

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION**

**“ LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DE UN  
DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL  
HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA “**

**TESIS**

**Presentada a la Comisión Directiva Paritaria  
de la Escuela de Ciencias de la Comunicación  
de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Por**

**MYRNA ARACELI VALDEZ**

**previo a conferirsele el Grado Académico de**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION**

**Guatemala, septiembre de 1997**

**PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central**



Rector  
Doctor Jafeth Cabrera Franco

Secretario General  
Doctor Otto Manuel España Mazariegos

Director de la Escuela  
M.Sc. Carlos Humberto Interiano

Comisión Directiva Paritaria  
Representantes Docentes  
M. Sc. Carlos Humberto Interiano  
Lic. César Augusto Urizar Méndez (M. A.)  
Lic. Cristobal de Jesús Rivera López

Representantes Estudiantiles  
Victor Hugo Lozano Pascual  
Walter Nájera Cal  
Marco Tulio Díaz Hernández

Secretaria  
Lic. Miriam Yacuté Muralles

Tribunal Examinador

Licda. Silvia Búcaro, Licda. Lesvia Morales (Titulares)  
Licda. Maria Del Rosario Estrada de Loarca (Suplente)  
Lic. Oscar René Paniagua Carrera (Presidente Comité de Tesis)  
Lic. Juan Alberto Gonzalez Jacobo (Comité de Tesis)  
Lic. Ismael Anibal Avendaño Amaya (Comité de Tesis)



SIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

Universidad, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

SOLICITUD DE TEMA Y ASESOR

30 ENE 1970

Señores  
Comisión de Tesis  
Edificio

Distinguidos señores:

Por medio de la presente me permito solicitar a ustedes tramitar ante Comisión Directiva Paritaria la autorización de mi tema de investigación de tesis. El título del mismo es:

"LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DEL DEPTO. DE RELACIONES

PUBLICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA"

Al mismo tiempo propongo a los licenciados:

1. Oscar René Paniagua

2. Hugo Leonel Ruano

Para que dentro de ellos se autorice a mi ASESOR respectivo, según lo establece el reglamento respectivo.

Sin otro particular,

Estudiante Myrna Araceli Valdéz

Carnet 8313336

cc/archivo personal



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, marzo 1 de 1995.  
ECC 120-95

Señorita estudiante  
Myrna Araceli Valdez  
Esc. Ciencias de la Comunicación

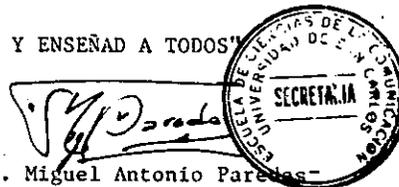
Señorita estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir a usted lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el inciso 5.27 del Acta No. 04-95 de sesión celebrada el 22 de febrero de 1995.

"QUINTO:... 5.27... Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: a) Aprobar a la estudiante MYRNA ARACELI VALDEZ, CARNET No. 8313336, el punto de tesis "LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA GUATEMALA"; b) Nombrar asesor de tesis al licenciado Oscar René Paniagua."

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lic. Miguel Antonio Paredes  
Secretario.

MAP/rde  
c.c. Comisión de Tesis





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

Campus Universitario, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, junio 11 de 1996.  
ECC 686-96

Señorita estudiante  
Myrna Araceli Valdez  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Señorita estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir a usted lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el inciso 3.3., del punto TERCERO, del Acta No. 16-96 de sesión celebrada el 3 de junio de 1996.

"TERCERO:... 3.3... Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: Dar por recibido el informe relativo a que la estudiante MYRNA ARACELI VALDEZ, carnet No. 8313336, ha finalizado su proyecto de tesis, cuyo título es LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL NACIONAL DE ANTIGUA, autorizándole a que continúe con la investigación de rigor."

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Miriam Yucuté M.  
Secretaria.



MYM/rde  
c.c. Comisión de Tesis

Handwritten notes at the top of the page, including a date and some illegible text.

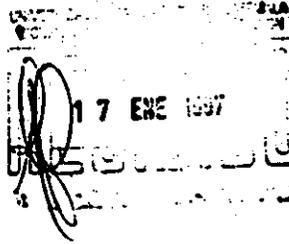
Main body of handwritten text, appearing to be a list or series of entries.

Handwritten text at the bottom of the page, possibly a signature or concluding remarks.



CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION  
Universidad, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DICTAMEN INFORME FINAL DE TESIS



Señores  
Comisión de Tesis  
Edificio

Distinguidos señores:

Por medio de la presente informo a ustedes que he revisado la versión final  
del trabajo de investigación de tesis del (la) estudiante

MYRNA APACELI VALDEZ

Carnet No. 8313336

Suyo tema es "LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA"

El citado trabajo llena los requisitos de rigor, por lo cual emito  
DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

Sin otro particular,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

*Valde*  
~~(f) Profesional que emite el  
Dictamen~~

cc/archivo  
estudiante

...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...

...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...

...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...

...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...  
 ...the ...



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

Guatemala, 13 de febrero de 1997  
REF. ECC. 059-97

Señorita Estudiante  
Myrna Araceli Valdez  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimada estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir a usted lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el inciso 21.1., del punto VIGESIMO PRIMERO, del Acta No. 2-97 de sesión celebrada el 27 de enero de 1997.

"VIGESIMO PRIMERO... 21.1... Comisión Directiva Paritaria, en base al dictamen favorable de la Comisión de Tesis y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación, vigente ACUERDA: Nombrar a los profesionales Lic. Oscar René Paniagua (presidente), Lic. Ismael Avandafío y Lic. Juan Alberto González, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis de la estudiante MYRNA ARACELI VALDEZ, Carnet No. 831336, titulado LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA."

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"

Licda. Miriam Yucuté  
SECRETARIA

MY/cdef.  
cc. Comisión de Tesis  
Adj. copia tesis

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

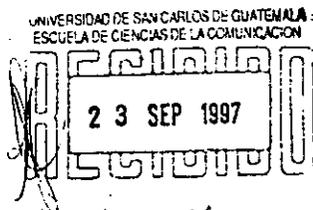


ESCUELA DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION  
Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

DICTAMEN DE TERNA REVISORA DE TESIS

Guatemala, 17 de septiembre de 1997

Señores:  
Comisión Directiva Paritaria  
Edificio



Distinguidos señores:

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante \_\_\_\_\_

MYRNA ARACELI VALDEZ

Carnet No. 83-13336, ha realizado las correcciones y  
recomendaciones a su trabajo de tesis, cuyo título final es \_\_\_\_\_

LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE REALACIONES PUBLICAS  
EN EL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA.

En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que  
pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

\_\_\_\_\_  
Miembro Comisión Revisora  
Lic. Juan Alberto González Jacobo

\_\_\_\_\_  
Miembro Comisión Revisora  
Lic. Ismael Aníbal Avendaño Amaya

\_\_\_\_\_  
Presidente Comisión Revisora  
Lic. Oscar René Paniagua Carrera

cc/estudiante  
archivo  
correlativo





A DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

Guatemala, 1 de octubre de 1,997  
ECC 1,159-97

Señorita estudiante  
Myrna Araceli Valdéz  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimada señorita estudiante:

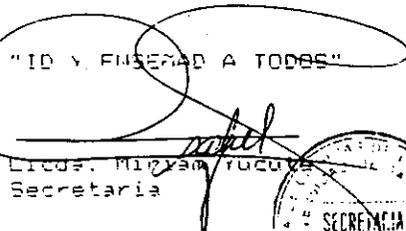
Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 2.4, del Punto SEGUNDO, del Acta No. 26-97 de sesión celebrada el 2º de septiembre de 1,997.

"SEGUNDO: ... 2.4: ...

Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA: Aprobar el trabajo de tesis titulado LA IMPORTANCIA DE LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA, presentado por la estudiante MYRNA ARACELI VALDEZ, Carnet No. 2313336, en base al dictamen favorable del Comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) Se nombra a los profesionales: Licda. Silvia Búcaro y Licda. Levia Morales (titulares) y Licda. María del Rosario Estrada de Loarca (suplente), para que con los miembros del Comité de tesis, Lic. Oscar René Paniaqua Carrera (Presidente), Lic. Juan Alberto González Jacobo y Lic. Ismael Aníbal Avendaño Amaya, integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"ID Y FIDELIDAD A TODAS"

  
Licda. Myrva Tucuc  
Secretaría



MY/1m  
CC Comisión de Tesis



AGRADECIMIENTO ACADEMICO

A

LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT, ANTIGUA GUATEMALA

EN ESPECIAL A:

DIRECTOR

LIC. CARLOS HUMBERTO INTERIANO

PERSONAL DOCENTE

PERSONAL ADMINISTRATIVO

ASESOR:

