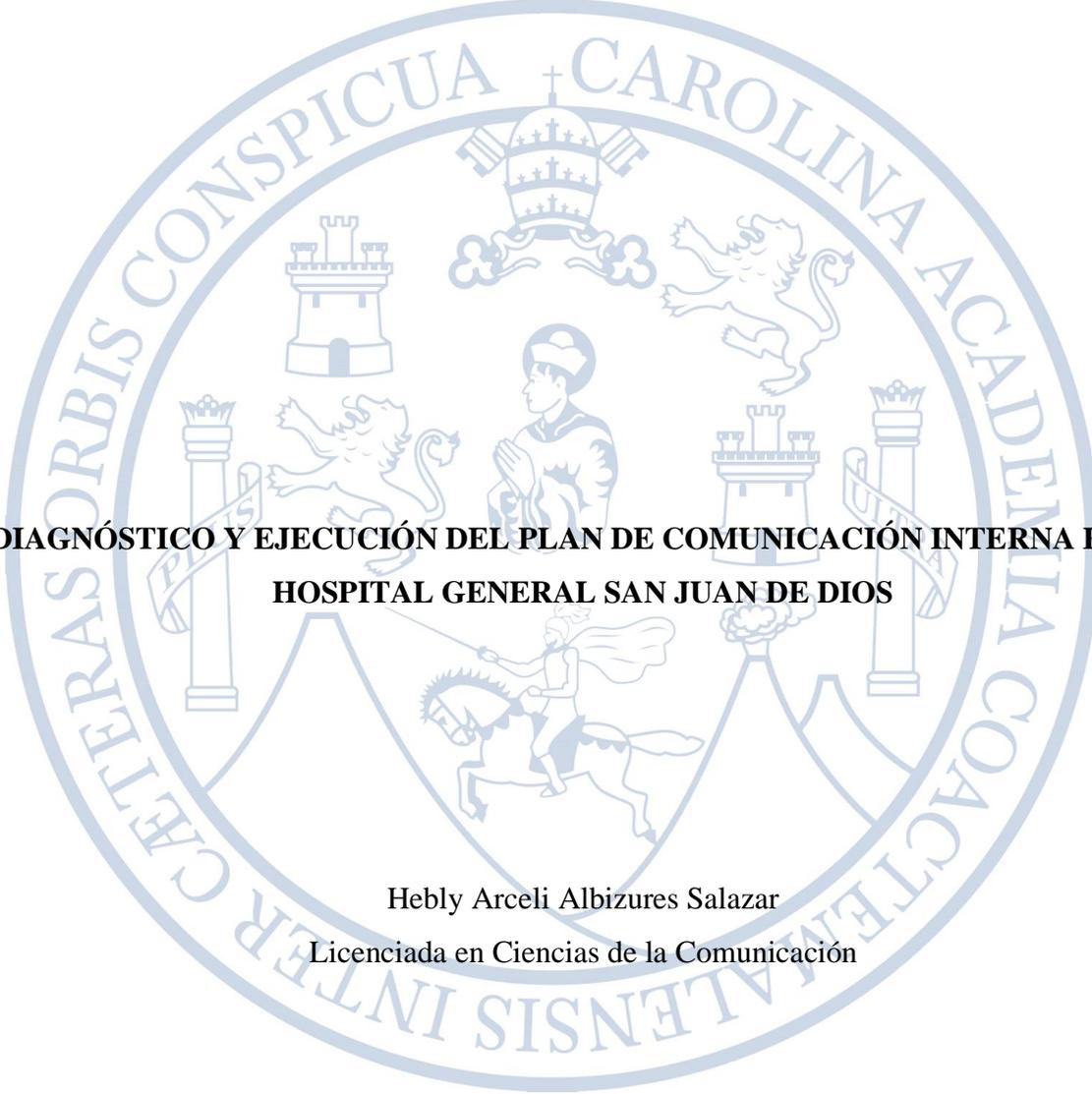


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a man in a cap and robe, surrounded by various symbols including a crown, a lion, a castle, and a shield. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**DIAGNÓSTICO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL  
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**

Hebly Arceli Albizures Salazar

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



**DIAGNÓSTICO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL  
HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**

Hebly Arceli Albizures Salazar

**Comunicación**  
*creando futuro*

Previo a optar al título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**Asesora:**

Licda. Krista Ramírez Nájera

**Guatemala, octubre 2022**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lic. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Silvia Regina Miranda López

Ph.D. Marco Julio Ochoa

**Representante Estudiantil**

José Guillermo Herrera López

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisoras**

M.A. Evelin Hernández

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Licda. Krista María Ramírez

Licda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

**Supervisores**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

M.A Edgar Martínez



## DICTAMEN FAVORABLE



Guatemala 21 de Octubre 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Hebly Arceli albizures Salazar  
Registro académico 201703868  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: **DIAGNÓSTICO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS.** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaria de la ECC

Sin más que hacer constar,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán  
Coordinador

Lieda. Krista María Ramírez Nájera  
Supervisora



**Licda. Berania López**  
**Departamento de Comunicación**  
**Hospital General San Juan de Dios**  
**Presente.**

Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Hebly Arcell Albizu Salazar** con número de registro académico **201703868** y Carné **3339870121301** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente

**"D Y ENSEÑAD A TODOS"**



**M.A. Luis Pedrosa**

Coordinador EPS de Licenciatura  
Cel. 42178224 / 55028866

Copia estudiante / supervisor

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

(502) 2418-8920





Guatemala 10 de febrero 2022

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

Respetable M.A. Luis Pedroza:

Por este medio me permito saludarle y a la vez informarle que la Unidad de Comunicación Estratégica del Hospital General San Juan de Dios, ha decidido aceptar a la estudiante **Hebly Arcelli Albizures Salazar**, para realizar su práctica profesional supervisada de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; para ello deberá realizar las diferentes fases del Ejercicio Profesional Supervisado, que incluye: diagnóstico, plan y ejecución de un Proyecto de Comunicación.

Agradecemos notificar el inicio de su práctica y la cantidad de horas que deberá cumplir la estudiante.

Desde ya damos la cordial bienvenida para que pueda integrarse al equipo de Comunicación Estratégica de este centro asistencial, cumpliendo además las medidas sanitarias respectivas.

Atentamente,

Licda. Berania López Marroquin  
Comunicación Estratégica



C.C. Estudiante  
C.C. Dirección Ejecutiva

Hospital General San Juan de Dios  
1a. Avenida 10-50 zona 1  
PBX: 2321-9191 Extensión: 6111  
Unidad de Comunicación Estratégica





*Para efectos legales, únicamente la autora es responsable  
del contenido del presente trabajo.*



## DEDICATORIA

### **Dios**

Por ser mi refugio, mi fortaleza y por haberme levantado una y otra vez, por su amor, protección y por aumentar mi Fe, por darme la capacidad de soñar y de alcanzar mis metas.

### **Mi madre Iliana Salazar**

Por estar a mi lado y apoyarme en todas las etapas de mi vida, por su amor y su constante dedicación y por creer en mí. Mami este éxito es nuestro LO LOGRAMOS.

### **Mi padre Mario Albizures**

Por su apoyo, sus palabras de aliento que me ayudaban a seguir adelante, por creer en mí y por querer que sea una profesional. Papi, LO LOGRÉ.

### **Mi hermana Iliana Albizures**

Por siempre querer lo mejor para mí, por sus consejos, su cariño, su apoyo y ser un ejemplo de dedicación y esfuerzo para mí. Quiero verte alcanzar tus metas y cumplir tus sueños.

### **Mi hermano Mario Albizures**

Por su cariño, por celebrar mis logros y confiar en mí, gracias por apoyarme.

### **Mis Abuelos Juan Antonio Salazar y Zenaida Galindo**

Por creer en mí y sentirse felices de mis logros. Gracias por apoyarme y acompañarme en el proceso, los quiero.



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A la Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala**

Donde me forjé y crecí profesionalmente, me siento orgullosa de pertenecer a esta casa de estudios.

### **A la Escuela de Ciencias de La Comunicación**

Por haberme brindado los conocimientos oportunos y por enseñarme que todo se logra con esfuerzo, en donde encontré mi pasión y mi valor. Gracias por darme todas las oportunidades de aprendizaje y culminar mi carrera profesional.

### **Al Programa de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-**

Por toda la experiencia recibida y gracias a las autoridades por el apoyo incondicional durante el proceso.

### **A mi familia**

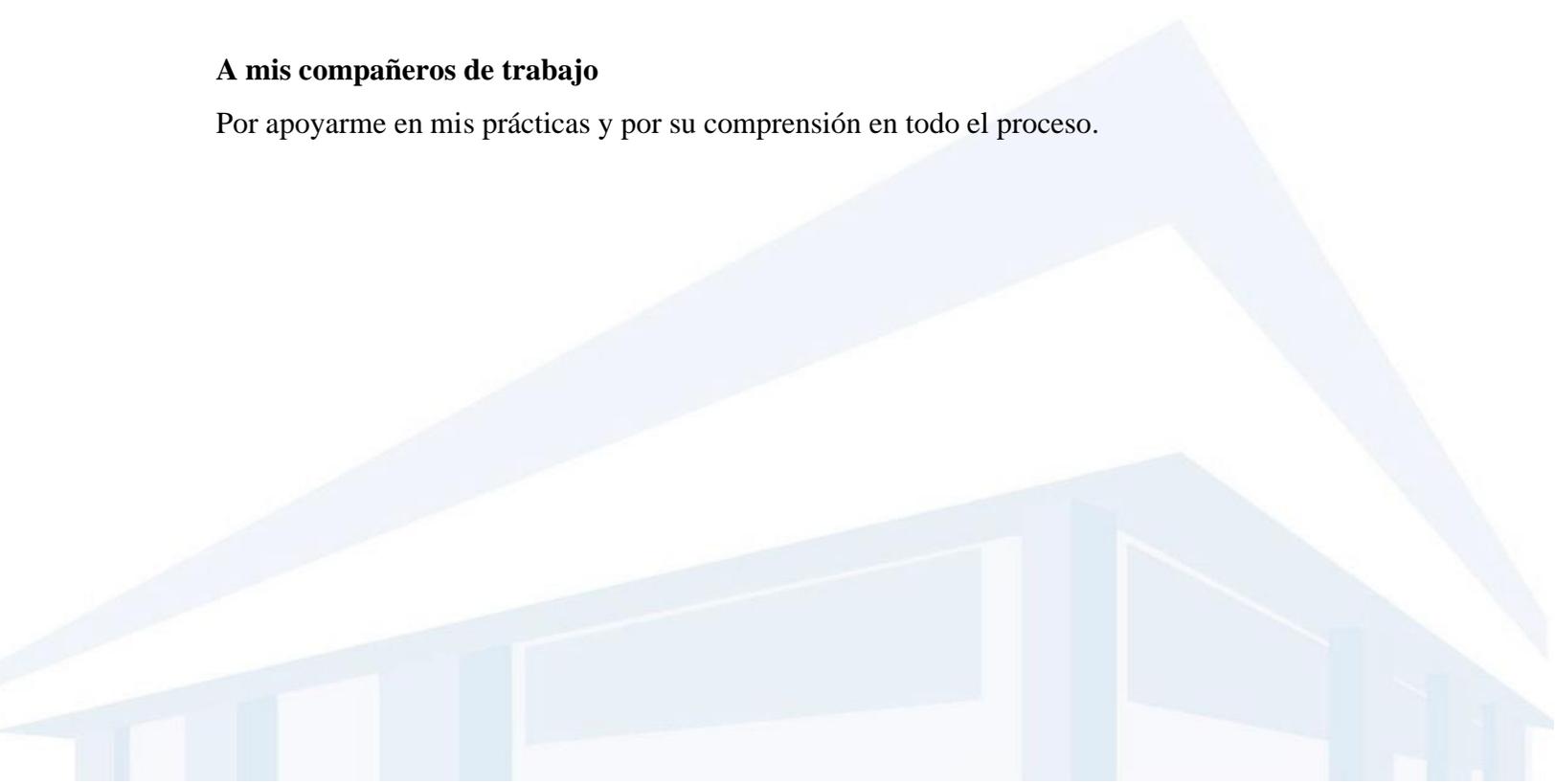
Gracias infinitas por creer en mí y celebrar cada uno de mis logros. LOS AMO INMENSAMENTE.

### **A mis amigos**

Por ser parte de este largo camino, por su apoyo en todo momento, a los que estuvieron en mis momentos más difíciles y aun así me dieron su apoyo para poder continuar, por perseverar juntos.

### **A mis compañeros de trabajo**

Por apoyarme en mis prácticas y por su comprensión en todo el proceso.





## Índice

Índice .....	i
Índice de tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
Introducción.....	x
Justificación .....	xi
Antecedentes.....	xii
Capítulo 1 .....	1
<b>1. Diagnóstico .....</b>	<b>1</b>
1.1 Institución.....	1
1.2 Perfil Institucional .....	1
1.3 Ubicación geográfica.....	1
1.4 Origen e historia .....	2
1.5 Integración y Alianzas Estratégicas.....	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	3
1.6.1 Dirección ejecutiva.....	3
1.6.2 Unidad de Comunicación Estratégica.....	4
1.6.3 Unidad de Tecnologías de Informática y Comunicación .....	5
1.6.4 Unidad de Seguridad .....	6
1.6.5 Unidad de Acceso a la Información Pública .....	7
1.6.6 Unidad de Asesoría Jurídica.....	7
1.6.7 Unidad de Calidad del Gasto.....	8
1.6.8 Unidad de Cámaras.....	9



1.6.9 Unidad de Planificación Estratégica.....	9
1.6.10 Subdirección Técnica .....	10
1.6.11 Departamento de Banco de Sangre.....	11
1.6.12 Departamento de Área Verde .....	12
1.6.13 Departamento de Farmacia Interna.....	12
1.6.14 Departamento de Medicina Física y Rehabilitación.....	13
1.6.15 Departamento de Gestión Ambiental Hospitalaria.....	14
1.6.16 Departamento de Laboratorio Clínico .....	15
1.6.17 Departamento de Nutrición y Dietética.....	16
1.6.18 Departamento de Patología.....	17
1.6.19 Departamento de Radiología .....	17
1.6.20 Departamento de Registros Médicos.....	19
1.6.21 Departamento de Trabajo Social .....	20
1.6.22 Subdirección de Recursos Humanos .....	20
1.6.23 Subdirección Médica .....	21
1.6.24 Departamento de Consulta Externa de Adultos.....	24
1.6.25 Departamento de Cirugía.....	25
1.6.25.1 Primera, segunda, tercera y cuarta cirugía de adultos .....	26
1.6.25.2 Cirugía Pediátrica .....	27
1.6.25.3 Oftalmología.....	27
1.6.25.4 Otorrinolaringología.....	28
1.6.25.5 Maxilofacial.....	28
1.6.25.6 Cirugía Cardiovascular y Torácica.....	28
1.6.25.7 Urología.....	29



1.6.25.8 Cirugía Ambulatoria.....	29
1.6.26 Departamento de Cuidados Intensivos Adultos.....	29
1.6.27 Departamento de Anestesiología.....	30
1.6.28 Departamento de Pediatría.....	31
1.6.29 Departamento de Emergencia de Adultos .....	32
1.6.30 Departamento de Estomatología.....	32
1.6.31 Departamento de Ginecología y Obstetricia.....	33
1.6.32 Departamento de Medicina Interna .....	33
1.6.33 Departamento de Nefrología y Trasplante de Riñón .....	34
1.6.34 Departamento de Neurocirugía.....	35
1.6.35 Departamento de Neurología y Neurociencias .....	36
1.6.36 Departamento de Traumatología y Ortopedia .....	36
1.6.37 Subdirección de Mantenimiento.....	37
1.6.38 Subdirección de Enfermería .....	39
1.6.39 Gerencia Administrativa Financiera.....	39
1.6.40 Departamento de Contabilidad .....	42
1.6.41 Departamento de Almacén de Alimentos.....	42
1.6.42 Departamento de Almacén de Materiales y Suministros.....	43
1.6.43 Departamento de Almacén General de Farmacia .....	44
1.6.44 Departamento de Compras y Contrataciones .....	45
1.6.45 Departamento de Inventarios.....	45
1.6.46 Departamento de Kardex.....	47
1.6.47 Departamento de Presupuesto .....	48
1.6.48 Funciones del Departamento de Tesorería .....	49



1.7 Organigrama de la Empresa .....	50
1.8 Misión.....	51
1.9 Visión.....	51
1.10 Objetivos institucionales.....	51
1.11 Público Objetivo .....	51
1.12 Diagnóstico.....	51
1.12.1 Pregunta de investigación.....	52
1.12.2 Objetivo General.....	52
1.12.3 Objetivos específicos.....	52
1.13 Metodología.....	52
1.13.1 Descripción del método.....	52
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	53
1.13.3 Interpretación de los resultados .....	55
1.13.3.1 Graficas e interpretación de resultados de las encuestas.....	55
1.14 FODA comunicacional.....	67
1.14.1 Fortalezas.....	67
1.14.2 Oportunidades.....	67
1.14.3 Debilidades .....	67
1.14.4 Amenazas.....	67
1.15 Problemas detectados .....	68
1.16 Planteamiento del problema comunicacional.....	68
1.17 Indicadores de Éxito.....	69
1.18 Límites y Alcances de la investigación .....	69
1.19 Cronograma del diagnóstico.....	69



1.20 Proyecto a desarrollar .....	70
Capítulo 2 .....	71
<b>2. Plan estratégico de comunicación .....</b>	<b>71</b>
2.1 Plan de comunicación.....	71
2.2 Elementos Comunicacionales.....	71
2.3 Objetivos del plan de comunicación.....	73
2.3.1 Objetivo General.....	73
2.3.2 Objetivos Específicos .....	73
2.4 Estrategia .....	74
2.4.1 Implementación de más pantallas digitales en las instalaciones del hospital.....	74
2.4.2 Refuerzo de mensajes de difusión a través de la red social WhatsApp para una comunicación rápida y a su vez efectiva. ....	75
2.5 Actividades o acciones de la estrategia .....	75
2.6 Público objetivo.....	77
2.7 Mensaje clave .....	77
2.8 Indicadores de las acciones.....	77
2.9 Recurso Humano .....	78
2.10 Financiamiento y presupuesto .....	78
2.11 Beneficiarios.....	79
2.12 Áreas Geográficas de Acción .....	79
2.13 Cuadro operativo de la estrategia .....	80
2.14 Cronograma del plan de comunicación .....	81
Capítulo 3 .....	82
<b>3. Informe de ejecución .....</b>	<b>82</b>



3.1 Pantallas digitales en las instalaciones del hospital.....	82
3.1.1 Objetivo .....	82
3.1.1.1 Medio utilizado.....	82
3.1.1.2 Presupuesto utilizado.....	82
3.1.1.3 Resultados obtenidos .....	82
3.1.1.4 Evidencia del material .....	82
3.2 Mensajes de difusión a través de la red social WhatsApp.....	85
3.2.1 Objetivo .....	85
3.2.1.1 Medio utilizado.....	85
3.2.1.2 Presupuesto utilizado.....	85
3.2.1.3 Resultados obtenidos .....	85
3.2.1.4 Evidencia del material .....	85
3.3 Cronograma general .....	88
Conclusiones.....	90
Recomendaciones .....	91
Referencias Bibliográficas.....	92
Anexos.....	94



## Índice de tablas

Tabla No. 1 Estimacion de la muestra .....	54
Tabla No. 2 Cronograma de actividades .....	70
Tabla No. 3. Acción No. 1 .....	76
Tabla No. 4. Acción No. 2.....	76
Tabla No. 5 Indicadores de las acciones.....	77
Tabla No. 6 Recurso humano .....	78
Tabla No. 6 Financiamiento y presupuesto .....	78
Tabla No. 7 Cuadro comparativo .....	80
Tabla No. 8 Cronograma del Plan de comunicación .....	81
Tabla No. 9 Cronograma general .....	88
Tabla No. 10 Continuación cronograma general.....	89



## Índice de Figuras

Figura No. 1 Organigrama.....	50
Figura No. 2. Pregunta No. 1.....	56
Figura No. 3. Pregunta No. 2.....	57
Figura No. 4. Pregunta No. 3.....	57
Figura No. 5. Pregunta No. 4.....	58
Figura No. 6. Pregunta No. 5.....	59
Figura No. 7. Pregunta No. 6.....	60
Figura No. 8. Pregunta No. 7.....	61
Figura No. 9. Pregunta No. 8.....	62
Figura No. 10. Pregunta No. 9.....	63
Figura No. 11. Pregunta No. 10.....	64
Figura No. 12. Pregunta No. 11.....	65
Figura No. 13. Pregunta No. 12.....	65
Figura No. 14. Pregunta No. 13.....	66
Figura No. 15. Proceso de la comunicación.....	73
Figura No. 16 Ubicación geografica de la accion.....	79
Figura No. 17 Carta de solicitud de información.....	83
Figura No. 18 Carta de solicitud de alianza social Electrónica Panamericana.....	84
Figura No. 19 Carta de solicitud de alianza social Grupo Distelsa Guatemala.....	84
Figura No. 20 Carta de solicitud de alianza social SIMAN.....	84
Figura No. 21 Actividad de bienvenida y recolección de contactos para base de datos.....	86
Figura No. 22 Actividad de bienvenida y recolección de contactos para base de datos.....	86



Figura No. 23 Base de datos de Whatsapp Hospigen..... 87

Figura No. 24 Mensajes clave de difusión ..... 88



## Introducción

La presente investigación se refiere a los hallazgos de la comunicación interna en el Hospital General San Juan de Dios, siendo este tipo de comunicación un factor muy importante para mantener un buen ambiente laboral, especialmente en este caso también influye en la atención a los pacientes que asisten a este hospital, por ende, es necesario definir como se encuentra.

Con este proyecto de comunicación interna se pretende fortalecer los canales de comunicación dentro de las instalaciones del Hospital General San Juan de Dios, Hospigen siendo el hospital más antiguo y más grande de nuestro país pero no obsoleto busca brindar la mejor atención a la población guatemalteca, un factor de los más importantes, es la comunicación interna, para que los trabajadores se sientan mejor y por ende se le pueda brindar una mejor atención a los usuarios y pacientes mejorando la atención y la calidad de la misma en este centro hospitalario, la comunicación en salud es muy importante y sobre todo en el entorno de salud, ya que se busca brindar una atención con cortesía, gentileza, seguridad, trabajar con ética asistencial y docente.



## Justificación

La comunicación es fundamental para la existencia, desarrollo y organización de la sociedad, “la comunicación dentro de las instituciones es un pilar fundamental. Pese a ello, sigue siendo una asignatura pendiente en gran parte de las organizaciones. Un ejemplo de ello es, la falta de definición de las funciones y recursos en los departamentos, así como en todo lo relativo a los aspectos económicos y técnicos, puntos esenciales a tener en cuenta para poder llevarla de forma satisfactoria.” (García Jiménez, 1998).

El aporte que genera este proyecto es para mejorar la comunicación interna en el Hospital General San Juan de Dios con fin de llegar a presentar resultados positivos que fortalezcan los canales de comunicación ya existentes, ya que es importante mantener una comunicación interna efectiva entre los trabajadores del Hospital.

Con el plan de comunicación buscamos eliminar las falencias encontradas para el mejoramiento de la comunicación interna del Hospital General San Juan de Dios.



## **Antecedentes**

El Hospital General San Juan de Dios cuenta con un departamento de Comunicación estratégica altamente capacitado, trabajan en mejorar la comunicación interna y externa del Hospital General San Juan de Dios, trabajan en informar a través de los medios de comunicación posibles a la población guatemalteca, utiliza las redes sociales como canal de comunicación, creando contenido relevante y de interés social, un ejemplo de esto es su programa televisivo quincenal llamado Hospigen TV y su Webinar, que es transmitido los días domingos a las cinco de la tarde por Facebook live, YouTube y también en el Canal del Gobierno, como parte de la comunicación interna cuentan con pantallas informativas en los elevadores de las instalaciones del Hospital General San Juan de Dios y también pantallas Led en los puntos principales y de mayor tráfico como lo son el lobby principal, emergencia de adultos y sala de espera.



## Capítulo 1

### 1. Diagnóstico

#### 1.1 Institución

Hospital General San Juan de Dios

#### 1.2 Perfil Institucional

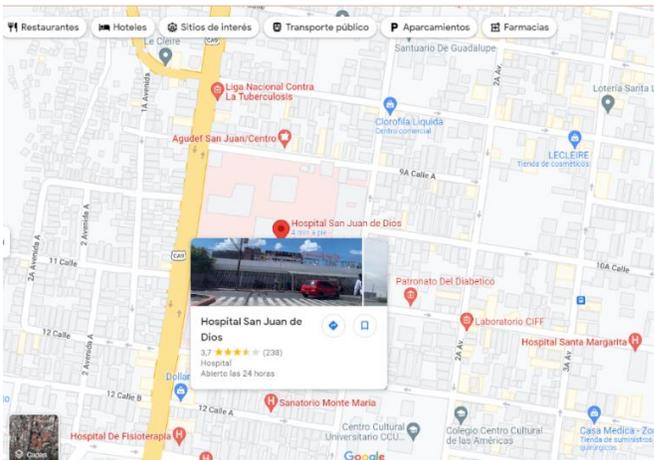
El Hospital General San Juan de Dios es un hospital de referencia nacional docente asistencial de tercer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, es responsable en brindar atención médica de manera integral, oportuna, eficiente y eficaz que contribuye en la salud de la población guatemalteca.

Entidad pública de vanguardia con vocación docente asistencial y de investigación conformada con personal técnico y profesional especializado.

El Hospital General San Juan de Dios cuenta con aproximadamente 4 mil empleados, distribuidos de la siguiente forma: Mil 300 personal de auxiliares de enfermería y enfermeras graduadas, 500 médicos y mil 200 trabajadores administrativos y de apoyo. Todos con un fin en común el cual es brindar el servicio de salud a la población guatemalteca que lo necesiten.

#### 1.3 Ubicación geográfica

1ra. Avenida 10-50 Zona 1. Ciudad Capital Guatemala



Fuente: Google Maps

## 1.4 Origen e historia

En 1630, procedentes de México arribaron a la ciudad de Santiago de los Caballeros de Guatemala, hermanos hospitalarios de la Orden San Juan de Dios, bajo la dirección del Padre Fray Carlos Cívico de la Cerda, así como otros religiosos, su objetivo fue el de presentar la solicitud de administrar el hospital de la ciudad.

A la solicitud se acompañó no sólo la promesa de asistir a enfermos y la atención del hospital, sino la de cumplir con lo dispuesto por el Rey de España en 1632, de tratar con servicios médicos a los habitantes de América, como a españoles.

La devastación causada por los terremotos de Santa Marta en los años 1773 y 1774 en Santiago de los Caballeros, en el Valle de Panchoy la destruyó de su sitio como Capital, y su lugar fue cedido a la Nueva Guatemala de la Asunción, en el Valle de la Ermita.

El Hospital General San Juan de Dios fue puesto al servicio público en octubre de 1778, no se sabe con certeza el día que esto ocurrió, pero a través de su vida se ha celebrado el 24 de octubre, día de San Rafael Arcángel, patrono desde entonces, como fecha de aniversario. De 1801 a 1862 fue



administrado por la Hermandad de la Caridad y luego por la Orden Hermanas de la Caridad de San Vicente de Paúl. En 1873, se le cambio el nombre por Hospital General y desde 1968, se le llama Hospital General San Juan de Dios.

## 1.5 Integración y Alianzas Estratégicas

El Hospital General San Juan de Dios no tiene alianzas con ninguna empresa o entidad.

## 1.6 Departamentos o dependencias de la institución

### 1.6.1 Dirección ejecutiva

#### Funciones de la Dirección Ejecutiva

La Dirección ejecutiva tiene a su cargo las siguientes funciones:

- Como representante del ministro de Salud Pública y Asistencia Social, El director ejecutivo cuenta con la discrecionalidad suficiente para atender los asuntos de trámite ordinario, de acuerdo a los fundamentos legales.
- Coordinar las actividades de la dependencia hospitalaria ya sean de orden médico o administrativo.
- Velar por el justo y adecuado aprovisionamiento de los insumos necesarios para que las unidades organizativas que conforman el hospital cumplan con su función y alcancen sus objetivos.
- Velar por el estricto y justo cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen las funciones de la organización.
- Diseñar y proponer todas las reformas necesarias y adecuadas de los reglamentos y normativos internos.



- 6. Velar por el estricto cumplimiento de las actividades y funciones de las diferentes unidades con el fin de fortalecer la organización.
- 7. Cumplir y hacer que se cumpla cada una de las disposiciones tanto internas como las dictadas por las autoridades superiores y que competan al hospital.
- 8. Coordinar, revisar y aprobar la elaboración de informes, estudios y esquemas de análisis, que deban ser presentadas a las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social o cualquier otra autoridad del sector público y privado.
- 9. Supervisar el manejo de fondos, ingreso y egresos y disponibilidades de la organización para su correcto y racional funcionamiento y velar porque la ejecución presupuestaria se realice de acuerdo a lo planificado.

## 1.6.2 Unidad de Comunicación Estratégica

### Funciones de la unidad

- Identificar, ejecutar y evaluar los objetivos, metas y estrategias de comunicación social para dar a conocer los avances del Hospital General San Juan de Dios.
- Mantener información de los servicios y de las referencias y contra referencias del hospital.
- Evaluar sistemáticamente el impacto de las estrategias de comunicación social que respalden la imagen del mismo como parte de la imagen institucional del hospital.
- Generar información sobre las actividades relevantes de todas las unidades, para ser proporcionadas a lo interno y externo.
- Desarrollar las actividades protocolares y oficiales.
- Diseñar, elaborar y aplicar materiales de información en los diferentes medios a fin de avanzar en la mejora continua de la comunicación interna y externa para preparar los materiales mediáticos tales como, ediciones radiofónicas, spot de tv, periódicos murales, boletines, comunicados de prensa; para las diferentes redes sociales y pagina web.
- Promover el intercambio de información con otras dependencias e instituciones.
- Difusión de los programas, actividades sociales culturales y deportivas en la entidad.



- Recibir y atender comisiones o delegaciones que visiten la entidad sobre asuntos relacionados a comunicación, donaciones, entre otros.
- Mantener relación inter-institucional para el intercambio de información y procesos que los involucren.

### 1.6.3 Unidad de Tecnologías de Informática y Comunicación

#### funciones de la unidad

- Planificar, organizar, dirigir y controlar el uso y desarrollo de los recursos tecnológicos e informáticos de los servicios del Hospital.
- Elaborar, implementar y vigilar el cumplimiento que en materia de informática, telecomunicaciones y desarrollos tecnológicos especiales deban observar los servicios del Hospital, para lograr el óptimo aprovechamiento y correcta utilización de los recursos tecnológicos de la institución.
- Planificar, establecer y difundir las políticas, normas y procedimientos para administrar, desarrollar y regular la prestación de servicios tecnológicos, de informática y telecomunicaciones, así como los equipos de cómputo propiedad del Hospital, de conformidad con los lineamientos, planes y programas de modernización tecnológica de la institución y los que en un futuro sean establecidos.
- Vigilar y controlar la óptima selección, administración y actualización de la infraestructura tecnológica de la institución de manera tal que ésta responda eficaz y eficientemente a las necesidades y requerimientos propios de las funciones del Hospital, en sus diferentes ámbitos de acción.
- Velar por el cumplimiento de las normas y programas que en materia de seguridad en informática (Backups) y telecomunicaciones se implementan dentro del Hospital.
- Planear, programar, coordinar, ejecutar y evaluar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes y sistemas informáticos, telecomunicaciones y de red de datos de la institución, a fin de mantenerla en óptimas condiciones de operación.



- Determinar, difundir y aplicar las normas, procedimientos y criterios técnicos para gestionar la adquisición de bienes informáticos y telecomunicaciones con tecnología de última generación.
- Participar en los estudios, análisis y eventos que en materia de avances tecnológicos informáticos y otros servicios de la misma naturaleza, que se realicen con otras dependencias u organismos estatales, con el propósito de promover la colaboración y apoyo para fortalecer y consolidar los sistemas informáticos y de telecomunicaciones del Hospital.
- Proponer e implementar mecanismos de control que permitan medir y evaluar la calidad de los servicios de la red informática y telecomunicaciones; dirigir la ejecución de programas de control y supervisión de los servicios que proporcionan empresas externas en materia de tecnologías de información.
- Establecer las propuestas de convenios de cooperación con organismos estatales o privados tanto nacionales como internacionales, para el intercambio de experiencias e información que coadyuven al desarrollo tecnológico del Hospital.
- Promover el desarrollo y crecimiento de la red informática, con base en la modernización del Hospital.
- Capacitar, asesorar y apoyar a los empleados y funcionarios del Hospital, cuando se realicen actualizaciones en términos de hardware y/o software, necesarios para la realización de sus actividades diarias, planificadas previamente.
- Administrar todos los sistemas informáticos y de infraestructura tecnológica centrales, en su calidad de ente rector. Dictando normas, estándares, políticas y metodologías a seguir en relación a telecomunicaciones, sistemas operativos, computadoras, bases de datos y desarrollo de sistemas informáticos del Hospital.
- Otras funciones inherentes a su competencia.

#### 1.6.4 Unidad de Seguridad

##### Funciones de la unidad



Entre las principales funciones a cargo de la Unidad de Seguridad se encuentran las siguientes:

- Velar en todo momento por la seguridad preventiva de los bienes de la institución.
- Velar por el desempeño correcto y eficiente del personal del Departamento de Seguridad.
- Asegurarse que impere el orden y que no se altere la paz y sana convivencia dentro de la institución.
- Interactuar con la seguridad externa (Organismo de seguridad del Estado) con el objetivo de proteger, proveer seguridad y resguardar a las personas, a las instalaciones, los bienes y recursos de la institución.
- Coordinar todas las acciones internas e interinstitucionales de seguridad en las diferentes actividades que se realicen dentro de la institución.

### 1.6.5 Unidad de Acceso a la Información Pública

#### Funciones de la unidad

- Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.
- Orientar a los interesados en la formulación de solicitudes de información pública.
- Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada por todo sujeto activo ante la unidad de Información, siempre que se encuentre en los archivos del hospital.

### 1.6.6 Unidad de Asesoría Jurídica

#### Funciones de la unidad

- Asesorar en todo lo necesario a la Dirección Ejecutiva.
- Asesorar en todo lo necesario a las Sub Direcciones del hospital.
- Asesorar y dictaminar en los procesos de adquisiciones.
- Asesorar los procesos financieros.



- Crear protocolos y normas biojurídicas.
- Abogar en defensa del personal médico y paramédico en ejercicio de sus funciones.
- Realizar la función de los tribunales en los procesos en que sea parte el hospital.
- Servir de enlace interinstitucional con las entidades relacionadas al campo jurídico.
- Solventar el problema jurídico diario que se presenta en el hospital.
- Mediar en los conflictos que se presentan internamente en el hospital.

### 1.6.7 Unidad de Calidad del Gasto

#### Funciones de la unidad

- Implementar y desarrollar acciones, actividades, políticas, normas y procedimientos, con el objetivo de coadyuvar a una estructura adecuada de control interno.
- Monitorear la ejecución presupuestaria con base a las normas legales y de control interno establecida.
- Asesorar en los procesos de evaluación y fiscalización ejecutados por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y la Contraloría General de Cuentas, a las unidades o áreas auditadas.
- Asesorar a la Dirección Ejecutiva en los procesos financieros, administrativos y de fiscalización, según sea requerido.
- Evaluar las operaciones administrativas, financieras y contables que se realicen en el Hospital General San Juan de Dios.
- Recomendar al director ejecutivo lo procedente a seguir según los hallazgos y las debilidades detectadas dentro de los procesos para una correcta y eficiente administración financiera y administrativa.
- Promover la observancia de las leyes, reglamentos y otras disposiciones para el debido cumplimiento de los procesos conforme a la ley.
- Evaluar los procesos administrativos y el resultado de la supervisión, utilizando políticas, normas, técnicas y procedimientos emitidos por la Contraloría General de Cuentas.



- Ejecutar otras evaluaciones no contempladas anteriormente, asignadas por la Dirección Ejecutiva del Hospital.

### 1.6.8 Unidad de Cámaras

#### Funciones de la unidad

- Monitorear en todo momento las instalaciones velando por la seguridad preventiva de los bienes de la institución.
- Monitorear en todo momento velando por el desempeño corrector y eficiente del personal del Departamento de Seguridad
- Monitorear que impere el orden y que no se altere la paz dentro de la institución.
- Interactuar con la seguridad interna y externa (Organismo de seguridad del Estado) con el objetivo de resguardar el bienestar de los pacientes que asisten a esta institución.
- Coordinar todas las acciones de seguridad en actividades que se realicen dentro de la institución y sean de carácter benéfico o de carácter oficial.
- Coordinar con otros departamentos de la institución todo lo relacionado con el apoyo en el ámbito de seguridad.
- Informar mensualmente a la Dirección Ejecutiva, sobre el desempeño de labores de la Unidad

### 1.6.9 Unidad de Planificación Estratégica

#### Funciones de la unidad

- Coordinar el diseño y seguimiento del Plan Operativo Anual –POA- .
- Coordinar el diseño y seguimiento del Plan Operativo Multianual –POM-.



- Colaborar y participar conjuntamente con la Gerencia Administrativa Financiera en la formulación de Anteproyecto de Presupuestos Institucional Anual.
- Coordinar la formación y funcionamiento del Centro de Costo Hospitalario, utilizando datos generados en el sistema de información.
- Gestionar la viabilidad de los proyectos de alto impacto de la institución.
- Otras funciones que sean asignadas por la Dirección Ejecutiva del Hospital General San Juan de Dios.

### 1.6.10 Subdirección Técnica

#### Funciones de la subdirección

- Supervisar el debido funcionamiento de los departamentos a cargo.
- Realizar reunión semanal con los jefes de departamento de la Subdirección Técnica, lunes 7:30 – 9:30.
- Realizar reunión semanal con directores y gerentes del Hospital General San Juan de Dios, lunes de 9:30 – 13:00.
- Verificar los expedientes clínicos para autorizar los medicamentos controlados de todos los pacientes del Hospital General San Juan de Dios.
- Revisar y autorizar las solicitudes de pedido de insumos, reactivos, películas radiográficas, medicamentos y material médico quirúrgico de los departamentos de la Subdirección Técnica, diariamente.
- Participar de forma activa y operativa en la elaboración de los BRES (balance, requisición, envío y solicitud de suministros) cuatrimestralmente de todos los departamentos de la Subdirección Técnica.
- Participar de forma activa y operativa en la elaboración de los reajustes al BRES (balance, requisición, envío y solicitud de suministros) de todos los departamentos de la Subdirección Técnica, trimestralmente.



- Participar de forma activa y operativa en la elaboración de los BRES (balance, requisición, envío y solicitud de suministros) cuatrimestralmente de Material médico quirúrgico y de medicamentos de todo el Hospital General San Juan de Dios.
- Revisión, firma y visto bueno de órdenes de compra de los BRES de los departamentos de la Subdirección Técnica, de material médico quirúrgico y de medicamentos, diariamente.
- Verificación de la atención y servicio de los departamentos de la Subdirección Técnica, diariamente.
- Resolución de conflictos y eventualidades en los departamentos de la Subdirección Técnica, diariamente.
- Resolución de situación de emergencia en días y horas inhábiles durante las 24 horas del día como director de turno. Una semana cada mes y medio.
- Participación en el comité de farmacoterapia del Hospital General San Juan de Dios.

#### 1.6.11 Departamento de Banco de Sangre

##### Funciones del departamento

- 1.Mantener las reservas adecuadas de sangre y de sus componentes, para cubrir las necesidades del Hospital en casos ordinarios y de emergencia con la colaboración de los Departamentos Médicos del Hospital.
- Fomentar la donación de sangre y efectuar programas encaminados a ésta.
- Realizar la selección y extracción de sangre a los donadores que cumplan con los requisitos establecidos por el Banco de Sangre.
- Efectuar los estudios de laboratorio a los donadores previo a la donación.
- Suministrar sangre y sus componentes a los diferentes servicios del Hospital que lo requieran, previo deberá efectuar estudios de compatibilidad sanguínea entre el donador y receptor.
- Llevar registro de reacciones hemolíticas, no hemolíticas e infecciones post transfusionales.
- Efectuar estudios de laboratorio de inmunohematología especializado.



- Efectuar estudios de laboratorio de inmunología, a todos los donantes de sangre, después de realizada la donación, de acuerdo a la ley de Servicios de Medicina Transfusional y Bancos de Sangre.
- Preparar los diferentes componentes sanguíneos derivados de las unidades de sangre.
- 10. Desechar derivados de sangre no utilizados.
- 11. Otras que asigne la Subdirección Técnica.

### 1.6.12 Departamento de Área Verde

#### Funciones del departamento

- 1. Velar por la eficaz realización de la Terapéutica Quirúrgica de los pacientes hospitalizados y los que se encuentran en la emergencia.
- Es el facilitador de Área, Recursos materiales y humanos.
- Coordinar la existencia, preparar y distribuir todo el equipo y material médico quirúrgico necesario para la realización de procedimientos quirúrgicos mayores y menores, electivos y de emergencia tanto en los quirófanos como en diferentes servicios y unidades del Hospital, en los horarios establecidos, así como la distribución de los mismos en donde sea necesario y realizando las tareas de Esterilización hacia todo el hospital por medio de la central de equipos.
- Velar por el cumplimiento de todas las normas específicas de funcionamiento, las cuales deben regirse todos los que necesiten y hagan uso de sus servicios
- Velar por que los materiales y equipos que se utilizan en el Área Verde sean los adecuados y se encuentren en buen estado y funcionamiento.
- Coordinar la programación y la distribución de los quirófanos en forma electiva y de emergencia optimizando su uso.

### 1.6.13 Departamento de Farmacia Interna



## Funciones del departamento

- Supervisar y coordinar los programas de atención de las unidades Médicas y de diagnóstico y tratamiento.
- Asegurar asistencia médica integral, general y especializada al paciente en las etapas de atención ambulatoria, de urgencia y de internación.
- Orientar las actividades técnicas de los servicios de apoyo clínico.
- Elaborar normas y reglamentos para el Cuerpo Clínico.
- Establecer sistemas de control a través de las Comisiones Asesoras.
- Desarrollar investigaciones científicas que permitan mejorar la asistencia prestada.
- Participar de la organización y desarrollo de programas de enseñanza.
- Colaborar en la formación y desarrollo de recursos humanos en el área de la salud.
- Velar por el uso de materiales y equipos de trabajo.
- Opinar sobre los asuntos disciplinarios de las unidades médicas.