LIC. OSCAR RENE PANIAGUA CARRERA

REVISORES

LIC. JUAN ALBERTO GONZALES JACOBO

LIC. ISMAEL ANIBAL AVENDAÑO AMAYA

TRIBUNAL EXAMINADOR

LICDA. SILVIA BUCARO

LICDA. LESVIA MORALES

LICDA. MARIA DEL ROSARIO ESTRADA DE LOARCA

CON MUCHA ADMIRACION Y APRECIO A MI HERMANO

LIC. JOSE LUIS DOMINGUEZ QUINTANILLA

POR SU ASESORIA



PARA EFECTOS LEGALES, UNICAMENTE  
EL TESTINADO ES RESPONSABLE DEL CONTENIDO  
DE ESTE DOCUMENTO.



ACTO QUE DEDICO

AL SER SUPREMO:

Por permitirme graduarme como profesional  
universitaria.

A MI SAGRADA MADRE: MARIA BERTA VALDEZ QUINTANILLA

Gratitud por todos sus esfuerzos hechos para la  
culminación de mi carrera.

A MIS QUERIDOS HIJOS: ASTRID, CHRISTIAN Y GABRIEL

Con amor fraterno.

A MIS HERMANOS: JOSE LUIS, YOLY, RAUL, OSCAR Y NINETH

Porque siempre me alentaron para no claudicar en  
ningún momento de flaqueza.

A MIS HERMANOS: MYNOR Y CARLOS NAVAS

Agradecimiento profundo.

A JOSE ANTONIO HERNANDEZ:

Padre de mis hijos, agradecimiento por su apoyo  
incondicional.

A LOS DOCTORES:

JOSE ABELINO DEL BUSTO MAZA DIRECTOR  
GUSTAVO ADOLFO PALENCIA CASTILLO, SUB - DIRECTOR  
Agradecimiento por la colaboración brindada para la  
realización de mi investigación.

A USTED:

Especialmente.

1

1

## INDICE

	<u>Página</u>
INTRODUCCION.....	i
TITULO I.	
DEFINICION Y GENERALIDADES SOBRE LAS RELACIONES PUBLICAS.....	1
CONCEPTUALIZACION.....	1
ORIGEN.....	3
SU DIFERENCIA CON LA PUBLICIDAD.....	3
DEFINICION DE SU TAREA .....	6
INCREMENTO DE EMPRESAS DE RELACIONES PUBLICAS ..	7
SU IMPORTANCIA EN EL SECTOR PRIVADO Y PUBLICO.....	7
LA ORGANIZACION DE LAS RELACIONES PUBLICAS.....	8
FORMULACION DE LAS RELACIONES PUBLICAS.....	10
FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS.....	17
TAREAS A CARGO DE LAS RELACIONES PUBLICAS.....	18
EL PRESUPUESTO DE RELACIONES PUBLICAS.....	20

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## CAPITULO II.

HOSPITAL REGIONAL PEDRO DE BETHANCOURT DE ANTIGUA GUATEMALA.....	2
2.1 DATOS HISTORICOS.....	2
2.2 CARACTERISTICAS FISICAS ACTUALES.....	2
2.3 FILOSOFIA DEL HOSPITAL REGIONAL PEDRO DE BETHANCOURT.....	2
2.4 OBJETIVOS DEL HOSPITAL.....	2
2.4.1 Prevenir Enfermedades.....	2
2.4.2 Curar Enfermedades.....	2
2.4.3 Rehabilitación.....	2
2.5 METAS.....	2
2.6 REGLAMENTO INTERNO.....	2
2.7 ORGANIZACION ACTUAL.....	2
2.8 RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS.....	2
2.9 COSTO POR PACIENTE Y PRESUPUESTO.....	2
2.10 ASOCIACION DE TRABAJADORES DE SALUD.....	2
2.11 ORGANIGRAMA.....	2

**CAPITULO III.**

<b>RESULTADO DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 ENCUESTAS.....</b>	<b>36</b>
3.1.1 Respuestas del Director.....	37
3.1.2 Respuestas del Personal.....	38
3.1.3 Respuestas del Usuario.....	40
<b>3.2 GRAFICAS.....</b>	<b>42</b>
<b>3.3 ENTREVISTAS.....</b>	<b>58</b>
3.3.1 Tribuna Noticiosa.....	58
3.3.2 Policia Nacional.....	59
3.3.3 Bomberos Voluntarios.....	60