### 1.6.14 Departamento de Medicina Física y Rehabilitación

#### Funciones del departamento

- Practicar evaluación médica especializada en medicina física y rehabilitación a todos los pacientes que son referidos por otros Departamentos del Hospital.
- Indicar programas de rehabilitación integral a todos los pacientes que son atendidos en la consulta médica del Departamento.
- Aplicar diversas modalidades de tratamiento rehabilitativo por el personal técnico del Departamento a todos los pacientes que se atienden.
- Hacer evaluación médica periódica de seguimiento a todos los pacientes durante su período de tratamiento.



- Referir a instituciones especializadas a pacientes que ameriten tratamiento prolongado y han llenado los objetivos del Departamento.
- Organizar y/o participar en diversas actividades de formación con los diversos grupos de estudiantes que realizan prácticas en el Departamento, tanto de pregrado como de postgrado.

### 1.6.15 Departamento de Gestión Ambiental Hospitalaria

#### Funciones del departamento

- Establecer vigilancia epidemiológica y de salud pública a nivel del hospital.
- Desarrollar la prevención y control de las enfermedades, participando en las actividades de promoción de salud que le corresponde.
- Coordinar acciones de vigilancia, prevención y control comunitario con las unidades de epidemiología en el área de salud.
- Contribuir a optimizar la gestión hospitalaria mediante el análisis oportuno de la información epidemiológica.
- Orientar la planificación estratégica y la inversión en salud en todos los niveles del sistema, para optimizar la toma de decisiones.
- Facilitar y fortalecer el desarrollo de sistema de información en salud.
- Desarrollar la investigación epidemiológica en los departamentos y servicios del hospital.
- Desarrollar acciones de vigilancia epidemiológica sobre las enfermedades emergentes y re-emergentes para contribuir de esta manera a su detección oportuna y control.
- Realizar vigilancia epidemiológica Infecciones Nosocomiales.
- Coordinar acciones de vigilancia epidemiológica activa y pasiva para infecciones nosocomiales, contribuyendo de esta manera a disminuir la prevalencia y los costos de estancia y atención del paciente.
- Detectar y notificar de brotes y riesgos nosocomiales, caracterizándolos brotes coordinando los mecanismos de intervención y control de los mismos.



- Vigilar el manejo adecuado de los desechos sólidos hospitalarios.
- Fortalecer el sistema de información epidemiológica, aumentando la capacidad de captación y registro del dato, su procesamiento bio-estadístico, la interpretación y el uso oportuno de la información.
- Implementar acciones de vigilancia epidemiológica activa y pasiva relacionada a aspectos de Bioseguridad, protegiendo de esta manera la salud de los trabajadores al disminuir los riesgos laborales.
- Asesorar y vigilar los procesos de clasificación, segregación, manejo y disposición final de los desechos sólidos hospitalarios.
- Desarrollar acciones de saneamiento ambiental hospitalario para garantizar espacios saludables a los pacientes como al personal de salud.
- Elaborar y actualizar el del Plan del Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios. El Comité en conjunto, dirigido por el coordinador, y en constante aprobación de la dirección, deberá elaborar el Plan de Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios según lo establecido en la Ley, conforme se indica en las Normativas de la Unidad de Salud y Ambiente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Cada dos años se deberá actualizar la información a fin de mantener el documento al día con la información correspondiente en caso de ser solicitado por la unidad en mención y evitar sanciones posteriores por falta de información ante esta Unidad.
- Capacitar La Unidad de Desechos en conjunto con su comité desarrollará el Programa de Capacitación durante el año, dirigido a todas las disciplinas que se encuentran dentro de la institución, de manera teórica y práctica, tomando en cuenta el proceso de clasificación, segregación, embalaje, etiquetado, acumulación, transporte interno, externo y disposición final acorde al Acuerdo Gubernativo 509- 2001.

#### 1.6.16 Departamento de Laboratorio Clínico

##### Funciones del departamento



- Realizar análisis de laboratorio que cumplen con estándares de calidad provenientes de todos los servicios del hospital y de las instituciones que le refieren al laboratorio clínico.
- Tomar muestras de sangre, fluidos y tejidos a pacientes que acuden al laboratorio.
- Cooperar con programas del hospital como trasplante cadavérico, abuso sexual y accidentes laborales.
- Generar datos que sirvan de apoyo para la vigilancia epidemiológica nacional.
- Implementar nuevas pruebas e introducción de nuevas tecnologías de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Brindar apoyo y asesoría a usuarios médicos sobre dudas, casos clínicos, interpretación de los resultados de análisis, temas científicos y logísticos.
- Brindar asesoría sobre la elección de análisis y servicios al personal de salud y pacientes.
- Realizar investigación clínica y epidemiológica, así como participar en la formación integral de profesionales químicos biólogos y médicos.

### 1.6.17 Departamento de Nutrición y Dietética

#### Funciones del departamento

##### Funciones Administrativas

- Realizar y gestionar órdenes de compra de los insumos que se utilizan en el Departamento de Nutrición y Dietética.
- Adquirir de almacén de alimentos, producir y distribuir los alimentos que se requieren para satisfacer las necesidades de los usuarios que se atienden.
- Establecer los sistemas administrativos necesarios para el buen funcionamiento del Departamento.
- Administrar el buen uso de los insumos adquiridos por el hospital.
- Optimizar el recurso humano logrando la mayor motivación, colaboración, productividad y rendimiento.
- Velar por el cumplimiento de las políticas de salud hospitalarias vigentes.



### Funciones Técnicas

- Brindar atención dietoterapéutica individualizada al usuario adulto y pediátrico, de todas las salas de encamamiento del hospital y de consulta externa que lo requiere.
- Elaborar ciclo de menú de acuerdo a los requerimientos nutricionales de los usuarios y de bajo costo.
- Brindar apoyo técnico a instituciones de salud del área de referencia del Hospital General San Juan de Dios en materia de alimentación y nutrición.

### 1.6.18 Departamento de Patología

#### Funciones del departamento

- Diagnosticar las muestras tisulares y citológicas referidas al departamento.
- Proporcionar el servicio de consultas trans operatorias.
- Sostener actividades de educación médica continuada y capacitación del personal técnico y administrativo.
- Mantener un Postgrado de Anatomopatología, reconocido y activo.
- Prestar servicio del control de calidad al hospital.
- Realizar trabajos investigativos acordes a la realidad del hospital y el Departamento.
- Montar técnicas diagnósticas avanzadas.

### 1.6.19 Departamento de Radiología

#### Funciones del departamento

- Planificar y coordinar las actividades programadas tanto de estudios de post grado como administrativas y médico-asistenciales



- Coordinar y supervisar actividades académicas intra y extra hospitalarias para que la formación académica sea íntegra y continua.
- Elaborar proyectos de beneficio para el Departamento, tanto en su infraestructura, equipo y del recurso humano.
- Capacitar al personal del Departamento de Radiología e Imágenes Diagnósticas para orientar al personal, de una manera sencilla y clara sobre los procedimientos a realizarse y preparación adecuada de los mismos.
- Capacitar y actualizar al personal médico y paramédico para realizar los distintos procedimientos diagnósticos con profesionalismo.
- Continuar la formación del personal médico y paramédico en la especialidad de radiología e imágenes diagnósticas.
- Promover y desarrollar estudios de investigación que ayuden y mejoren el diagnóstico y tratamientos de los pacientes.
- Planificar y coordinar las actividades programadas tanto de estudios de post grado como administrativas y médico-asistenciales.
- Coordinar y supervisar actividades académicas intra y extra hospitalarias para que la formación académica sea íntegra y continua.
- Elaborar proyectos de beneficio para el Departamento, tanto en su infraestructura, equipo y del recurso humano.
- Capacitar al personal del Departamento de Radiología e Imágenes Diagnósticas para orientar al personal, de una manera sencilla y clara sobre los procedimientos a realizarse y preparación adecuada de los mismos.
- Capacitar y actualizar al personal médico y paramédico para realizar los distintos procedimientos diagnósticos con profesionalismo.
- Continuar la formación del personal médico y paramédico en la especialidad de radiología e imágenes diagnósticas.
- Promover y desarrollar estudios de investigación que ayuden y mejoren el diagnóstico y tratamientos de los pacientes.



## 1.6.20 Departamento de Registros Médicos

### Funciones del departamento

Registros Médicos y Estadísticas cumplen las siguientes funciones:

- Identificar, inscribir y brindar adecuada atención del paciente con el fin de presentarle los servicios médicos y para-médicos necesarios.
- Llevar el control interno de la población hospitalizada y de su movimiento.
- Procesar y controlar los Sistemas de Información Estadística vigentes.
- Efectuar la elaboración de los datos para la evaluación de los programas y actividades médicas, para-médicas y administrativas.
- Transmitir en tiempo y forma a la Dirección y a los niveles correspondientes la información necesaria y oficialmente establecida.
- Mantener estrecha coordinación con el resto de las unidades que componen el Sistema Nacional de Salud.
- Elaborar y suministrar los datos que le sean solicitados para cualquier actividad de la unidad, previa autorización de la dirección.
- Realizar los trámites administrativos relacionados con la inscripción y admisión de pacientes.
- Realizar la evaluación técnica de las historias.
- Archivar y recuperar (desarchivar) historias clínicas.
- Mantener y conservar las historias clínicas
- Mantener el índice de pacientes
- Mantener otros registros secundarios según sea necesario y requerido.
- Elaborar las estadísticas necesarias para fines intrahospitalarios y para uso Nacional
- Proporcionar información en respuesta a solicitudes para datos sobre el tratamiento brindado a un paciente (certificaciones).
- Colaborar con el cuerpo médico y con otro personal de salud facilitándoles historias clínicas y datos estadísticos para fines de investigación, evaluación docente.



- Colaborar con programas de capacitación.

### 1.6.21 Departamento de Trabajo Social

#### Funciones del departamento

- Establecer relación con los pacientes y su grupo familiar.
- Elaborar, evaluar planes, programas y proyectos.
- Desarrollar el Proceso Científico Metodológico.
- Administrar con eficiencia y eficacia el recurso humano y material en el Departamento de Trabajo Social.
- Actualizar al profesional a través de docencia interna y externa.
- Participar en la formación académica de estudiantes de las diferentes universidades.

### 1.6.22 Subdirección de Recursos Humanos

#### Funciones de la subdirección

- Planificar, coordinar y satisfacer la demanda de recursos humanos, en base a los requerimientos técnicos, administrativos y de calidad de servicio, necesarios para el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la Subdirección de Recursos Humanos y por consiguiente del Hospital General San Juan de Dios.
- Proponer planes y proyectos ante la Dirección Ejecutiva orientados a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del HOSPIGEN.
- Implementar las normas con base en los normativos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y procedimientos técnico-administrativos regulados por el Hospital General San Juan de Dios.



- 4. Dirigir, supervisar y evaluar los procesos de trabajo que realizan los Departamentos de Desarrollo de Recursos Humanos, Administración de Personal y sus respectivas secciones y unidades.
- 5. Proponer estrategias para fomentar relaciones positivas entre las organizaciones laborales del Hospital General San Juan de Dios.
- 6. Proponer y dirigir acciones que propicien un nivel adecuado de salud física, emocional y ocupacional de los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios.
- 7. Desarrollar e implementar políticas, programas y procedimientos en materia de gestión de recursos humanos, para procurar una estructura en proporción a las necesidades del modelo de gestión y a la cartera de servicios de salud.
- 8. Otras inherentes a sus funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva del Hospital General San Juan de Dios.

### 1.6.23 Subdirección Médica

#### Funciones de la Subdirección

- Prestar una atención eficaz y pronta a los pacientes que consultan este centro asistencial, fundado en prácticas médicas de calidad y girando en torno de la medicina basada en evidencia, capacitaciones, etc. dotando de insumos necesarios para la atención protocolizada de los procesos patológicos más comunes.
- Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que consultan a los diferentes departamentos partiendo de varios puntos, primero mediante el escalonamiento de citas, para que los pacientes no tengan que venir a la misma hora y esperar por largos períodos hasta que le toque el turno. Segundo: mejoramiento de la capacidad instalada en las clínicas de consulta externa con mayor demanda insatisfecha (ampliación clínicas de urología, nefrología). Tercero: encuestas de satisfacción al usuario, para poder detectar objetivamente motivos de insatisfacción y Cuarto: asignación de profesionales, en las áreas de mayor afluencia de pacientes.



- Disminuir la estancia hospitalaria de pacientes, (mediante el ahorro de recursos económicos y rotación de camas, pueda darse mayor atención a mayor número de usuarios. implementación de hospital de día, egresos en tiempo, ingresos puntuales, etc.).
- Optimizar de recursos e insumos mediante la implementación de protocolos de manejo de pacientes, actualizado y científicamente analizado en medicina basada en evidencia implementación de comité de fármaco vigilancia, etc.
- Comprar de forma objetiva, acorde a patología mayormente demandante, protocolos de manejo médico, epidemiología funcional, partiendo de que si se cuenta con protocolos actualizados, científicamente analizados y con curvas endémicas de procesos patológicos obviamente los almacenes tendrán una mejor provisión de insumos para las patologías mayormente demandantes. 6. Optimizar la asistencia médica, de enfermería, laboratorio, etc. mediante un estudio basal (auditorías administrativas, satisfacción del usuario, etc.)
- Mejorar el funcionamiento de quirófanos (creación de comisión de área verde, sanciones por suspensiones injustificadas, etc.)
- Elaborar de manuales de funciones y de procedimientos, con asesoría de profesionales del Instituto Nacional de Administración Pública.
- “LEGALIZACIÓN del quehacer profesional”, mediante la elaboración de consentimiento informado.
- Mantener la vanguardia de la atención médica en el ámbito nacional (único hospital público de III nivel de atención, mediante propuestas de atención especial de pacientes (espina bífida, unidad de trasplantes, programa de residentes extranjeros, cirugía y epilepsia, etc.)
- Crear la comisión de evaluación, seguimiento y mejoramiento de la atención del usuario.
- Implementar de políticas encaminadas a satisfacer las demandas de atención de pacientes, haciendo más fluida la atención y oportuna.
- Analizar objetivos de demanda insatisfecha, encaminado acciones tendientes a solventar o eficiente los servicios.
- Realizar auditorías periódicas, tanto desde el punto de vista administrativo como asistencial a las diferentes jefaturas de Departamento.



- Crear el Auditorio médico para la evaluación puntual y seguimiento de los distintos problemas encontrados en las auditorias.
- Realizar auditorías médicas periódicas, para el mejoramiento mediante la retroalimentación y en función de carácter docente.
- Mantener objetividad o retomar la objetividad, de la selección de médicos residentes que ingresan o solicitan ingreso para las distintas disciplinas de entrenamiento que el hospital ofrece, dándole énfasis no solo a la condición de llenar plazas, sino al sentido académico.
- Mejorar la calidad de entrenamiento de los médicos en formación en los distintos programas de residencia y de pregrado, haciendo a los médicos jefes más participativos, mediante control de horarios, participación (comentarios y ordenes en las papeletas, etc.)
- Reasumir el liderazgo de la formación de profesionales a nivel del país (revisión de programas de residencia residencias extranjeros).
- Plantear programas a nivel Universitario y Ministerio de Salud Pública y asistencia social, para el respectivo reconocimiento en las distintas ramas del que hacer médico (programa de maestría de emergencia, unidad de cuidado intensivo de adultos, etc.)
- Contribuir a la transferencia de conocimientos a las comunidades a través de la docencia e investigación de calidad al nivel de pre y pos grados, elaboración de protocolos de manejo por parte de los estudiantes de EPS-M.
- Retomar el rumbo con relación a la investigación, tomando en cuenta que a la fecha solo se realizan las investigaciones obligadas en el caso de los residentes, pero no así los jefes que son muy pocos los que investigan. Y de este porcentaje bajo, quienes lo hacen es por fines económicos de protocolos pre diseñados por compañías comercializadoras de productos medicinales.
- Conformar el comité de Bioética para la realización de estudios de experimentación.
- Motivar a los buenos profesionales, en el sentido de adjudicarles los estudios de casas farmacéuticas para su realización, previa autorización por el comité de Bioética.
- Crear acercamiento con entidades externas a fin de facilitar a los profesionales la participación en eventos internacionales.



- Implementar políticas encaminadas a satisfacer las demandas de atención de pacientes, haciendo más fluida la atención y oportuna.
- Analizar objetivo de demanda insatisfecha, encaminado acciones tendientes a solventar los servicios.
- Auditar periódicas, tanto desde el punto de vista administrativo como asistencial a las diferentes jefaturas de Departamento.
- Crear la Auditoria médica para la evaluación puntual y seguimiento de los distintos problemas encontrados en las auditorias.
- Realizar auditorías médicas periódicas, para el mejoramiento mediante la retroalimentación y en función de carácter docente.

#### 1.6.24 Departamento de Consulta Externa de Adultos

##### Funciones del departamento

- Apoyar a la Dirección en el cumplimiento y/o diseño de las políticas, estrategias planes, programas y proyectos de prestación de servicios, basadas en estándares de alta calidad, satisfacción del usuario y de costo-beneficio para el hospital, el ministerio y el usuario.
- Analizar y aprobar proyectos, coordinar, controlar y evaluar la ejecución de las actividades de la Consulta Externa de Adultos.
- Ejercer por medio de la jefatura de la COEXA de acuerdo a criterios de eficiencia y eficacia, ejerciendo y exigiendo de sus subalternos una conducta ejemplar con base a valores y principios de honestidad, transparencia, justicia, ecuanimidad, involucramiento, iniciativa y dedicación, con mística al trabajo.
- Administrar, coordinar, controlar y evaluar la ejecución de actividades de las distintas unidades de la COEXA.
- Apoyar a la Dirección en el desarrollo del Hospital General San Juan de Dios, a través de promover el desarrollo humano apropiado a las exigencias de calidad de los usuarios.



- Proponer, respetar y/o aprobar acciones y movimientos de personal en coordinación con las estructuras administrativas de Recursos Humanos del Hospital.
- Otras inherentes a sus funciones que le asigne la Subdirección Médica del Hospital General San Juan de Dios.
- Planificar, coordinar y satisfacer la demanda de atención médica en base a los requerimientos de los usuarios, con calidad en el servicio, necesarios para el cumplimiento de la visión, misión y objetivos del hospital.
- Establecer parámetros de controles preventivos que permitan evaluar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la administración y desarrollo de los recursos humanos y las medidas correspondientes para asegurar la adecuada prestación del servicio al usuario.
- Participar en la implementación del Plan de Emergencia en situaciones de desastre.
- Coordinar con los departamentos médicos la atención al usuario en la Consulta Externa de Adultos.
- Realizar todos los trámites administrativos requeridos para el ingreso de nuevo personal a las distintas áreas de la COEXA que lo requieran.
- Realizar todos los trámites administrativos que requieren los movimientos y acciones de personal.
- Apoyar a la Dirección del Hospital en la solución de conflictos laborales de la COEXA.
- Conducir actividades relacionadas con higiene y salud laboral.
- Conducir actividades para la capacitación técnica administrativa del personal.
- Hacer que se cumplan las Leyes y Normas de personal establecidas para el recurso humano del sector público.

### 1.6.25 Departamento de Cirugía

#### Funciones del departamento



- Proponer planes y proyectos ante la Subdirección Médica y Dirección Ejecutiva orientados a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral de los médicos del Departamento de Cirugía de Hospital General San Juan de Dios.
- Implementar las normas con base en los normativos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Dirigir, supervisar y evaluar los procesos de trabajo que realizan las unidades que conforman el Departamento de Cirugía del Hospital General San Juan de Dios.
- Proponer estrategias para fomentar relaciones positivas entre el personal médico de las unidades del Departamento de Cirugía del Hospital General San Juan de Dios.
- Desarrollar e implementar políticas, programas y procedimientos en materia de gestión médica para mantenerse actualizados con la tecnología médica y con ello procurar una estructura en proporción a las necesidades del modelo de gestión y a la cartera de servicios de salud.
- Planificar, coordinar y satisfacer la demanda de pacientes, en base a los requerimientos técnicos, administrativos y de calidad de servicio, necesarios para el cumplimiento de la visión, misión y objetivos del Departamento de Cirugía.
- Brindar atención a los pacientes hospitalarios.
- Realizar procedimientos Médicos Quirúrgicos, de Cirugía General en todas las unidades del departamento.
- Planificar, ejecutar y elaborar los programas docentes del área de cirugía en colaboración de todo el personal del departamento.
- Efectuar estudios de investigación en las secciones y detectar áreas de prioridad a ser investigadas.
- Otras inherentes a sus funciones que le asigne la Subdirección Médica y la Dirección Ejecutiva.

#### 1.6.25.1 Primera, segunda, tercera y cuarta cirugía de adultos

- Evaluar, medicar e intervenir quirúrgicamente a los pacientes.



- Trasladar al paciente de la consulta externa hacia encamamiento (unidades de cirugía general) y programarlo en el Departamento de Área Verde, cumpliendo con todos los requisitos que este último exige, y posteriormente se autorice el quirófano.
- Proporcionar seguimiento a la intervención quirúrgica, por parte del personal médico.
- Aceptar los traslados de los pacientes de otros departamentos que han sido evaluados por cirugía y que ameriten tratamiento quirúrgico posterior a la evaluación.
- Atender las interconsultas de los diferentes servicios de los departamentos del Hospital.

### 1.6.25.2 Cirugía Pediátrica

- La sección de cirugía pediátrica tiene como objetivo la atención de los pacientes de 0 a 12 años de edad en el área de la emergencia, encamamiento y la consulta externa.
- Atender las consultas de los diferentes servicios, de consulta externa y encamamiento de pediatría incluyendo los servicios de cuidado crítico pediátrico, neonatología y la emergencia de pediatría.
- Velar por la atención de los pacientes del servicio y de los demás pacientes de quienes se requiera la atención en los diferentes servicios de pediatría. Cirugía Plástica:
- Atender a pacientes pediátricos y adultos de todo el Hospital, según el requerimiento del servicio.
- Los pacientes de cirugía plástica se encuentran distribuidos en los diferentes encamamientos del servicio de cirugía general, además atienden consultas de pacientes de diferentes departamentos.

### 1.6.25.3 Oftalmología

- Atender a pacientes pediátricos y adultos, de las consultas externas, encamamiento y emergencias, atender consultas de los diferentes servicios que requieran de la especialidad.
- Ingresar a pacientes ambulatorios.



- Realizar operaciones a pacientes que, según exámenes realizados, ameriten ser operados por esta especialidad.
- Dar seguimiento a pacientes Post-operados.

#### 1.6.25.4 Otorrinolaringología

- Atender a pacientes pediátricos y adultos, de las consultas externas, encamamiento y emergencias, atender consultas de los diferentes servicios que requieran de la especialidad.
- Ingresar a pacientes ambulatorios.
- Realizar operaciones a pacientes que, según exámenes realizados, ameriten ser operados por esta especialidad.
- Dar seguimiento a pacientes Post-operados.

#### 1.6.25.5 Maxilofacial

- Atender a pacientes pediátricos y adultos, de las consultas externas, encamamiento y emergencias, atender consultas de los diferentes servicios que requieran de la especialidad.
- Ingresar a pacientes ambulatorios.
- Realizar operaciones a pacientes que, según exámenes realizados, ameriten ser operados por esta especialidad.
- Dar seguimiento a pacientes Post-operados.

#### 1.6.25.6 Cirugía Cardiovascular y Torácica

- Atender a pacientes pediátricos y adultos, de las consultas externas, encamamiento y emergencias, atender consultas de los diferentes servicios que requieran de la especialidad.
- Ingresar a pacientes ambulatorios.
- Realizar operaciones a pacientes que, según exámenes realizados, ameriten ser operados por esta especialidad.



- Dar seguimiento a pacientes Post-operados.

#### 1.6.25.7 Urología

- Atender a pacientes pediátricos y adultos, de las consultas externas, encamamiento y emergencias, atender consultas de los diferentes servicios que requieran de la especialidad.
- Ingresar a pacientes ambulatorios.
- Realizar operaciones a pacientes que, según exámenes realizados, ameriten ser operados por esta especialidad.
- Dar seguimiento a pacientes Post-operados.

#### 1.6.25.8 Cirugía Ambulatoria

- Agiliza el proceso de servicio quirúrgico, a pacientes electivos ambulatorios de la consulta externa de adultos.
- Contribuye a la formación de los residentes de cirugía.
- Abastece al banco de sangre, con dos unidades de sangre por cada ingreso.
- El ingreso de los pacientes se realiza el mismo día, a menos que por alguna complicación, deban permanecer dentro del hospital, el tiempo que su cirujano considere pertinente.
- Realiza un seguimiento Post-operatorio mediano y tardío que concluye cuando el paciente se encuentra plenamente repuesto de la patología quirúrgica inicial, habiendo revisado el informe de anatomía patológica.
- Los jefes de las unidades son los cirujanos responsables del manejo global de la unidad, que incluye la selección y estudio preoperatorio de los pacientes admitidos, de su respectiva programación en sala de operaciones, del manejo directo de los pacientes a quienes ellos operen, así como de la decisión final en el manejo post-operatorio de los mismo.

#### 1.6.26 Departamento de Cuidados Intensivos Adultos



## Funciones del departamento

- Tener como función primaria la atención de pacientes con inestabilidad de uno o más de sus sistemas orgánicos mayores, que los ponen en peligro de muerte y el cual es potencialmente recuperable, por medio de las intervenciones médico quirúrgicas, que son recomendadas en la actualidad.
- Efectuar de esta manera su función personal altamente calificado, utilizando la tecnología de vanguardia; trabajando con un grupo multidisciplinario que en forma coordinada procuran la recuperación de los pacientes.

### 1.6.27 Departamento de Anestesiología

## Funciones del departamento

- Proporcionar atención Médica especializada en Anestesiología a todos aquellos pacientes del hospital que lo requieran, garantizando preservar la vida humana, la salud y su dignidad.
- Valorar el riesgo anestésico en la evaluación preoperatoria a los pacientes que serán intervenidos quirúrgicamente, para minimizar eventos adversos y complicaciones.
- Planificar y ejecutar de forma asertiva el manejo anestésico que se le debe brindar a cada uno de los pacientes que requieran la prestación del servicio.
- Identificar y brindar el tratamiento adecuado y temprano a cualquier evento adverso o complicación que se presente en cualquier tiempo del período perianestésico.
- Formar Médicos Anestesiólogos con alta capacidad académico-científica, tecnológica, ética y humana, para el servicio de la comunidad guatemalteca.
- Realizar y promover constantemente, la investigación científica en las Ciencias de la Salud.
- Garantizar la transparencia en la Administración y en el buen uso de los recursos del Estado, que se destinan para brindar la prestación del servicio Médico a la población que lo solicita.



- Gestionar con honradez y transparencia los procesos administrativos que demanda la prestación del servicio médico que brindamos.
- Ejecutar con eficiencia y eficacia los procesos y procedimientos asistenciales, administrativos, docentes y de investigación que se realizan.
- Buscar siempre la mejora continua.
- Implementar constantemente las mejoras necesarias a beneficio de la población a la que servimos.
- Capacitar regularmente al personal.

### 1.6.28 Departamento de Pediatría

#### Funciones del departamento

- Cumplir con las funciones que le competen según el Código Nacional de Salud.
- Promover las acciones necesarias dentro de su radio de influencia para satisfacer los derechos del niño en relativo a la salud.
- Coordinar las actividades del Departamento de Pediatría y su relación con otros Departamentos del Hospital.
- Brindar atención pediátrica integral especializada a la población demandante por medio de los servicios internos y externos.
- Desarrollar al personal médico, paramédico, técnico y otros que integran el departamento a partir de una capacitación permanente con énfasis en la humanización de la atención.
- Participar y colaborar con las Universidades y escuelas en la formación de recurso humano en salud.
- Realizar y promover actividades de investigación científica que contribuyan a mejorar la prestación del servicio.
- Tratar en forma efectiva de conservar la unidad familiar, durante la permanencia del niño en el hospital, y procurar la pronta reincorporación a su hogar.



- Concientizar a la comunidad sobre la responsabilidad que le compete la tarea de mantener la salud del niño.
- Elevar el nivel de cobertura y eficiencia en las acciones preventivas, curativas y de rehabilitación prestada en el campo pediátrico.
- Promover la participación de persona y entidades voluntarias en la solución de problemas propios del Departamento, a través del fortalecimiento del patronato pro-departamento de pediatría y otros.
- Otras que sean asignadas por la Subdirección Médica.

### 1.6.29 Departamento de Emergencia de Adultos

#### Funciones del departamento

- Desarrollar y capacitar a todo el personal que integra el Departamento de Emergencia de Adultos en forma periódica y enfocada a los estándares de satisfacción del usuario, a los avances de la medicina moderna y a las funciones de los diferentes cargos.
- Promover y desarrollar actividades de Investigación Científica, orientada a la solución de problemas que coadyuven a satisfacer los estándares de atención del Departamento de Emergencia de Adultos.
- Formar personal médico y paramédico especializado en la atención de urgencias.

### 1.6.30 Departamento de Estomatología

#### Funciones del departamento

- Resolver problemas de salud bucal, de los pacientes que asisten al Hospital General San Juan de Dios.



- Combatir la prevalencia de patologías orales de la población por medio de educación y tratamientos preventivos.
- Brindar tratamientos odontológicos integrales, con ética y responsabilidad.
- Brindar la atención indiscriminada a toda persona que solicite la atención odontológica, en cumplimiento de los Acuerdos de Paz.
- Mejorar constantemente el nivel académico e intelectual de los profesionales y el personal que prestan el servicio, para que este sea actualizado y eficiente.
- Promover la educación buco dental con técnicas de higiene adecuada para los diferentes estratos de la población.

### 1.6.31 Departamento de Ginecología y Obstetricia

#### Funciones del departamento

- Brindar atención en Ginecología, Obstetricia y Subespecialidades afines, en forma óptima, eficaz y con calidad, a todas las pacientes provenientes del área de influencia del Hospital General San Juan de Dios de Guatemala.
- Proporcionar docencia a residentes en formación en la especialidad y a estudiantes de pregrado de las distintas universidades del país, promoviendo la investigación.

### 1.6.32 Departamento de Medicina Interna

#### Funciones del departamento

- Desarrollar servicios de atención altamente especializada, de investigación, métodos y tecnología avanzada para la asistencia de nuestros pacientes.
- Colaborar y participar con las universidades o escuelas, en la formación y especialización de personal médico, enfermería y otras disciplinas.



- Brindar atención médica en calidad y oportunidad a la población, a través de sus servicios internos.
- Efectuar y promover actividades de investigación científica orientada a la solución de problemas médicos que coadyuven al mejoramiento de la prestación de servicios.

### 1.6.33 Departamento de Nefrología y Trasplante de Riñón

#### Funciones del departamento

- Proponer planes y proyectos ante la Subdirección Médica y Dirección Ejecutiva orientados a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral de los Médicos del Departamento de Nefrología del Hospital General San Juan de Dios.
- Implementa las normas con base en los normativos establecidos por el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y procedimientos técnico-administrativos propios del Departamento. 3. Dirige, supervisa y evalúa los procesos de trabajo que realizan las Unidades que conforman el Departamento de Nefrología del Hospital General San Juan de Dios.
- Proponer estrategias para fomentar relaciones positivas entre el Personal Médico de las Unidades del Departamento de Nefrología del Hospital General San Juan de Dios.
- Desarrollar e implementar políticas, programas y procedimientos en materia de gestión Médica para estar actualizados con la tecnología Médica y con ello procurar una estructura en proporción a las necesidades del modelo de gestión y a la cartera de servicios de salud.
- Desarrollar capacidad de análisis y recomienda puntos clave en la toma de decisiones.
- Planificar, coordinar y satisfacer la demanda de Pacientes, en base a los requerimientos técnicos, administrativos y de calidad de servicio, necesarios para el cumplimiento de la visión, misión y objetivos del Departamento de Nefrología del Hospital General San Juan de Dios.
- Atender a los pacientes hospitalizados.



- Realizar procedimientos Asistenciales y médicos quirúrgicos, de la especialidad de Nefrología en todas las unidades del departamento.
- Asistir a las secciones académicas del Departamento de Nefrología.
- Efectuar estudios de investigación en el Departamento y sus Unidades, y detectar áreas de prioridad a ser investigadas.
- Planificar, ejecutar y elaborar los programas del Área de Nefrología en colaboración de todo el personal del Departamento.
- Otras inherentes a sus funciones que le asigne la Subdirección Médica y la Dirección ejecutiva.

### 1.6.34 Departamento de Neurocirugía

#### Funciones del departamento

- Asesorar a los miembros del departamento en relación a aspectos técnicos, administrativos, asistenciales, docentes y de investigación.
- Analizar situaciones especiales dentro del departamento y proponer alternativas de solución.
- Conocer periódicamente la evaluación de los residentes y cuando el desempeño de los mismos no se adecue a las exigencias del departamento, recomendar las sanciones correspondientes, así mismo busca estímulos intelectuales por resultados satisfactorios obtenidos.
- Conocer y calificar los currículos y desempeño de los residentes para elegir el Jefe de Residentes.
- Conocer de los casos de alto riesgo en el tratamiento del paciente y elegir el procedimiento indicado para una mejor solución del problema.
- Promover la investigación dentro del Departamento y mediar en aquellos casos donde exista diferencias de criterio.



### 1.6.35 Departamento de Neurología y Neurociencias

#### Funciones del departamento

- Diagnosticar con la mayor exactitud posible las dolencias Neurológicas.
- Proporcionar el servicio de consultas en los diferentes servicios.
- Proporcionar el servicio de consultas externas con la mayor celeridad posible.
- Sostener actividades de educación médica continuada y capacitación del personal técnico y administrativo.
- Mantener un Postgrado de Neurología adultos, Neurología Pediátrica y Neurofisiología, teniendo también un diplomado en Neuropsicología.
- Prestar servicio del control de calidad al hospital.
- Realizar trabajos investigativos acordes a la realidad del hospital y el departamento.
- Montar técnicas diagnósticas avanzadas en las distintas secciones del Departamento de Neurología.

### 1.6.36 Departamento de Traumatología y Ortopedia

#### Funciones del departamento

- Desarrollar la atención médica y quirúrgica bajo los respectivos protocolos.
- Conocer los casos de alto riesgo en el tratamiento del paciente y elegir el procedimiento indicado para una mejor solución del problema.
- Coordinar la asistencia de todos los miembros del departamento a consulta externa y quirófanos dentro de los días y horarios estipulados y se registrarán por los reglamentos establecidos en dichos departamentos.
- Atender inter consultas de otros departamentos durante las siguientes 24 horas hábiles, estableciendo comunicación con los médicos de dichas unidades. Académico – Docente



- Desarrollar y capacitar a todo el personal que integra el departamento de Traumatología y Ortopedia en forma periódica y enfocada a los estándares de satisfacción del usuario, a los avances de la medicina moderna y a las funciones de los diferentes cargos.
- Formar personal médico y paramédico especializado en la atención de urgencias.
- Conocer periódicamente la evaluación de los residentes y cuando el desempeño de los mismos no se adecue a las exigencias del departamento, recomendar las sanciones correspondientes.
- Conocer y calificar los currículos y desempeño del residente IV para elegir al jefe de residente.
- 9. Promover y desarrollar actividades de investigación científica, orientada a la solución. De problemas que coadyuvan a satisfacer los estándares de atención del Departamento de Traumatología.
- 10. Apoyar y promover el estudio de investigaciones, siguiendo los lineamientos del comité de investigación.
- 11. Analizar situaciones especiales dentro del departamento y proponer alternativas de solución.

### 1.6.37 Subdirección de Mantenimiento

#### Funciones de la subdirección

- Dirigir, ejecutar y controlar los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de gestión documental y administración de recursos físicos.
- Dirigir, administrar, coordinar y hacer seguimiento a los procesos relacionados con el recurso físico y de bienes y servicios de la entidad, garantizando su adecuado funcionamiento.
- Preparar el anteproyecto anual de presupuesto de gastos de funcionamiento, presentarlo a Gerencia Financiera y a la Dirección Ejecutiva.



- Elaborar y hacer seguimiento a la ejecución del plan anual de compras y el plan de contratación de bienes y servicios de la entidad dando cumplimiento a las normas administrativas y fiscales que lo regulan.
- Controlar y hacer seguimiento a la ejecución del presupuesto de gastos de funcionamiento la entidad.
- Administrar y controlar los procedimientos de recepción, conservación, clasificación y análisis de la documentación y demás actividades relacionadas con la gestión documental, de conformidad con las tablas de retención documental establecidas por el Archivo la Nación.
- Efectuar los servicios de registro, clasificación, manejo de archivos, y la correspondencia.
- 8. Responsable de las actividades y funciones directamente con la planificación, dirección y control de los servicios de mantenimiento, lo cual incluye los talleres a cargo de la Sub Jefatura de obra civil y las unidades a cargo de la Sub Dirección de Mantenimiento y Servicios Generales. Debe trabajar en coordinación con la Sub Jefatura de electromedicina, Sub Jefatura de Electromecánica y Jefatura de servicios generales.
- Planificar y desarrollar todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, para brindar un eficiente servicio de mantenimiento a la infraestructura, instalaciones y equipos de generación de servicios para el hospital, realizar programas de mantenimiento preventivo necesarios para brindar un servicio eficiente y continuo sin fallas al hospital.
- 10. Garantizar la oportuna programación y prestación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones realizadas.
- 11. Organizar, bajo directrices impartidas por la Dirección Ejecutiva, la prestación de los servicios generales y de apoyo, requeridos para el buen funcionamiento de la entidad.
- 12. Coordinación en su totalidad de las actividades relacionadas con los Servicios Generales, Mantenimiento y Electromedicina del Hospital. Proyección de programas y planes de mejoras continuas en los servicios que prestan los departamentos a su cargo.
- 13. Organizar, orientar, asesorar, coordinar, supervisar y evaluar todas las actividades de servicios generales.



- 14. Desarrollar proyectos en beneficio del Hospital que involucren a las dependencias de la Sub Dirección de Mantenimiento y Servicios Generales.
- 15. Garantizar el servicio de mantenimiento, electromecánica, obra civil electromedicina, imprenta, lavandería, costurería, limpieza, ropero de admisión y otros servicios generales de mucha importancia para la asistencia que brinda el Hospital a la ciudadanía guatemalteca.
- 16. Otras inherentes a la Sub Dirección de Mantenimiento y Servicios Generales que sean asignadas por la Dirección Ejecutiva.

### 1.6.38 Subdirección de Enfermería

#### Funciones de la subdirección

- Garantizar que los diferentes Departamentos y Comités integrados a la Subdirección de enfermería cuenten con las herramientas necesarias para realizar la gestión de los servicios y atención en forma eficiente, oportuna, con calidad técnica y científica a través de la estandarización y automatización de procesos, establecer planes de trabajo.
- Garantizar la adecuada administración del cuidado, optimizando el recurso humano, material y equipo.
- Garantizar la atención durante los 365 días del año, las 24 horas.
- Garantizar que el cuidado de enfermería se desarrolle con enfoque epidemiológico, para asegurar que la atención se oriente de acuerdo a las características y a los problemas de salud de la población.
- Reclutar y seleccionar recurso humano.
- Integrar un equipo de salud, trabajando en coordinación con otras disciplinas para dar atención de salud con el mínimo de riesgos al usuario.
- Orientar el proceso de formación y capacitación continua de su propio personal.
- Elaborar manuales administrativos y de cuidado que se refleje en un servicio de calidad al usuario.

### 1.6.39 Gerencia Administrativa Financiera



## Funciones

- Implementar, cumplir y hacer cumplir conjuntamente con el Director del Hospital, las políticas, normas y procedimientos administrativos y financieros generadas por las autoridades superiores del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MSPAS-.
- Participar con la Dirección del Hospital y los jefes de las dependencias, en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad Ejecutora, así como en su consolidación, seguimiento y aprobación.
- Coordinar el registro del ajuste de metas del Plan Operativo Anual conforme al presupuesto aprobado.
- Coordinar con los jefes de las dependencias, la formulación del anteproyecto de presupuesto de la unidad ejecutora, y someter a consideración del Director para la aprobación del mismo.
- Elaborar el Plan General de Compras en forma conjunta con el Director del Hospital, el que servirá de base para definir la modalidad de compra a realizar durante el ejercicio fiscal.
- Supervisar, evaluar y controlar el uso adecuado del Fondo Rotativo Interno, Caja Chica y otros en custodia del Hospital, de acuerdo a la normativa interna vigente.
- Realizar personalmente o delegar las revisiones periódicas (arqueos de caja) del Fondo Rotativo Interno, Fondo Privativo Interno, Caja Chica y otros asignados a la Unidad Ejecutora.
- Supervisar los procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios del Hospital contenidos en el Plan General de Compras, y velar por el estricto cumplimiento de la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento y la normativa interna vigente.
- Supervisar el funcionamiento de las bodegas y el adecuado registro, control y actualización de los inventarios.
- 10. Vigilar el abastecimiento y distribución de los suministros y los servicios generales indispensables para el adecuado funcionamiento de los diferentes establecimientos que conforman el Hospital, en apoyo a las actividades o programas planificados.