**CAPITULO IV.**

<b>PROYECTO DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS PARA EL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1 JUSTIFICACION.....</b>	<b>63</b>
<b>4.2 OBJETIVOS.....</b>	<b>63</b>
4.2.1 Generales.....	63
4.2.2 Especificos.....	63

4.3	ORGANIZACION.....	63
4.4	ORGANIGRAMA.....	64
4.5	PRESUPUESTO.....	65
4.6	FUNCIONES.....	66
4.7	MOBILIARIO Y EQUIPO.....	68
4.8	MATERIALES.....	69
4.9	GRAFICA DEL SISTEMA.....	70
4.10	PLAN DE ACCION.....	71
4.10.1	Cooperación Sector Privado.....	71
4.10.2	Escuelas de Sacatepéquez.....	71
4.10.3	Bomberos de Antigua Guatemala.....	72
4.10.4	Medios de Comunicación.....	73
4.10.5	Policía Nacional.....	73
4.10.6	Municipalidades e Iglesias de Sacatepéquez.....	73
4.10.7	Cooperación Internacional.....	75
4.10.8	Despachos Ministerio de Salud.....	75
4.10.9	Usuarios y Pacientes.....	75
4.10.10	Sistema Interior del Hospital de Antigua.....	76
4.10.11	Red Hospitalaria de la Región V.....	76
4.10.12	Dirección General de Servicios de Salud.....	77
4.10.13	Jefatura de Area.....	78

4.10.14 Universidad de San Carlos de Guatemala.....	78
4.10.15 Gobernación de Sacatepéquez.....	79

CAPITULO V.

CONCLUSIONES.....	80
-------------------	----

BIBLIOGRAFIA.....	83
-------------------	----

ANEXOS



## INTRODUCCION

Actualmente existen muchas instituciones de gobierno que carecen de un departamento de Relaciones Públicas lo cual evidencia un retraso en el sistema de comunicación.

En este trabajo interesa específicamente plantear la importancia de crear un departamento de Relaciones Públicas en Hospitales grandes, lo que surge de la necesidad de orientar, divulgar y proyectar programas de salud para mejorar la comunicación a una población como la de Antigua Guatemala y sus alrededores, donde se registran altos índices de morbi-mortalidad.

Es de esa manera como los comunicadores sociales juegan un papel importante, organizar y planificar actividades que enriquezcan la comunicación entre la población a los diferentes niveles del sistema de salud o sistema nacional de salud, Ministerio de Salud con sus dependencias y otras entidades de gobierno y no gubernamentales) que están involucradas directa o indirectamente en procurar la salud de los habitantes, que influirá en la disminución de esos alarmantes índices de morbilidad.

En Guatemala existen antecedentes sobre la creación de departamentos de Relaciones Públicas en instituciones de gobierno (Presidencia de la República, Ejército, Policía, IGSS, etc.) que fueron creados para mejorar su nivel de comunicación y coordinación lo que actualmente se realiza tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Se considera que la creación de un Departamento de Relaciones Públicas, en el Hospital Nacional de Antigua, que es el caso que nos ocupa sería de mucho beneficio a todos los niveles de servicios que esa dependencia presta: autoridades, proveedores y pacientes (usuarios), a los cuales integrará en una sola unidad y ello contribuirá a mejorar el sistema de salud porque a través de una información adecuada mejorará la salud en Antigua Guatemala y sus alrededores.

Al lograr este objetivo fundamental, se penetrará hasta los lugares más lejanos, se dará información adecuada de los diferentes programas de salud y de las actividades que realiza el Hospital Nacional de Antigua, contribuyendo con ello a mejorar el sistema de salud del departamento de Sacatepéquez.

El acto de intercambiar información o mensajes constituye uno de los aspectos más importantes de la comunicación social, utilizando para ello mecanismos adecuados que permitan que exista entre cada uno de los niveles una buena relación.

Control de Calidad



En la actualidad los Hospitales en Guatemala tienen necesidades de transmitir mensajes a sus trabajadores y/o usuarios beneficiarios, así como organizar actividades y/o campañas publicitarias de temas relacionados con la salud, pero por no contar con un departamento específicamente creado para ello, no es posible lograr el objetivo; al contrario algunas veces en lugar de informar adecuadamente se desinforma.