- 11. Establecer sistemas de control que garanticen y aseguren el uso adecuado de los insumos y servicios del Hospital.
- 12. Coordinar la elaboración de informes financieros y/o técnicos que sean requeridos por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- 13. Supervisar el registro y control de la ejecución presupuestaria del Hospital, en coordinación con el director y los jefes de las diferentes unidades.
- 14. Dirigir, organizar, supervisar y brindar asistencia técnica al personal de las unidades administrativas y financieras a su cargo, para la realización de las actividades y funciones asignadas.
- 15. Realizar programas de inducción para el personal de reciente ingreso y programas de capacitación y motivación de personal del área administrativa financiera, en coordinación con la jefatura de Recursos Humanos.
- 16. Coordinar en forma conjunta con el director del Hospital, los procesos de reclutamiento y selección de personal para ocupar plazas vacantes en el área administrativa financiera.
- 17. Evaluar el desempeño laboral del personal bajo su cargo, el clima organizacional y el correcto uso del recurso humano del Hospital, en coordinación con la jefatura de Recursos Humanos.
- 18. Aplicar las medidas disciplinarias, cuando correspondan por faltas cometidas por el personal a su cargo, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, en concordancia con las normas emanadas del Despacho Ministerial y en coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos.
- 19. Tramitar, con autorización del director del Hospital, los permisos y licencias del personal a su cargo, de acuerdo al marco legal vigente, en concordancia con las normas emanadas del Despacho Ministerial a través de Recursos Humanos.
- 20. Comisionar, con autorización del Director del Hospital, al personal a su cargo, de acuerdo al marco legal vigente, en concordancia con las normas emanadas del Despacho Ministerial.
- 21. Gestionar la cuentadancia propia y la del personal que tenga a su cargo fondos o valores, conforme lo que establece la Contraloría General de Cuentas.
- 22. Atender a las distintas delegaciones de la Contraloría General de Cuentas, la Auditoría Interna del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otras que requieran información sobre la gestión de la Gerencia Administrativa Financiera, directamente o delegando dicha función al personal a su cargo de acuerdo a los temas a tratar.



- 23. Representar al Hospital en aquellas actividades relacionadas con el cargo o por designación del director del Hospital.
- 24. Otras funciones que se le sean asignadas por el director y/o las autoridades superiores.

#### 1.6.40 Departamento de Contabilidad

##### Funciones del departamento

- Llevar registro y control de transacciones presupuestarias y contables por medio del SICOIN. 2. Analizar la documentación de respaldo de las órdenes de compra.
- Participar en la formulación de la política financiera de la institución.
- Mantener el archivo de documentación financiera de la Institución.
- Resguardar de la documentación que por ser una entidad desconcentrada se deben.
- Guardar y resguardar documentación original.
- Verificar el registro de todas las transacciones financiera de la Unidad ejecutora que permita generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

#### 1.6.41 Departamento de Almacén de Alimentos

##### Funciones del departamento

- Supervisar diariamente las actividades del almacén cumpliendo con los tres ejes principales: ingresar, almacenar y distribuir productos alimenticios adquiridos con fondos propios del hospital o por medio de donaciones.
- Participar en el proceso de elaboración del balance, requisición, envío y solicitud (BRES) de alimentos, conjuntamente con el Departamento de Nutrición y Dietética, en forma trimestral.



- Colaborar en inventarios físicos de existencias físicas mensualmente y presentar informe a Dirección Ejecutiva, Gerencia Administrativa Financiera, Subdirección Técnica y Departamento de Kardex.
- Supervisar niveles de abastecimiento, fechas de vencimiento y rotación de productos alimenticios mensualmente, generando informes para la Gerencia Administrativa Financiera.
- Participar en el proceso administrativo financiero en la adquisición de productos alimenticios elaborando las constancias de ingresos de almacén en formularios autorizados por la Contraloría General de Cuentas (forma 1H) y trasladándolos diariamente al Departamento de Compras y Contrataciones.

#### 1.6.42 Departamento de Almacén de Materiales y Suministros

- Funciones del departamento
- Programar, organizar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades que tienen relación con su departamento.
- Recibir todos los bienes, suministros, insumos y materiales, etc., que fueren adquiridos, transferidos, donados o en préstamo, comprobando el estricto cumplimiento de cantidades y especificaciones respectivas, según documentación recibida.
- Entregar todos los bienes, suministros, insumos y materiales, etc., detallando cantidades y especificaciones respectivas, según documentación requerida.
- Identificar, ordenar, almacenar y custodiar los suministros y materiales, ingresados al almacén. 5. Realizar la entrega-recepción de los suministros con base a la solicitud SICODA de las unidades administrativas como de encamamiento.
- Mantener existencias suficientes de materiales y suministros, y que los mismos sean ingresados por medio del Departamento de Kardex en el sistema SICODA.



- Tramitar ante la Gerencia Administrativa Financiera en conjunto con la coordinación de almacenes las bajas de los materiales y suministros que se encuentren destruidos, inservibles o que se hayan dejado de usar y se hallen bajo su responsabilidad.
- Elaborar reporte actualizado del inventario final e inicial al final del año, de las existencias de suministros y materiales.
- Mantener un archivo debidamente organizado de las formas 1-H que han sido elaboradas.
- 10. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales reglamentarias y demás normas pertinentes, establecidas para el sistema de administración de bienes.
- 11. Realizar las demás funciones que le fueren asignadas por el jefe inmediato, Gerencia Administrativa Financiera ó Dirección Ejecutiva.
- 12. Realizar inventarios mensuales programados respetando la programación establecida.
- 13. Administrar las existencias de materiales y suministros.

#### 1.6.43 Departamento de Almacén General de Farmacia

##### Funciones del departamento

- Ingresar medicamentos, material médico quirúrgico, equipo hospitalario y de diagnóstico de acuerdo a la solicitud de orden de compra.
- Despachar medicamentos, material médico quirúrgico, equipo hospitalario y de diagnóstico de acuerdo a la solicitud del servicio o sección.
- Almacenar los insumos de acuerdo al método Peps, y al procedimiento establecido para el control de inventarios.
- Abastecer oportunamente a los servicios para la pronta recuperación de los pacientes.
- Realizar en forma bimensual el inventario, con el objetivo de realizar cruce con el Departamento de Kardex, cumpliendo con la normativa, y para la toma de decisiones.
- Mantener controles internos, tales como controles de mínimos y máximos, punto de re-orden, niveles de abastecimiento, rotaciones y otros, para facilitar la toma de decisiones.



- Elaborar diariamente constancias y enviar a contabilidad. 8. Elaborar trimestralmente el Bres (balance, requisición, envío y solicitud) de todos los renglones, para mantener el stock, apropiado que cubre la demanda de la Institución.
- Mantener capacitación constante, para lograr los objetivos.

#### 1.6.44 Departamento de Compras y Contrataciones

##### Funciones del departamento

- Planificar y organizar las acciones que el departamento realice durante el año.
- Realizar las compras y contrataciones de conformidad con las leyes reglamentarias supervisando el debido cumplimiento de la ley de contrataciones y sus normas de compras.
- Recibir y analizar los diferentes requerimientos y/o solicitudes llevando un control de los mismos.
- Elaborar la programación de las compras que realiza el Hospital.
- Recibir y revisar las cotizaciones de precios de los proveedores con el fin de que éstas cumplan con lo solicitado por las unidades, servicios y/o departamentos.
- Confirmar si el bien y/o servicio es de calidad, en coordinación con el departamento solicitante.
- Supervisar la actualización del registro de proveedores.
- Firmar formulario de solicitud de ayuda, para compras por la fundación.
- Elaborar y analizar providencias, oficios y otros documentos de carácter urgente relacionados con el departamento de compras.
- 10. Elaborar informes dirigidos a la Gerencia Administrativa Financiera, Dirección Técnica y Ejecutiva.
- 11. Realizar otras atribuciones que solicite el Gerente Administrativo Financiero.

#### 1.6.45 Departamento de Inventarios



## Funciones del departamento

- Realizar, verificar, y depurar los inventarios de todos los servicios del hospital, elaborando tarjetas de responsabilidad de bienes, debidamente autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, operando en ellas también vales de traslado de Bienes, sus bajas, y operando también los pedidos de almacén donde especifica los bienes que se le dan a un servicio, debiéndose cargar a tarjeta en base a dicho documento.
- Elaborar informes de alzas y bajas y enviarlos a la contabilidad del Estado detallando los movimientos del año.
- Velar por el buen cuidado de los bienes de la institución y responsabilizar al personal que no tenga un control de los mismos, para que no sean objeto de mal uso, destrucción, pérdida o robo en el área que se encuentren ubicados.
- Tener un control total de bienes que posee el hospital, actualizando los saldos para la legalización de los mismos.
- Levantar actas cuando ocurran pérdida de bienes, o traslado a otras entidades.
- Elaboración de la Memoria General de Inventarios.
- Llevar un control de los donativos al hospital.
- Elaborar los reportes del Fin 1 y 2.
- Llevar el reporte anualmente a la contabilidad y bienes del Estado.
- El personal cuenta con su horario normal de almuerzo comprendido entre las 12:00 y 13: horas no se interrumpe la atención a las personas.
- Asistir a la recepción de bienes inventariables al almacén.
- Cada oficial de inventarios es responsable de sus áreas de trabajo asignadas debiéndolas tener actualizadas en su inventario, tener al día sus archivos y documentación concerniente a sus unidades de trabajo.
- Elaborar mensualmente informes de los activos fijos para la Unidad de libre Acceso a la Información.
- Ingreso de bienes al Sistema del Sicoin Web.



## 1.6.46 Departamento de Kardex

### Funciones del departamento

- Ser el departamento que vela por el cumplimiento de las normas de control interno que comprende el proceso de inventario, ingresos y despachos que se realizan dentro de las diferentes bodegas de acuerdo a la estructura del Hospital General San Juan de Dios.
- Llevar el registro por los diferentes tipos de compras que se realizan: contrato abierto, compras directas, cotizaciones, licitaciones, donaciones y/o cualquier otro tipo de adquisición.
- Realizar el proceso para la elaboración y posterior autorización de las hojas movibles ante la Contraloría General de Cuentas para llevar el registro de inventario de las diferentes bodegas que se manejan dentro del Hospital, así como llevar el control de las formas en blanco.
- Ser el Departamento designado del Hospital, para brindar información confiable y fidedigna de los movimientos de inventario de las diferentes bodegas y sub bodegas, a las diferentes comisiones de auditoría interna, contralores gubernamentales y/o cualquier entidad fiscalizadora asignada para este fin, previa acreditación respectiva.
- Participar en la verificación de la descripción y códigos en el Balance, requisición y envío de suministros, reporte conocido como BRES y reajustes que se utiliza para elaborar el requerimiento de las compras cuatrimestrales y anuales, con sus respectivos dictámenes técnicos según sea la naturaleza del insumo.
- Coordinar y asesorar a los diferentes departamentos, que tienen a su cargo bodegas auxiliares sobre el manejo correcto de las mismas, debido a que se lleva un registro de control de inventario, el cual debe cumplir con los lineamientos generales de auditoría.
- Imprimir el reporte de cierre mensual, por cada una de las bodegas de los almacenes y sub bodegas en las hojas movibles autorizadas por Contraloría General de Cuentas, dentro de



los primeros 10 días hábiles de cada mes siguiente. Documento que debe resguardarse dentro del archivo de Kardex respectivo.

- Proporcionar informes de inventarios y/o lo que compete del Departamento de Kardex según programación de conciliaciones de inventarios de las diferentes bodegas y sub bodegas respectivas.
- Evitar hallazgos por falta de control interno por los distintos entes fiscalizadores: Auditoría Interna del Ministerio de Salud Interna y Contraloría General de Cuentas o cualquier entidad internacional.
- Resguardar y hacer uso apropiado del equipo de cómputo, mobiliario y equipo, asignado al departamento e individualmente.

## 1.6.47 Departamento de Presupuesto

### Funciones del departamento

- Por la naturaleza de las actividades del departamento estas pueden ser clasificadas en diarias, mensuales, cuatrimestrales y anuales. Su función principal es el manejo y control de la Programación de la Ejecución Presupuestaria, para así orientar la ejecución presupuestaria en forma ordenada, en cada ejercicio fiscal, que inicia el uno de enero y finaliza el treinta y uno de diciembre de cada año. Utilizando para ello, herramientas informáticas que son los programas autorizados actuales, SICOIN, SIGES, dentro de los parámetros que establezcan las autoridades correspondientes de la Unidad Ejecutora. Cumplir con los procedimientos del registro del compromiso, devengado y pagado a través del SIGES anualmente.
- Realizar la apertura presupuestaria anual.
- Analizar el presupuesto para detectar si hay necesidad de realizar modificaciones presupuestarias.
- Analizar en base a las asignaciones presupuestarias y a la solicitud, conforme el Plan Operativo Anual.



- Realizar reprogramaciones de las cuotas de compromiso y / o devengado.
- Revisar financiamientos y partidas presupuestarias de acuerdo al presupuesto asignado anualmente.
- Analizar el presupuesto a fin de realizar regularizaciones de saldos negativos.
- Elaborar informes consolidados por grupos.
- Controlar y registrar las erogaciones derivadas que representa el grupo 0 y otros servicios como el renglón 182 y grupo 3 y 4.
- Elaborar formatos del Plan Operativo Anual POA, proyectados para cada año.
- 10.Elaborar informes detallados a nivel de actividades y financiamientos.
- 11.Controlar y registrar las erogaciones derivadas que representa el grupo 0 y otros servicios como el renglón 182 y grupo 3 y 4.
- 12.Elaborar formatos del Plan Operativo Anual POA, proyectados para cada año.
- 13.Controlar y registrar las erogaciones derivadas que representa el grupo 0 y otros servicios como el renglón 182 y grupo 3 y 4
- 14.Elaborar formatos del Plan Operativo Anual POA, proyectados para cada año.

#### 1.6.48 Funciones del Departamento de Tesorería

##### Funciones del departamento

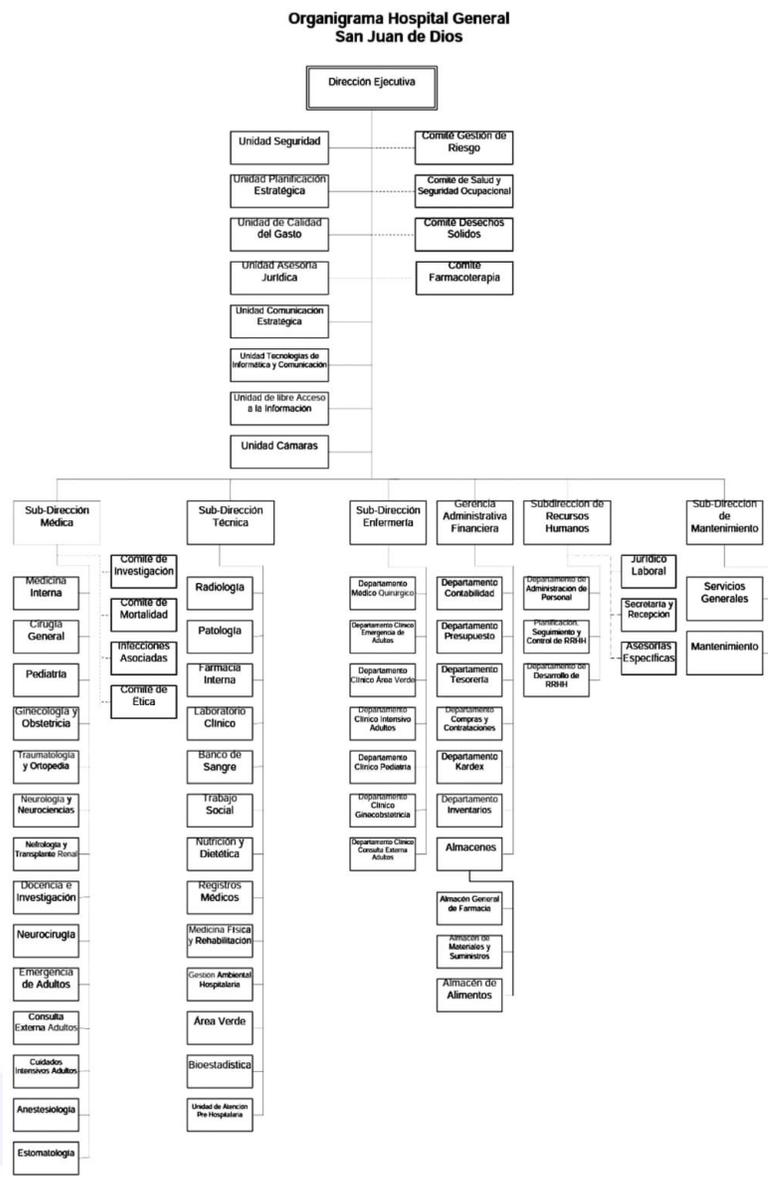
- Llevar registro y control de transacciones presupuestarias y contables por medio del SICOIN. 2. Analizar la documentación de respaldo de las órdenes de compra.
- Participar en la formulación de la política financiera de la institución.
- Mantener el archivo de documentación financiera de la Institución.
- Llevar registro y control del Fondo Rotativo.
- Llevar registro y control de la Caja Fiscal.
- Llevar registro y control de la Caja Chica.



- Resguardo de la documentación que por ser una entidad desconcentrada se deben guardar y resguardar documentación original.
- Verificar el registro de todas las transacciones financieras de la unidad ejecutora, que permita generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

## 1.7 Organigrama de la Empresa

Figura No. 1 Organigrama



Fuente: <https://hospitalesanjuanedeus.mspas.gov.gt>



## 1.8 Misión

Somos un hospital general nacional, docente asistencial, de referencia y cobertura nacional, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, responsable de brindar atención integral de salud, con calidez y calidad, mediante la promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación y rehabilitación de usuarias y usuarios, contando con recurso humano calificado y tecnología moderna para el mejoramiento de la calidad de vida.

## 1.9 Visión

Ser el hospital líder a nivel nacional, comprometido a brindar atención especializada e integral de servicios de salud, mediante un sistema certificado de gestión de calidad apoyado con personal calificado, tecnología moderna y pertinente, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de usuarias y usuarios.

## 1.10 Objetivos institucionales

- Mejorar y proteger la salud de la población guatemalteca.
- Proveer de forma eficiente servicios de salud de calidad.
- Responder a las necesidades de salud cambiantes de la población.

## 1.11 Público Objetivo

Población guatemalteca, hombres y mujeres de 0 años hasta adulto mayor de nivel socioeconómico C- a B- que necesite servicios de salud y atención médica integral.

## 1.12 Diagnóstico



### 1.12.1 Pregunta de investigación

¿El Hospital General San Juan de Dios cuenta con una comunicación interna efectiva?

### 1.12.2 Objetivo General

Poder identificar como se encuentra la comunicación interna del Hospital General San Juan de Dios y así poder brindar una solución efectiva.

### 1.12.3 Objetivos específicos

- Determinar las principales necesidades comunicacionales en las instalaciones del hospital.
- Analizar la imagen del hospital por parte de los trabajadores.
- Fortalecer las falencias comunicaciones en las instalaciones del hospital que identifican los trabajadores para encontrar una solución y notar una mejora.

## 1.13 Metodología

### 1.13.1 Descripción del método

Para Calduch (2012) el método de la investigación es el conjunto de tareas, procedimientos y técnicas que deben emplearse, de una manera coordinada, para poder desarrollar en su totalidad el proceso de investigación. En adición, el método de investigación está directamente condicionado por el tipo de investigación que se realiza. Calduch (2012) agrega que Bunge lo define como un procedimiento para tratar un conjunto de problemas. Cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas especiales.



En la investigación cuantitativa su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto.

Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El método a utilizar será un método deductivo, esto porque esta opción se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico.

Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares a partir de la vinculación de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble: a. Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. b. También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. (Rivero, A. 2008, pag:39)

### 1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Los instrumentos de investigación son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.” (Arias, F. 2006, pag:25)

El primer instrumento de investigación a utilizar es la observación debido a que la observación consiste en la recopilación directa de datos. La observación está catalogada como descriptiva. Es decir, señala cómo son las cosas y sirve para comprender el estado de la cuestión antes de intervenir de ninguna manera.

La observación se puede llegar a clasificar de la siguiente manera:



- Directa: es cuando el investigador contacta personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.
- Indirecta: es cuando es imposible o difícil tener contacto personalmente con el fenómeno, pero se puede observar a través de otras personas. Tal cosa ocurre cuando nos valemos de fotografías, videos o artículos que nos sirven para recabar información.
- No Participante: el investigador no interviene en lo observado y recopila información desde afuera.
- Participante: es cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, para conseguir la información internamente.

El instrumento de la observación sirvió para poder identificar y conocer la situación comunicacional dentro del hospital, a grandes rasgos parece una buena comunicación, pero no lo es del todo, es por eso que se ha decidido recurrir a otros instrumentos, esto con el fin de conocer más a fondo las opiniones y perspectivas de los trabajadores del Hospital.

Uno de los instrumentos a utilizar será la encuesta estructurada, la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (J. Casas Anguita, J.R. Repullo Labrador y J. Donado Campos, 2002, P.527)

La encuesta se compartió a algunos trabajadores del Hospital General San Juan de Dios de forma virtual a través de *Google Forms*, esta consta de 13 preguntas de selección múltiple, este instrumento es utilizado frecuentemente con el fin de recabar información para poder generar y confirmar algunas hipótesis que ya se tienen. Teniendo la oportunidad de obtener resultados específicos.

Tabla No. 1 Estimacion de la muestra



ESTIMAR UNA MEDIA	
Total de la población (N)	3000
(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	
Nivel de confianza o seguridad (1- $\alpha$ )	95%
(El nivel de confianza puede ser al 95% o 99%)	
Precisión (d)	3
Varianza ( $s^2$ )	250
(De la variable cuantitativa que se supone que existe en la población)	
<b>TAMAÑO MUESTRAL (n)</b>	<b>103</b>
<b>EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS</b>	
Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
<b>MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS</b>	<b>121</b>

Estimar una media | Contrase hipótesis (proporción) | Contrase hipótesis (media) | Cuantiles normales

Accesibilidad: es necesario investigar

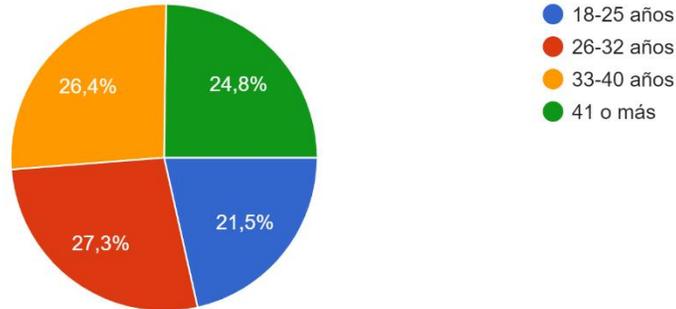
### 1.13.3 Interpretación de los resultados

#### 1.13.3.1 Graficas e interpretación de resultados de las encuestas



Figura No. 2. Pregunta No. 1

Rango de edad  
121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

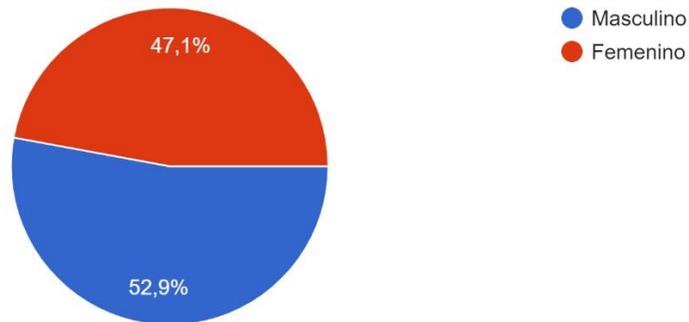
- El 27.3% encuestados equivalentes a 33 personas indican estar entre las edades de 26 a 32 años de edad.
- Por otro lado, el 26.4% equivalente a 32 personas indican que su edad corresponde de los 33 a los 40 años de edad.
- El 24.8% equivalente a 30 personas indican que su edad se encuentra entre los 41 años de edad para adelante.
- El 21.5% equivalente a 26 personas indican que su edad esta entre los 18 a 25 años, esto nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas se encuentra entre los 26 a 32 años.



Figura No. 3. Pregunta No. 2

Sexo

121 respuestas



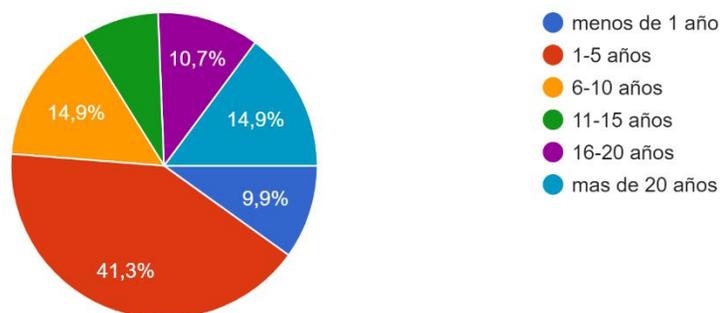
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

- El 52.9% correspondiente a 64 personas indican que son de sexo masculino.
- El 47.1 representado por 57 personas indican que son de sexo femenino, esto nos indica que de las 121 personas encuestadas los hombres tuvieron más presencia.

Figura No. 4. Pregunta No. 3

¿ Cuanto tiempo lleva laborando en el Hospital General San Juan de Dios ?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

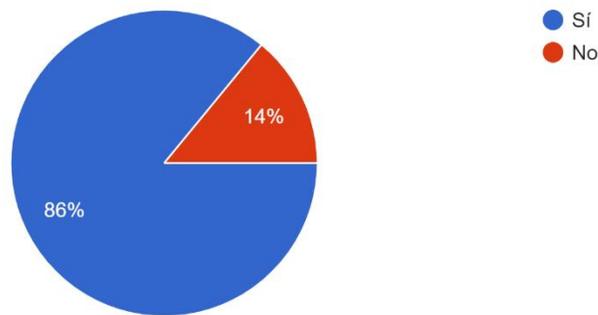


- El 41.3% equivalente a 50 personas indican que tienen laborando entre 1 a 5 años en el Hospital.
- El 14.9% equivalente a 18 personas indican que llevan entre 6 a 10 años.
- El 14.9% correspondiente a 18 personas indican que llevan más de 20 años de trabajo.
- El 8.3% equivalente a 10 personas indican que llevan trabajando entre 11 a 15 años.
- El 10.7% correspondiente a 13 personas indica que tienen entre 16 a 20 años de trabajo.
- El 9.9% equivalente a 12 personas indican que tienen menos de un año de trabajo en el Hospital. Esto indica que la mayor parte de personas encuestadas tiene entre 1 a 5 años de trabajo.

Figura No. 5. Pregunta No. 4

¿Se siente contento con su trabajo?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

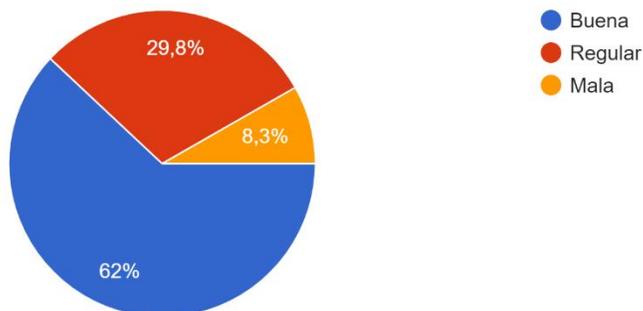
- El 86% equivalente a 104 personas indican que se sienten contentos con su trabajo.
- El 14% equivalente a 17 personas indican que no se sienten contentos con su trabajo, esto nos indica que la mayor parte de personas encuestadas se sienten contentas.



Figura No. 6. Pregunta No. 5

¿Cómo es la comunicación de trabajo con sus Jefes?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

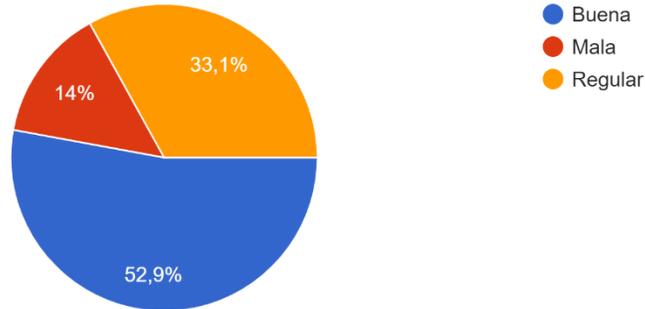
- El 62% de encuestados equivalentes a 75 personas indican que tienen buena comunicación con sus jefes.
- El 29.8% equivalente a 36 personas indican que tienen una comunicación regular con sus jefes.
- Un 8.3% correspondiente a 10 personas indican que la comunicación con sus jefes es mala, esto nos indica que la mayor parte de personas encuestadas tiene una buena comunicación con sus jefes.



Figura No. 7. Pregunta No. 6

¿Cómo considera la comunicación dentro de su área de trabajo?

121 respuestas



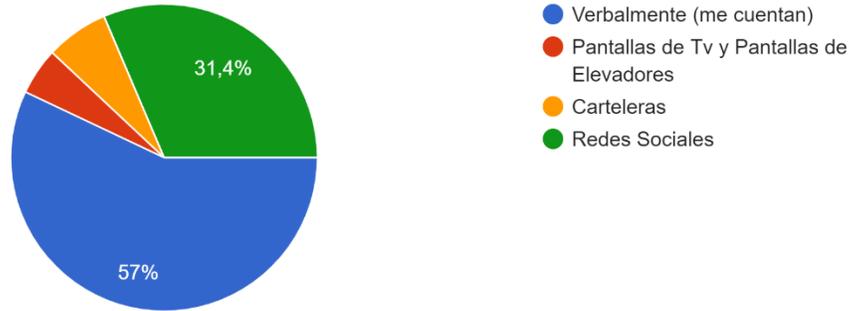
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

- El 52.9% correspondiente a 64 personas indican que la comunicación en su área de trabajo es buena.
- El 14% equivalente a 17 personas indican que en su área de trabajo la comunicación es mala.
- El 33.1% equivalente a 40 personas indican que la comunicación en su área de trabajo es regular, entonces podemos decir que la mayoría de trabajadores encuestados tienen buena comunicación en su área de trabajo, es decir con sus compañeros.



Figura No. 8. Pregunta No. 7

¿Cuál es el medio mas rápido o factible para enterarse de información sobre el Hospital?  
121 respuestas



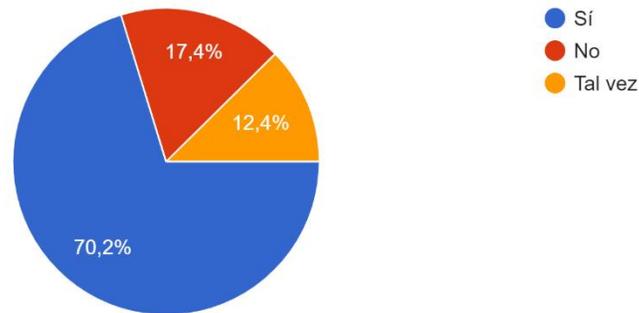
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios.

- El 57% correspondiente a 69 personas indican que el medio mas factible por el cual se enteran de la información es verbalmente, lo que llamamos “*Face to face*” porque se cuentan la información.
- El 31.4% equivalente a 34 personas indican que se enteran a través de las redes sociales, el 6.6% correspondiente a 8 personas indican que se enteran por medio de las carteleras del hospital.
- El 5% equivalente a 6 personas indican que se enteran a través de las pantallas del hospital. Es decir que la información se expande por medio de los trabajadores que la comparten.



Figura No. 9. Pregunta No. 8

¿Considera adecuado realizar reuniones informativas entre jefes y empleados?  
121 respuestas



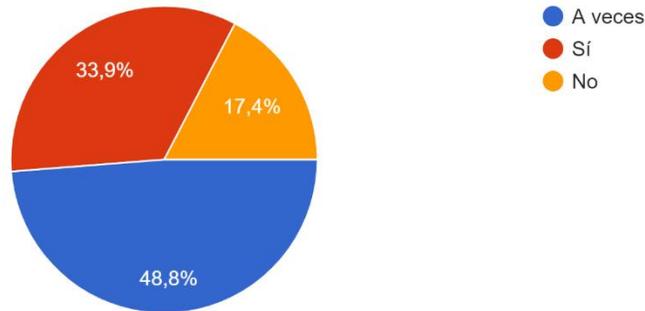
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

- El 70.2% equivalente a 85 personas indican que, si consideran adecuado hacer reuniones informativas.
- El 17.4% correspondiente a 21 personas indican que no consideran adecuado las reuniones.
- El 12.4% equivalente a 15 personas indican que tal vez estarían de acuerdo en realizarlas. Esto indica que la mayoría de personas encuestadas estarían de acuerdo en participar en dichas reuniones.



Figura No. 10. Pregunta No. 9

¿ Recibe información por medios escritos?  
121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

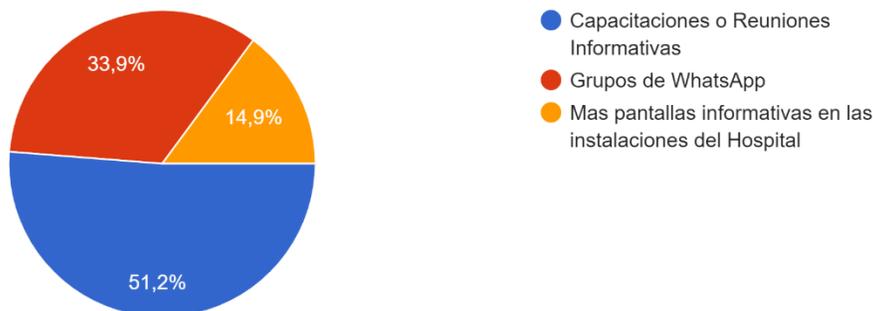
- El 48.8% equivalente a 59 personas indican que a veces les llegan notificaciones por medios escritos con la información.
- El 33.9% correspondiente a 41 personas afirman que, si reciben información por medios escritos.
- El 17.4% equivalente a 21 personas niegan recibir información a través de medios escritos, es decir que la mayoría de trabajadores con regularidad reciben dicha información.



Figura No. 11. Pregunta No. 10

¿Cuál de las opciones considera que mejoraría la comunicación interna en el Hospital?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

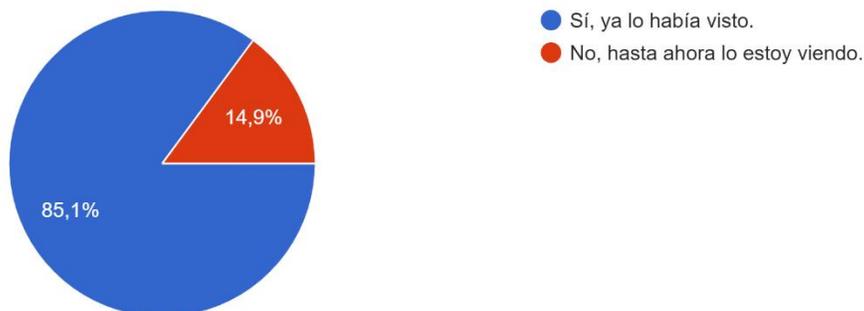
- El 51.2% correspondiente a 62 personas consideran que las capacitaciones o reuniones informativas ayudarían a mejorar la comunicación interna.
- El 33.9% equivalente a 41 personas consideran que los grupos de WhatsApp serían un medio factible para mejorar la comunicación interna.
- El 14.9% correspondiente a 18 personas indican que instalar más pantallas para compartir la información ayudaría a mejorar la comunicación interna, esto nos indica que hay opciones viables para poder mejorar.



Figura No. 12. Pregunta No. 11

¿Conoce el nuevo logo del Hospital?

121 respuestas



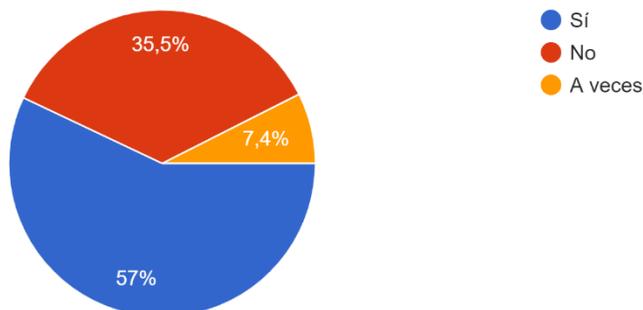
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

- El 85.1% correspondiente a 103 personas afirman conocer el nuevo logo del hospital.
- El 14.9% equivalente a 18 personas indican que aun no lo conocen. Esto indica que se ha ido posicionando la nueva imagen del hospital.

Figura No. 13. Pregunta No. 12

¿Hacen uso del nuevo logo en su departamento o área de trabajo?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

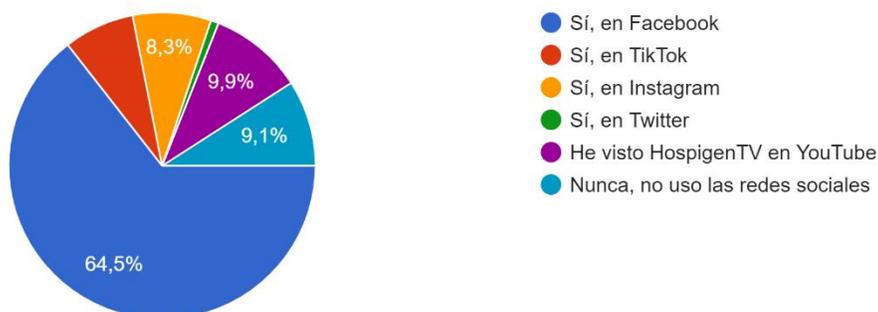


- El 57% correspondiente a 69 personas indican que, si hacen uso del nuevo logo en sus materiales de trabajo, uniformes etc.
- El 35.5% correspondiente a 43 personas niegan hacer uso de la nueva imagen en su área de trabajo.
- El 7.4% equivalente a 9 personas indican que a veces hacen uso de la nueva imagen del Hospital. Esto indica que en la mayoría de áreas de trabajo ya hacen uso del nuevo logo.

Figura No. 14. Pregunta No. 13

¿Ha visto el contenido compartido en las redes sociales del Hospital?

121 respuestas



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital General San Juan de Dios

- El 64.5% equivalente a 78 personas indican que ven el contenido del hospital en Facebook.
- El 9.9% correspondiente a 12 personas indican que han visto HospigenTV en YouTube.
- El 9.1% correspondiente a 11 personas niegan usar redes sociales.
- El 8.3% correspondiente a 10 personas indican que ven el contenido en Instagram.
- El 7.4% equivalente a 9 personas indican que ven el contenido en TikTok.
- El 0.8% correspondiente a 1 personas indica que la red social por la que ve el contenido es Twitter. Esto indica que la red social estrella del hospital es Facebook.



## 1.14 FODA comunicacional

### 1.14.1 Fortalezas

- Las personas se sienten contentas en su área de trabajo.
- Los jefes mantienen buena relación con sus colaboradores.
- Los trabajadores están dispuestos a mejorar la comunicación del Hospital General San Juan de Dios.

### 1.14.2 Oportunidades

- Por la falencia de equipo en la comunicación interna que se maneja en el Hospital General San Juan de Dios los trabajadores están anuentes a buscar medios que faciliten la comunicación.
- Se tiene la oportunidad de implementar nuevos proyectos y canales de comunicación.

### 1.14.3 Debilidades

- La información del Hospital General San Juan de Dios no logra llegar al cien por ciento de sus trabajadores.
- La fuente de información principal del Hospital General San Juan de Dios es inestable porque se maneja de persona a persona de forma verbal.

### 1.14.4 Amenazas

- Debido a la falta de equipo en las instalaciones no se han podido fortalecer los canales de comunicación.



- Las pantallas informativas no son suficientes para lograr abarcar los puntos importantes en las instalaciones del Hospital General San Juan de Dios para informar a todos los trabajadores.

### 1.15 Problemas detectados

La comunicación no es buena en todas las áreas de trabajo del Hospital General San Juan de Dios debido a que no tienen una fuente de información directa.

El problema principal y que afecta a todos los trabajadores es que no se cuentan con equipos que fortalezcan el canal o medio de comunicación interno, canal en el cual se informe sobre los avances o datos importantes y de interés y esto genera dudas y algunos problemas que llevan a malos entendidos y confusión, tienen que buscar la forma de poderse enterar de la información a través de pláticas con otros compañeros de trabajo.

Así mismo los medios que actualmente tienen para comunicar no son suficientes para cumplir con el objetivo, debido a que pocos trabajadores se enteran por medio de cartas, carteleras o las pantallas instaladas en el primer nivel del Hospital General San Juan de Dios y las pantallas de los elevadores.

### 1.16 Planteamiento del problema comunicacional

Este estudio pretende determinar el siguiente problema, ¿El Hospital General San Juan de Dios cuenta con el equipo necesario para crear una red de comunicación interna efectiva?

Este estudio comprueba que el problema de comunicación interna es debido a la falta de equipo, y esto hace que no llegue la información a todos los trabajadores, creando una brecha comunicacional en el Hospital General San Juan de Dios.



### 1.17 Indicadores de Éxito

Se considera como indicador de éxito con base a la comunicación interna del Hospital General San Juan de Dios:

- Retomar u organizar reuniones informativas generales para personal de un área específica o que tengan algún tema de interés en común.
- Planificar reuniones informativas entre jefes y personal para que la comunicación llegue de forma más directa y lograr que los trabajadores se sientan tomados en cuenta.
- Fortalecer la red de comunicación interna en el Hospital General San Juan de Dios para compartir información importante.

### 1.18 Límites y Alcances de la investigación

#### Límites:

La falta de equipo en las instalaciones del hospital son una limitante debido a que se crea una brecha comunicacional.

#### Alcances:

Se logró la identificación de los principales problemas comunicacionales del Hospital General San Juan de Dios.

### 1.19 Cronograma del diagnóstico



Tabla No. 2 Cronograma de actividades

	Actividades	Febrero			Marzo	
		Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1 y 2	Semana 3
1	Observación					
2	Introducción al tema					
3	Diagnóstico de la institución					
4	Definición de la metodología					
5	Realización de los instrumentos de investigación					
6	Tabulación de datos					
7	realización del FODA de la institución					
8	Presentación del diagnóstico					

### 1.20 Proyecto a desarrollar

Red interna informativa de grupos de WhatsApp del Hospital General San Juan de Dios clasificada por renglones o por áreas de trabajo en las cuales se informe de forma unidireccional de las reuniones informativas o de algunos acontecimientos importantes que se lleven a cabo en las instalaciones de los cuales deban estar enterados los trabajadores para crear una mejor organización y armonía entre los servicios del Hospital.



## Capítulo 2

### 2. Plan estratégico de comunicación

#### 2.1 Plan de comunicación

El plan de comunicación recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Un plan de comunicación es un documento que establece de forma clara cómo, cuándo y de qué forma se va a comunicar la empresa con su público, con el fin de alcanzar ciertos objetivos, y que tiene como fin reforzar y ayudar al plan de marketing.