Existen metas y programas de trabajo donde se requiere de la ayuda y participación interinstitucional, necesiéndose para ello de la colaboración de todas las instituciones involucradas, para que conjuntamente se organicen y coordinen esfuerzos así lograr un fin común, en beneficio comunitario.

La importancia se verá justificada a través de una mejor comunicación e información entre los trabajadores de la institución y la proyección de mensajes de salud hacia los usuarios, tales como campañas de vacunación, programas de salud, etc., por los diferentes medios de comunicación que ayudará al Hospital Nacional de Antigua a brindar en una mejor forma los servicios que presta. Orientando asimismo, a los usuarios para que sepan hacer un mejor uso de los servicios.

Para la realización de nuestro trabajo, "**La importancia de la creación de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua, Guatemala**", partimos por plantearnos la pregunta de que si era importante o no la creación de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua para mejorar la eficiencia de sus servicios. Ante esta interrogante decidimos formular dos hipótesis de trabajo que orientarán nuestra investigación: 1) La creación de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua, mejorará la comunicación e información entre personal y entre personal y usuarios; y 2) La inexistencia de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua, genera corrientes de información de manera desordenada e improvisada entre personal y entre personal y usuarios.

Asimismo, para establecer la utilidad que nuestro estudio pudiera tener, nos trazamos un objetivo general que consistía en interesar a las autoridades correspondientes de Salud Pública de la importancia y la necesidad de crear un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua.

En cuanto a objetivos específicos se construyeron los siguientes:

1) tomar como posible experiencia o plan piloto al Hospital Nacional de Antigua para la creación del Departamento de Relaciones Públicas en otros Hospitales Nacionales departamentales; 2) utilizar todos los medios de comunicación disponibles en la región, para que la información sea llevada en una forma correcta a todos los sectores y lugares de la población de Antigua Guatemala. (Sacatepéquez); 3) mejorar las Relaciones Públicas interinstitucionales; 4) cumplir una función social trascendental, ejecutada con sentido técnico y profesional.

En cuanto a las técnicas de investigación, por el tipo de nuestro estudio de tipo exploratorio, analítico-propositivo, recurrimos al uso de la encuesta y al análisis, y al análisis y síntesis documental.

Para justificar las preguntas de la investigación en la encuesta nos planteamos los siguientes objetivos: 1) Saber cuál es la percepción del personal y usuarios respecto a la calidad, eficacia, información e imagen actual del Hospital Nacional de Antigua Guatemala; 2) Determinar de la misma manera si con un sistema profesional y organizado de información se incrementaría la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, la armonización de las relaciones laborales y, por lo mismo la imagen del Hospital; y, 3) Establecer si un Departamento de Relaciones Públicas podría ser el eje central del sistema de información interno y externo y qué medios de comunicación se utilizarían.

El problema que se busca solucionar con la investigación es el de la inexistencia en el Hospital Nacional de la Antigua Guatemala de un sistema de comunicación e información hacia el interior e interlaboral y hacia el exterior con los usuarios y la comunidad de Sacatepéquez con el propósito de incrementar la armonía interlaboral la calidad y eficacia de los servicios hospitalarios, y la educación preventiva de la población sobre los problemas de la salud, lo cual a su vez causará un impacto positivo sobre la imagen del hospital y la confianza de la población en las instituciones de salud.

Para efectos de la sistematización de la información recabada el presente trabajo está estructurado en los siguientes capítulos cada uno de los cuales según se ha mencionado nos orienta sobre el contenido de los mismos: Capítulo I "Conceptualización y definiciones sobre las Relaciones Públicas"; Capítulo II "Hospital Regional Pedro de Santamaría de Antigua Guatemala"; Capítulo III "Resultado de las Encuestas y Estadísticas" y, Capítulo IV "Proyecto de Departamento de Relaciones Públicas para el Hospital de la Antigua Guatemala".

Cuenta el estudio además con sus respectivos apartados de Introducción, Conclusiones (Capítulo V), Bibliografía y Anexos.

Finalmente, se agradece sinceramente la valiosa colaboración de todas las personas que hicieron posible esta investigación exploratoria, la cual no ha sido fácil por la poca experiencia que existe en el sistema nacional de salud sobre el tema abordado.