Dentro del plan de comunicación, existen dos tipos según hacia dónde nos dirigimos:

- El plan de comunicación externa. Se trata de la comunicación hacia tu público objetivo para conseguir que éste se convierta en tu cliente y tenga una buena imagen de tu marca.
- El plan de comunicación interna. Se trata de la comunicación que existe entre los diferentes trabajadores de tu empresa y que favorece el traspaso de información y conocimiento que se genera en los diferentes departamentos de una empresa.

Un plan de comunicación sirve para planificar los recursos de tu empresa de manera ordenada y estratégica, optimizando tanto los recursos materiales como los humanos. (Quero. J,2021).

#### 2.2 Elementos Comunicacionales

Existen diferentes elementos en un proceso de comunicación y sin su participación el proceso de comunicación no se lograría, a continuación, se hace mención a ellos y su función en el proceso de comunicación.



**Emisor:** quien emite el mensaje.

**Receptor:** quien recibe el mensaje.

**Código:** conjunto de señales o signos que forman el mensaje.

**Mensaje:** la información a transmitir.

**Canal:** el medio por el cual se transfiere el mensaje.

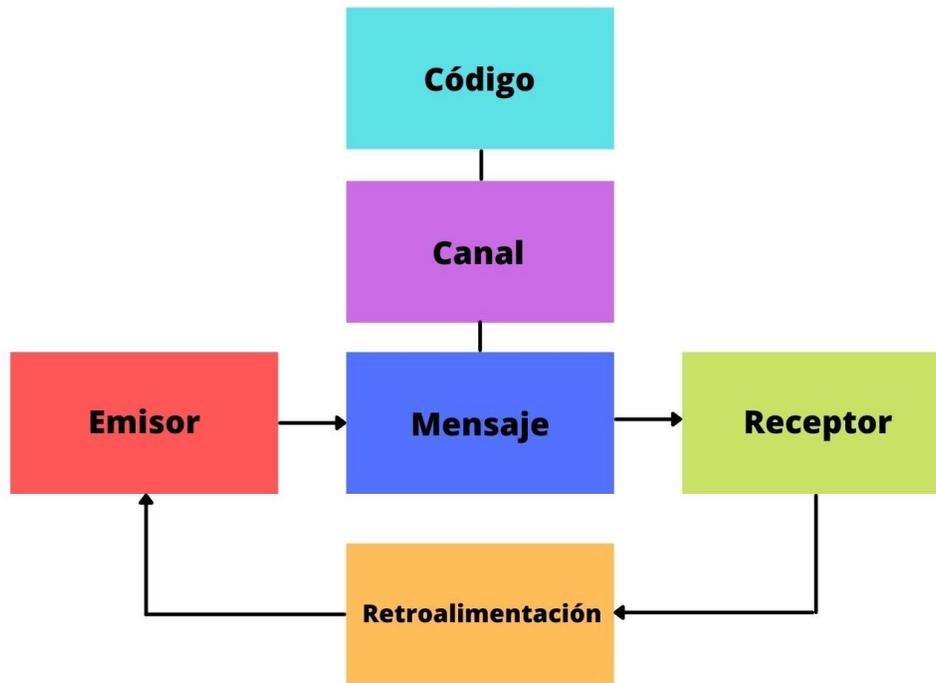
**Ruido:** interferencias en el proceso de comunicación.

**Retroalimentación:** respuesta del receptor cuando ha recibido el mensaje.

Toda estrategia debe contar con un emisor y un receptor, estos serán nuestros primeros elementos, como emisor podemos mencionar al Hospital General San Juan de Dios, como receptor encontramos a los trabajadores del hospital.

También trabajaremos con un canal y un mensaje, el mensaje será el fortalecimiento de la red de comunicación interna ya existente y el rol importante que cumple cada trabajador al formar parte de dicha red, un canal se será a través de dos medios importantes, a través de videos en las pantallas y sobre todo en contacto persona a persona para incentivar a ser parte de dicho fortalecimiento.

Figura No. 15. Proceso de la comunicación



Fuente: elaboración propia

## 2.3 Objetivos del plan de comunicación

### 2.3.1 Objetivo General

- Dar a conocer una estrategia adecuada que ayude al fortalecimiento del canal de comunicación interna en el hospital, y diseñar acciones que nos ayuden a la difusión de estos canales de comunicación interna.

### 2.3.2 Objetivos Específicos



- Dar a conocer a lo interno el fortalecimiento de la red de comunicación ya existente en el hospital.
- Implementar tácticas y canales que ayuden a fortalecer la comunicación interna.
- Generar interés en los usuarios para mantenerse informados a través de los canales de comunicación.

## 2.4 Estrategia

Según la Real Academia Española, podemos definir que la estrategia es el plan para dirigir un asunto. Una estrategia está compuesta por series de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones para lograr los objetivos establecidos.

Con base a los resultados del diagnóstico realizado en el Hospital General San Juan de Dios en el cual realizamos una encuesta a los trabajadores, podemos determinar la estrategia y las acciones que llevaremos a cabo para lograr nuestros objetivos de una manera satisfactoria para reforzar la comunicación interna en el hospital.

En el diagnóstico observamos que ya existe una red de comunicación interna en el hospital, lo que necesitamos es reforzarla implementando más elementos que nos ayuden como canal de comunicación para que la información que necesite ser transmitida a los trabajadores llegue a ellos de una manera más rápida y al mayor grupo de trabajadores posibles.

Para ello optamos por dos acciones que nos ayuden a lograr el objetivo del reforzamiento de comunicación interna tomando como base dos acciones.

### 2.4.1 Implementación de más pantallas digitales en las instalaciones del hospital.



El hospital ya cuenta con algunas pantallas en las áreas principalmente transcurridas por el personal sin embargo en los resultados de las encuestas pudimos identificar que implementando más pantallas en otros puntos estratégicos del hospital lograríamos llegar a más personas debido a que son efectivas, estas están ubicadas en puntos donde llaman la atención de los trabajadores, por ejemplo mientras esperan el elevador ellos observan las pantallas y se informan, por tanto esta acción de reforzamiento será de mucho beneficio para el hospital y sus trabajadores.

#### 2.4.2 Refuerzo de mensajes de difusión a través de la red social WhatsApp para una comunicación rápida y a su vez efectiva.

Las redes sociales hoy en día son un canal de comunicación que brindan rapidez, es por ello y tomando en cuenta las respuestas de la encuesta, los mismos trabajadores han visto como una opción viable el uso de la red social WhatsApp como un medio que ellos utilizarían para estar comunicados e informados.

La idea es difundir mensajes a través de esta red social a la mayor cantidad de trabajadores posible, para ello nuestro objetivo es incentivarlos a que nos agreguen a sus contactos de WhatsApp y se sumen a ser parte del reforzamiento de la red de comunicación interna del hospital para el beneficio de todos.

### 2.5 Actividades o acciones de la estrategia

Para lograr el cumplimiento del objetivo general se realizarán diferentes propuestas de actividades que ayudarán al cumplimiento de los objetivos específicos. Las actividades se realizarán en un determinado periodo de tiempo.



Tabla No. 3. Acción No. 1

<b>Acción o Producto de Comunicación</b>	<b>Pantallas de Televisión</b>
<b>Objetivo</b>	Implementar pantallas como plan de refuerzo de la comunicación interna del hospital e instalarlas en los diferentes puntos estratégicos del hospital.
<b>Cotizador</b>	Hebly Albizures
<b>Fecha y lugar</b>	En proceso
<b>Temas a abordar</b>	Alianza de acción social
<b>Duración</b>	En proceso
<b>Persona encargada</b>	Licenciada Berania López.

Tabla No. 4. Acción No. 2

<b>Acción o Producto de Comunicación</b>	<b>Actividad de Bienvenida</b>
<b>Objetivo</b>	Incentivar a los trabajadores a formar parte del medio de difusión de WhatsApp del hospital esperandolos en las entradas del hospital con un dulce de regalo invitándolos a agregarse al WhatsApp de Hospigen.
<b>Organizador</b>	Hebly Albizures
<b>Fecha y lugar</b>	Pendiente
<b>Tema</b>	Red Hospigen
<b>Duración</b>	Pendiente



**Persona encargada**

Licenciada Berania López.

## 2.6 Público objetivo

Trabajadores del Hospital General San Juan de Dios.

## 2.7 Mensaje clave

Motivar al trabajador del Hospital General San Juan de Dios, mas bien llamados por ellos mismos, Sanjuaneros, los cuales son de vital importancia en la institución y que se sumen a formar parte del reforzamiento de la comunicación interna para el bienestar de todos.

- HOSPIGEN informa
- Red HOSPIGEN
- Red de Difusión
- Un trabajador de salud necesita estar informado

## 2.8 Indicadores de las acciones

Tabla No. 5 Indicadores de las acciones

<b>Acción o producto de comunicación</b>	<b>Indicador cuantitativo</b>	<b>Indicador Cualitativo</b>
Televisores	Número de personas que observan las pantallas.	Evaluación de aceptación



Bienvenida	Número de participantes	Aceptación como medio de difusión la red social WhatsApp.
------------	-------------------------	---

## 2.9 Recurso Humano

Tabla No. 6 Recurso humano

Personal	Puesto	Función
Hebly Arceli Albizures Salazar	Estudiante de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.	Cooperación en la ejecución de las actividades del plan de comunicación.
Licenciada Berania López	Jefe ai departamento de comunicación estratégica.	Apoyo en estrategia y acciones de EPS.
Departamento de Comunicación Estratégica	Equipo de comunicación	Apoyo en estrategia y acciones de EPS.

## 2.10 Financiamiento y presupuesto

Tabla No. 6 Financiamiento y presupuesto

Cantidad	Financiamiento	Descripción	Precio Unitario	Costo Total
3	HOSPIGEN	Televisores	Q2,796.00	Q8,388.00
100	HOSPIGEN	Dulces	Q200.00	Q200.00



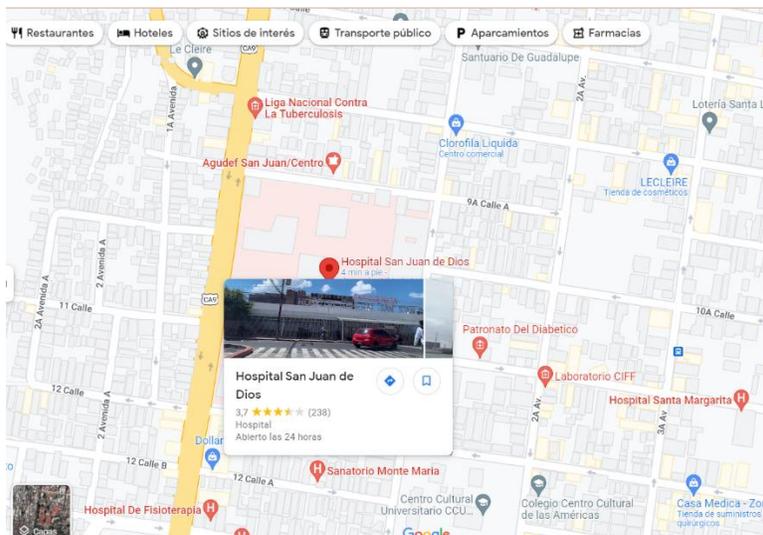
## 2.11 Beneficiarios

El beneficiario primario serán los mismos trabajadores del Hospital General San Juan de Dios debido a que estos serán nuevos medios de comunicación con los cuales contarán y les facilitarán la información y poder enterarse de la misma con más rapidez y de una fuente confiable, y como segundo beneficiario está el hospital, al cual también le beneficia que los trabajadores se mantengan informados sobre los acontecimientos importantes en las instalaciones del hospital para generar un mejor clima laboral.

## 2.12 Áreas Geográficas de Acción

Todas las acciones se llevarán a cabo adentro de las instalaciones del Hospital General San Juan de Dios. **1ra. Avenida 10-50 Zona 1. Ciudad Capital Guatemala**

Figura No. 16 Ubicación geográfica de la acción



Fuente: Google Maps



## 2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla No. 7 Cuadro comparativo

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Pantallas de Televisión	Cotizar pantallas de televisión para poder implementarla en el plan de refuerzo de la comunicación interna del hospital e instalarla en los diferentes puntos estratégicos del hospital.	*pendiente	Estudiante de EPS y autoridad de Comunicación estratégica del HOSPIGEN.	instalaciones del Hospital General San Juan de Dios. 1ra. Avenida 10-50 Zona 1. Ciudad Capital Guatemala	Hospital General San Juan de Dios y trabajadores.	Junio-Julio
Actividad de Bienvenida	Incentivar a los trabajadores a formar parte del medio de difusión de WhatsApp del hospital dándoles un café en la mañana de bienvenida buscando un contacto directo con ellos para que se sumen a formar parte del WhatsApp del hospital.	Q200.00	Estudiante de EPS y autoridad de Comunicación estratégica del HOSPIGEN.	Instalaciones del Hospital General San Juan de Dios. 1ra. Avenida 10-50 Zona 1. Ciudad Capital Guatemala.	Hospital General San Juan de Dios y trabajadores.	Julio

Fuente: Elaboración Propia



## 2.14 Cronograma del plan de comunicación

Tabla No. 8 Cronograma del Plan de comunicación

Descripción	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	Semana																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Propedéutico EPS Plan de Comunicación</b>																				
<b>Planificación de estrategia</b>																				
<b>Cotización o alianza de pantallas</b>																				
<b>Recolección de información para organización de acciones</b>																				
<b>Acción de Bienvenida</b>																				

Fuente: elaboración propia



## Capítulo 3

### 3. Informe de ejecución

#### 3.1 Pantallas digitales en las instalaciones del hospital

##### 3.1.1 Objetivo

Reforzar el canal de comunicación interna audio-visual del hospital apoyándonos de pantallas de televisión en puntos estratégicos y transitorios del hospital.

##### 3.1.1.1 Medio utilizado

Cartas y correos de solicitud de donación a algunas empresas y entidades que pudieran estar interesados en la donación de pantallas de TV para puntos estratégicos del hospital.

##### 3.1.1.2 Presupuesto utilizado

El hospital no cuenta con fondos para poder invertir en pantallas de TV en estos momentos.

##### 3.1.1.3 Resultados obtenidos

Se enviaron correos institucionales a diferentes empresas solicitando el apoyo para la obtención de las pantallas a través de una alianza de publicidad en las redes sociales del hospital y el programa de HospigenTV como apoyo y agradecimiento de los equipos, sin embargo, no se ha obtenido una respuesta concreta de parte de las empresas por lo que se queda como en una propuesta de mucho beneficio a realizar.

##### 3.1.1.4 Evidencia del material



Figura No. 17 Carta de solicitud de información

**GOBIERNO DE GUATEMALA** | MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL | **HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS**

Guatemala, 09 junio de 2022  
UCE No. 56-2022

Licenciada  
**Geraldine Gulate Rendón**  
Gerente de Mercadeo  
Banco Promerica  
Su despacho

Respetable Licda. Gulate:

Es un gusto volver a saludarle y desear el mejor de los éxitos. Desde el Hospital General San Juan de Dios, el más grande de Guatemala con 243 años de su creación, deseamos comentarle que esta administración trabaja en el fortalecimiento institucional y derivado del cierre de la consulta externa hemos buscado espacios informativos, conscientes de que la comunicación es una herramienta vital para salvar vidas en medio de la pandemia.

Ante esta situación, hemos incursionado en la creación de contenidos informativos para los diferentes grupos de interés de este centro asistencial entre ellos: 4 mil empleados (personal médico, paramédico, administrativo, operativo y técnico), pacientes, familiares de pacientes, usuarios y proveedores entre otros.

Considerando la importancia de la comunicación, nos vemos en la necesidad de ampliar la cobertura de la comunicación interna, toda vez que esto es reflejado en nuestro reciente diagnóstico comunicacional realizado, ya que actualmente contamos con tres monitores ubicados en puntos estratégicos: salas de espera, emergencia de adultos y lobby principal; los cuales han sido un canal efectivo para dar a conocer el quehacer hospitalario.

Por lo anterior, deseo extenderle una invitación para que pueda sumarse a estos objetivos y brindar un apoyo consistente en 10 televisores que serían ubicados en puntos estratégicos de este hospital, proponiendo que en los mismos sea transmitida pauta de Banco Promerica con contenido de educativo y de cultura financiera de beneficio para la población hospitalaria.

Desde ya agradezco su valiosa intervención para hacer posible este proyecto. Quedo a sus respetables órdenes,

Vo.bo. Dr. Jorge Antonio Flores Escobar  
Director Ejecutivo  
Hospital General San Juan de Dios  
Guatemala, C.A.

Licda. Berania López Marroquín  
Unidad de Comunicación Estratégica  
Hospital General San Juan de Dios

c.c. Archivo

Hospital General San Juan de Dios  
1a. Avenida 10-50 zona 1  
PBX: 2321-9191 Extensión: 6111  
Unidad de Comunicación Estratégica  
hospitalsanjuandedios.mspas.gov.gt

f t y



Figura No. 18 Carta de solicitud de alianza social Electrónica Panamericana

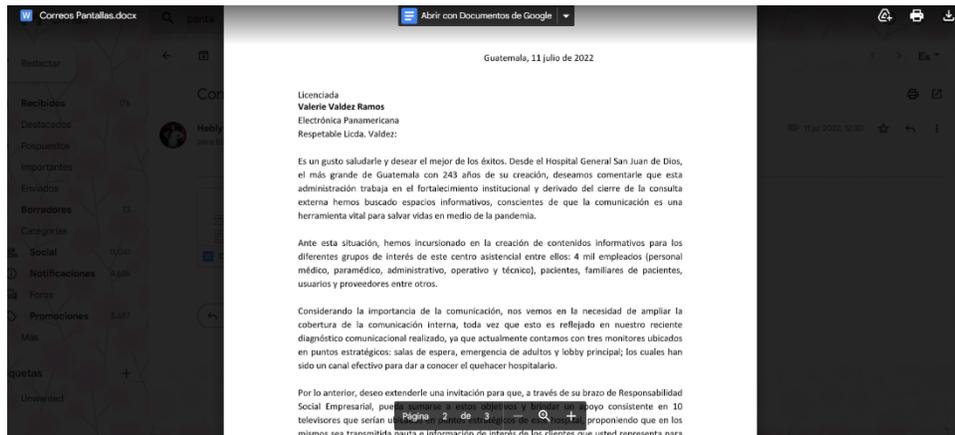


Figura No. 19 Carta de solicitud de alianza social Grupo Distelsa Guatemala

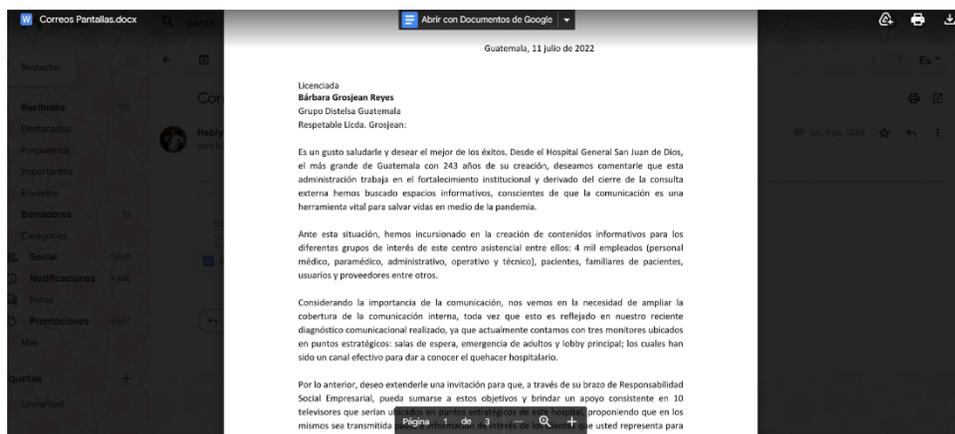
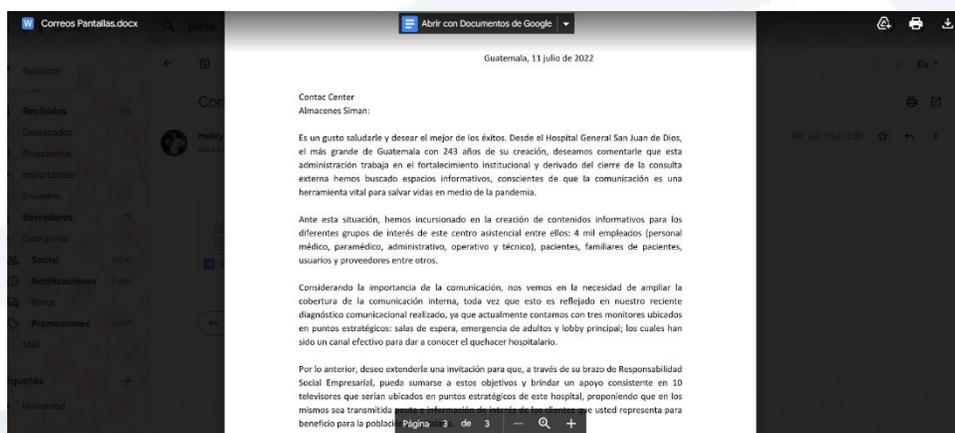


Figura No. 20 Carta de solicitud de alianza social SIMAN





## 3.2 Mensajes de difusión a través de la red social WhatsApp

### 3.2.1 Objetivo

Reforzar la interacción del personal con la red de WhatsApp mediante mensajes informativos para posicionar la red interna de WhatsApp como la fuente de comunicación directa de los acontecimientos y sucesos del hospital.

#### 3.2.1.1 Medio utilizado

Creación de boletines informativos, creación de una base de contactos de WhatsApp del hospital y captura de nuevos contactos a través de entrega de dulces con el número del hospital para agregarse a la red interna.

#### 3.2.1.2 Presupuesto utilizado

La única inversión económica se realizó en la compra de los dulces y fue un gasto que asumió la estudiante de EPS, siendo un total de Q200.00

#### 3.2.1.3 Resultados obtenidos

Se logró la obtención de 100 contactos nuevos de WhatsApp a la red interna del hospital, se realizó el conteo de los mismos gracias a la creación de la base de datos de WhatsApp.

#### 3.2.1.4 Evidencia del material



Figura No. 21 Actividad de bienvenida y recolección de contactos para base de datos



Figura No. 22 Actividad de bienvenida y recolección de contactos para base de datos





Figura No. 23 Base de datos de Whatsapp Hospigen

No. Registro	Nombre	Departamento	Numero de Celular
1	Abigail Escobar		435
2	Dr. Abner Monroy	UCIN	585
3	AC		474
4	AD		462
5	Adriana C		520
6	Adriana Contacto		569
7	Adriana Coy	Laboratorio	416
8	Ae		436
9	Af		423
10	Ag		421
11	Aj		415
12	Alba Hospigen		559
13	Alba Urbina		555
14	Ale	Nefrologia	551
15	Alejandra		302
16	Alejandra Villatoro	Pediatría	590
17	Alejandro Avila		421
18	Alexis		317
19	Alexis Ponce		594
20	Alfredo Lux	Medico Quirurgico	559
21	Alma Ordoñez		552
22	Almita Hospigen		541
23	Amabilia		585
24	Amalia	Capere 1	506
579	Regina B	Comunicación Estrategica	319
580	Valdespino		575
581	Valery Carrera		512
582	Vanesa Wanan	Laboratorio	420
583	Vely Mozam		414
584	Vero Hospigen		425
585	Veronica Burgos	Neonatología	544
586	Vicky	Planificación	524
587	Vilma de León		476
588	Vivian Cruz		541
589	Vivian Quinto		402
590	Vivian Morales		422
591	Wagner Vel Mau		330
592	Walter Mendez	Laboratorio	323
593	Willian Montenegro		563
594	Ximena Lopez	Pediatría	541
595	Xiomara Asapespo		598
596	Yani Donis		557
597	Yener Lopez		489
598	Yolanda Lopez		487
599	Zoemi Castillo		563
600	Zoila		425
601	Zuleida Santos		310
602	Zulma		372
603	270815		307
604	Paola Gomez	Laboratorio ginecologia y obs emergencia	465
605			
606			

Fuente: Elaboración propia

Figura No. 24 Mensajes clave de difusión



Fuente: Elaboración propia

### 3.3 Cronograma general

Tabla No. 9 Cronograma general

No	Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1	<b>Observación</b>					
2	<b>Introducción al tema</b>					
3	<b>Diagnóstico de la institución</b>					
4	<b>Definición de la metodología</b>					
5	<b>Realización de los instrumentos de investigación</b>					
6	<b>Tabulación de datos</b>					



7	<b>Realización del FODA de la institución</b>																					
8	<b>Presentación del diagnóstico</b>																					

Fuente: Elaboración propia.

Tabla No. 10 Continuación cronograma general

		MESES DE JULIO A NOVIEMBRE 2022													
No	Actividades	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre									
9	Propedéutico EPS Plan de Comunicación														
Fase tres: Ejecución de plan estratégico de comunicación.															
10	Planificación de estrategia														
11	Cotización o alianza de pantallas														
12	Creación de boletines para red interna														
13	Acción de Bienvenida														
14	Creación de base de datos de WhatsApp														
15	Proceso de entrega de informe de ejecución														
16	Finalización de EPS de Licenciatura														
17	Graduación														

Fuente: Elaboración propia.



## Conclusiones

La comunicación interna es muy importante en cualquier institución ya que es la base para que haya organización entre los departamentos y las áreas de trabajo. Con la ayuda de esta investigación se pudo determinar que uno de los problemas principales que afecta a la comunicación en el Hospital General San Juan de Dios es la falta de equipo que limita informar a todos los trabajadores y esto ha sido causa de conflictos en algunas áreas del hospital.

Poder comunicar de forma rápida y eficaz hará que los servicios y los trabajadores estén enterados de la situación del hospital y por ende se brinde una mejor atención hospitalaria al usuario.

La red de comunicación interna del Hospital General San Juan de Dios busca un refuerzo y el apoyo de todos los trabajadores, por ellos se les quiere motivar y hacerles ver la importancia que tiene que un empleado de salud este informado sobre lo que pasa en su hospital, para poder brindar una mejor atención a los pacientes debido a que se mejoraría la comunicación y por ende el clima laboral.

La red y los recursos ya existentes nos permiten poder realizar este refuerzo, ya que como ya hay pantallas de televisión en el hospital y se han mostrado resultados positivos en la encuesta tomamos como objetivo implementar más pantallas en el hospital e instalarlas en los otros puntos estratégicos.

Un plan de comunicación es la clave para lograr objetivos claros y alcanzarlos siguiendo una serie de actividades, gracias a las actividades realizadas reforzamos la red interna desde la raíz con la creación de la base de datos, conseguir nuevos contactos y a su vez mantener relación con los que ya hacían parte de esta red.



## Recomendaciones

El Hospital General San Juan de Dios siendo el más antiguo en prestar servicios sin embargo no obsoleto se caracteriza por renovar su imagen, posicionarla y en trabajar por brindar la mejor atención posible al paciente, es por esta razón que la comunicación interna es la base de todo lo que se refleja.

Brindando el seguimiento oportuno y el acompañamiento necesario a los canales comunicacionales ya existentes se puede avanzar y mejorar mucho más, se debería de continuar con las propuestas de acciones anteriormente planteadas porque son estrategias de beneficio para el hospital y el personal de salud.



## Referencias Bibliográficas

- Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*.
- Guerrero Bejarano, M. A. (2016). La investigación cualitativa.
- Hernandez Sampieri, Roberto. Cuarta edición (2006). Metodología de la investigación Cuarta edición. Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, México, D.F. mcgraw – hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
- Nateras González, Martha Elisa. 2005. La importancia del método en la investigación. *Espacios Públicos*, vol. 8, núm. 15, febrero, 2005, pp. 277-285. Universidad Autónoma del Estado de México. México
- Calduch Cervera, Dr. Rafael. 2014. Métodos y técnicas de investigación internacional. Universidad complutense de madrid.
- Quero, J. (2021, 17 marzo). *Plan de comunicación: Qué es y cómo elaborarlo*. Raiola Networks. <https://raiolanetworks.es/blog/plan-de-comunicacion/>
- Mendieta, P. I. (2020, 8 diciembre). Plan de Comunicación: qué es y cómo elaborarlo en 10 pasos. Recuperado de <https://pedroirustamendieta.com/es/plan-de-comunicacion-que-es-y-como-elaborarlo-en-10-pasos/>
- Burgos, L (2020) Aristóteles: creador de la filosofía de la ciencia y del método científico (parte I). Librería radoctores. Consultado el 03 de marzo de 2021. Recuperado de [https://www.radoctores.es/doc/08-BURGOS%20et%20al.\\_aristoteles.pdf](https://www.radoctores.es/doc/08-BURGOS%20et%20al._aristoteles.pdf)



Behar Rivero, Daniel Salomón. 2008. Metodología de la investigación. Editorial Shalom.

Recuperado

de

<http://rdigital.uniev.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>



## Anexos



MINISTERIO DE  
SALUD PÚBLICA Y  
ASISTENCIA SOCIAL



EXPEDIENTE UIP-SVE-014-2022

UNIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL GENERAL SAN JUAN DE DIOS, Guatemala veinticinco de febrero del dos mil veintidós.

**CONSIDERANDO. PRIMERO:** Se tiene a la vista la Solicitud de Información Pública de **Hebly Albizures**. Quien literalmente solicita lo siguiente. La información que necesito es sobre las alianzas estratégicas que pueda tener el Hospital en dado caso existan, con algunas empresas, por ejemplo Ecotermo, Productos del aire, etc. Y que servicios prestan estas empresas en el hospital. **POR LO TANTO:** Con base a lo considerado en el artículo 30 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 4, 5, 6, 9, 15, que literalmente dice uso y difusión de la información. Los interesados tendrán responsabilidad, penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información pública a la que tengan acceso de conformidad con esta ley y demás leyes aplicables," 18, 41, 42, 43 y 45 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto número 57-2008 del Congreso de la República. **RESUELVE. PRIMERO:** Dar trámite a la solicitud presentada por **Hebly Albizures**. **SEGUNDO:** Se resuelve de forma **POSITIVA** la solicitud de información. **TERCERO:** Entréguese la información brindada por Carmen Julia González Hidalgo Jefe de Compras y Contrataciones a.i. de este Hospital General San Juan de Dios por medio del OFICIO COMP 275-2022 (...Por este medio se hace de su conocimiento que esta Unidad Ejecutora **NO** tiene alianzas estratégicas con empresas, los procesos se publican en el portal de Guatecompras, derivado de lo anterior se adjuntan documentos de soporte...) **CUARTO:** Notifíquese

Marvin Josué Arias Morales  
Jefe/a.i. de la Unidad de Información Pública

CC. Archivo -UIP- HOSPIGEN

Hospital General San Juan de Dios  
1a. Avenida 10-50 zona 1  
hospitalsanjuanadedios.mspas.gob.gt  
PBX: 2321-9191  
Extensión 1103



UNIDAD DE ACCESO A  
LA INFORMACION  
PÚBLICA





## Diagnóstico Comunicacional HOSPIGEN

Po favor sírvase en contestar las siguientes preguntas de esta encuesta seleccionando una de las opciones que se proporcionan en las posibles respuestas.

 [heblyalbizures@gmail.com](mailto:heblyalbizures@gmail.com) (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador restaurado

**\*Obligatorio**

Rango de edad \*

- 18-25 años
- 26-32 años
- 33-40 años
- 41 o más

¿Cuanto tiempo lleva laborando en el Hospital General San Juan de Dios ? \*

- menos de 1 año
- 1-5 años
- 6-10 años
- 11-15 años
- 16-20 años
- mas de 20 años

¿Se siente contento con su trabajo? \*

- Sí
- No



¿ Recibe información por medios escritos? \*

- A veces
- Sí
- No

¿Cuál de las opciones considera que mejoraría la comunicación interna en el Hospital?

- Capacitaciones o Reuniones Informativas
- Grupos de WhatsApp
- Mas pantallas informativas en las instalaciones del Hospital

¿Cómo es la comunicación de trabajo con sus Jefes? \*

- Buena
- Regular
- Mala

¿Cómo considera la comunicación dentro de su área de trabajo? \*

- Buena
- Mala
- Regular



¿Hacen uso del nuevo logo en su departamento o área de trabajo?

- Sí
- No
- A veces

¿Ha visto el contenido compartido en las redes sociales del Hospital?

- Sí, en Facebook
- Sí, en TikTok
- Sí, en Instagram
- Sí, en Twitter
- He visto HospigenTV en YouTube
- Nunca, no uso las redes sociales

¿Cuál es el medio mas rápido o factible para enterarse de información sobre el Hospital? \*

- Verbalmente (me cuentan)
- Pantallas de Tv y Pantallas de Elevadores
- Carteleras
- Redes Sociales

¿Considera adecuado realizar reuniones informativas entre jefes y empleados? \*

- Sí
- No
- Tal vez

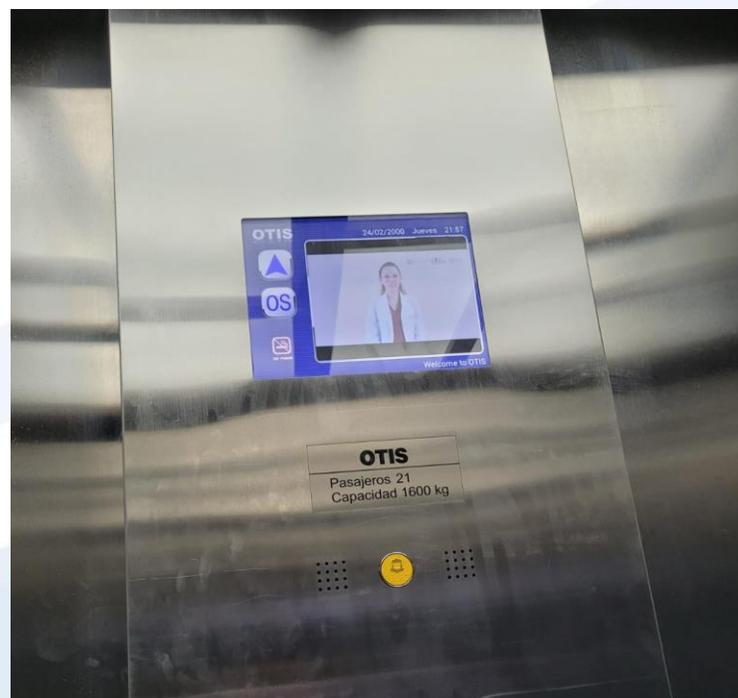


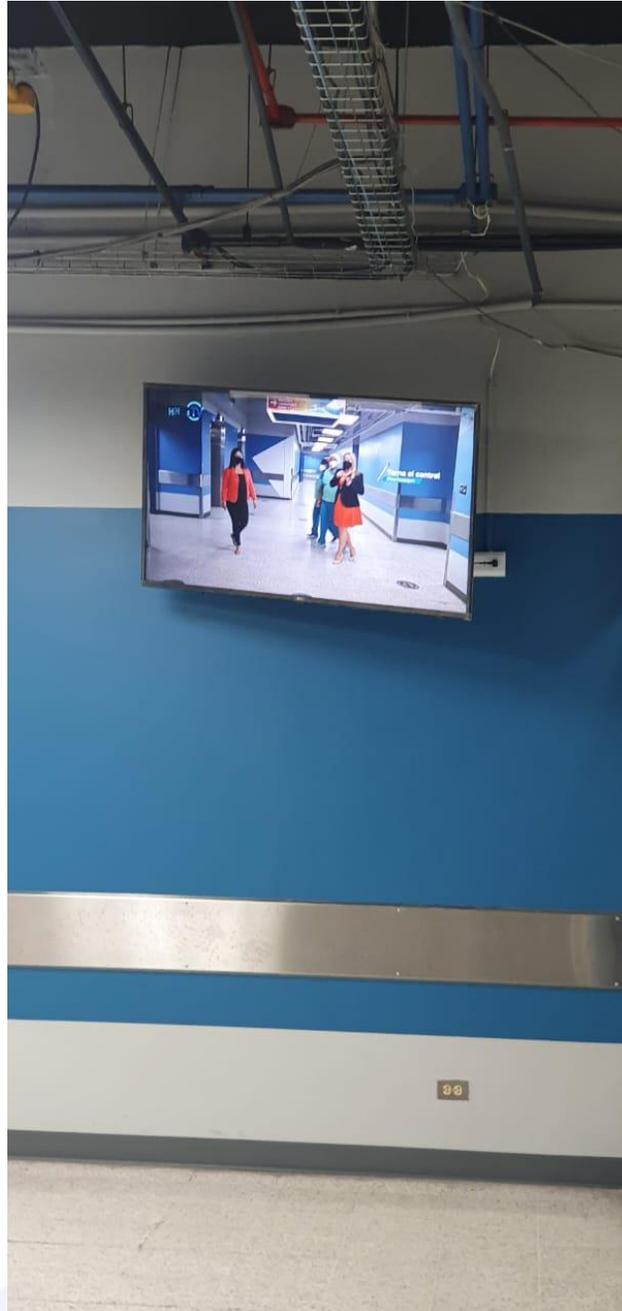
¿Conoce el nuevo logo del Hospital?



HOSPITAL GENERAL  
**SAN JUAN DE DIOS**

- Sí, ya lo había visto.
- No, hasta ahora lo estoy viendo.







Guatemala 17 de octubre de 2022

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

Por medio de la presente el director ejecutivo del Hospital General San Juan de Dios hace constar que la señorita Hebly Arceli Albizures Salazar quien se identifica con el número de código personal de identificación -CUI- 3339-87012-1301 y registro académico 201703868 ha cumplido con su periodo de práctica que corresponde del mes de marzo a agosto del presente año, siendo de gran ayuda y aporte para este centro asistencial.

Atentamente



Hospital General  
San Juan de Dios

DIRECTOR  
EJECUTIVO

Guatemala, Dr. Jorge Antonio Flores Escobar  
Director Ejecutivo HGSJDD



Guatemala 19 de octubre 2022

Estimada Licenciada Krista Ramirez,  
Supervisora de EPSL

Por este medio le informo que realicé el análisis de plagio en la pagina llamada Plagiarism Detector, adjunto el link para referencia de la misma. <https://plagiarismdetector.net/>

Dicha pagina cumple con los requisitos solicitados por la Escuela para realizar el análisis de mi informe, adjunto el reporte generado por la aplicación con los porcentajes solicitados.

Atentamente

Hebly Arceli Albizures Salazar  
201703868 / 3339 87012 1301

[https://drive.google.com/drive/folders/1\\_mg9eE\\_7iHjCRJ3SeNb\\_XFu03jmXBGQ7?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1_mg9eE_7iHjCRJ3SeNb_XFu03jmXBGQ7?usp=sharing)



Date: October, 19 2022

### Plagiarism Scan Report



Capítulo 1

Diagnóstico

Institución

Hospital General San Juan de Dios

Perfil Institucional

El Hospital General San Juan de Dios es un hospital de referencia nacional docente asistencial de tercer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, es responsable en brindar atención médica de manera integral, oportuna, eficiente y eficaz que contribuye en la salud de la población guatemalteca.

Entidad pública de vanguardia con vocación docente asistencial y de investigación conformada con personal técnico y profesional especializado.

El Hospital General San Juan de Dios cuenta con aproximadamente 4 mil empleados, distribuidos de la siguiente forma: Mil 300 personal de auxiliares de enfermería y enfermeras graduadas, 500 médicos y mil 200 trabajadores administrativos y de apoyo. Todos con un fin en común el cual es brindar el servicio de salud a la población guatemalteca que lo necesiten.

1.1 Ubicación geográfica

- 1ra. Avenida 10-50 Zona 1. Ciudad Capital Guatemala
3. Fuente: Google Maps

3.1 Origen e historia



## Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

### Registro de Horas de Práctica

Nombre del Alumno (a): Heblly Arceli Albizuere Salazar  
No. Carné y DPI: 201703868 - 3339 87012 1301  
Jefe o Encargado (a): Dr. Jorge Antonio Flores Escobar  
Institución o Empresa: Hospital General San Juan de Dios  
Supervisor de EPSU: Leda Krysta Ramirez Májera

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA						Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.		
1	Del 02/03 al 06/03	Marzo	4	4	4	4	4	0	20	Realización de encuesta digital para compartir al grupo muestra.
2	Del 09/03 al 13/03	Marzo	4	4	4	4	4	0	20	Realización de encuestas digitales a grupo muestra vía correo electrónico.
3	Del 25/04 al 29/04	Abril	4	4	4	4	4	0	20	Desarrollo de temas clave de estrategia de boletines informativos para compartir en WhatsApp.
4	Del 16/05 al 20/05	Mayo	4	4	4	4	4	0	20	Creación de boletines informativos.



5	Del 23/05 al 27/05	Mayo	4	4	4	4	4	0	20	Creación de boletines informativos.
6	Del 30/05 al 03/06	Mayo - Junio	4	4	4	4	4	0	20	Creación de boletines informativos.
7	Del 06/06 al 10/06	Junio	4	4	4	4	4	0	20	Creación de boletines informativos.
8	Del 20/06 al 24/06	Junio	4	4	4	4	4	0	20	Creación de boletines informativos.
9	Del 27/06 al 01/07	Junio - Julio	4	4	4	4	4	0	20	Entrega de dulces de bienvenida en las entradas del hospital al personal.
10	Del 04/07 al 08/07	Julio	4	4	4	4	4	0	20	Envío de cartas y correos electrónicos a empresas para donación de pantallas de TV.
11	Del 11/07 al 15/07	Julio	4	4	4	4	4	0	20	Envío de cartas y correos electrónicos a empresas para donación de pantallas de TV.
12	Del 18/07 al 22/07	Julio	4	4	4	4	4	0	20	Creación de Base de datos de contactos de WhatsApp del personal del hospital.
13	Del 25/07 al 29/07	Julio	4	4	4	4	4	0	20	Creación de Base de datos de contactos de WhatsApp del personal del hospital.
14	Del 01/08 al 05/08	Agosto	4	4	4	4	4	0	20	Creación de Base de datos de contactos de WhatsApp del personal del hospital.
15	Del 08/08 al 12/08	Agosto	4	4	4	4	4	0	20	Creación de Base de datos de contactos de WhatsApp del personal del hospital.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.	

Hospital General  
 San Juan de Dios  
 DIRECTOR  
 EJECUTIVO  
 Encargado  
 Guatemala, C.A.

  
 Nombre Supervisor – Supervisor EPSL