## CAPITULO I

### CONCEPTUALIZACIÓN Y GENERALIDADES SOBRE LAS RELACIONES PUBLICAS

#### CONCEPTUALIZACION.

Edward Robinson nos dice que las relaciones públicas son la función administrativa que valúa las actividades públicas, identifica las políticas y procedimientos de un individuo o una organización con el interés público y planea ejecuta un programa de acción para ganar la comprensión y aceptación públicas (7:23)

Gilberto Rojas Martínez citando a Howard Benham, define a las relaciones públicas como el arte de conducir con un mejor entendimiento la confianza del público hacia un individuo o una organización. (8:31)

Rojas Martínez también cita un concepto del Instituto Británico diciendo que las relaciones públicas son el esfuerzo persistente, orientado y planeado para tener y sostener relaciones cordiales entre las personas, organizaciones o en comunidad entera. (8:31)

Philip Lesly sostiene que "las relaciones públicas son todas aquellas actividades que realiza un comunicador social, intercambiando información, a través de folletos escritos, televisados o por radio. Las relaciones públicas han permitido el intercambio de ideas y conceptos que se quiere transmitir al público, utilizando los medios de comunicación, más adecuados que estén al alcance de la empresa". (3:350)

Frazier Moore afirma que "hay muchas terminologías sobre las relaciones públicas, unas son escritas, otras son verbales a través de los medios de comunicación, pero cada una lleva un fin: la buena comunicación y la buena imagen del producto o empresa; las relaciones públicas siempre deben ser manejadas por un comunicador social, es por ello que siempre esta actividad es de carácter científico". (5:19)

Para Gladys Ochoa "la función de las relaciones públicas tiene mucho que ver con lo que es la comunicación, porque toda está vinculado con los mensajes: palabras, logotipos, slogans (ideas por profesionales) que son los que realiza dicha actividad". (6:65)

Para W. Philips, citado por Frazier Moore, "la comunicación es la persona que piensa en forma abstracta, es el escritor, el artista el creador que siempre busca lo desconocido y lo nuevo. Los resultados, de las comunicaciones insinceras no solamente son ineficientes sino que, evidentemente crean una resistencia que impide la aceptación de futuros esfuerzos".

Analizando las diferentes ideas de los especialistas en el tema no encontramos pues con que la función de las relaciones públicas, es la de inyectar ideas e información en el gran torrente informativo. La pericia de un experto en relaciones públicas está en saber seleccionar los medios y el contexto de información que lanza al torrente informativo, dirigiendo una llamada al auditor dentro del marco de sus propios intereses.

La eficacia de una función de relaciones públicas dependerá de cómo información e ideas que transmite sean adoptadas por los individuos. Para requerir estos talentos, las relaciones públicas exigen la habilidad y preparación de verdaderos científicos de la opinión pública y en mayor grado de los productores de la información. Las ideas van a menudo desde la radio y noticia impresa a los líderes de la opinión y de éstos a las secciones mentales activas de la población.

Klapper, citado también por Frazier Moore, nos dice que los líderes de opinión ejercen tal influencia comparados con el resto de la población, y obstante, los líderes de la opinión se ha comprobado que están considerablemente más expuestos a la influencia de la radio, de los periódicos de las revistas; es decir a los medios formales de comunicación.

Algunos sostienen que las relaciones públicas para ser eficaces, deben ser tan multifacéticas como permita la oportunidad de los posibles canales de comunicación y los recursos y capacidades disponibles, así como aceptabilidad, la identidad, la penetración, la variedad de impresiones, persuasión.

## **ORIGEN.**

Las Relaciones Públicas han surgido como una importante necesidad de la sociedad moderna; se han convertido en algo indispensable tanto para los gobiernos como para las empresas los comerciantes, políticos o profesionales que quieran tener éxito.

Uno de los aspectos mas importantes de las relaciones públicas en el gobierno y en las empresas privadas es informar de los servicios que presta una institución creando una buena imagen de la misma. Su información y comprensión es tan importante para la comunidad que incluso estos aspectos estaban reconocidos desde épocas muy antiguas.

No existe recientemente un método único y aplicable universalmente a todas las circunstancias, sino diversos conjuntos de sistemas y normas adaptándose siempre a cada necesidad, lo que hace que incluso sea una verdadera carrera profesional.

## **LA DIFERENCIA CON LA PUBLICIDAD.**

Existe un común equívoco entre el significado y sentido de publicidad y el de las relaciones públicas. La mayoría mezcla los términos y arman sus programas dentro de un marco publicitario olvidando o ignorando el sentido social, psicológico y técnico de las relaciones públicas. La publicidad puede ser un medio divulgativo de las relaciones públicas, nunca jamás significaría lo mismo supletorio.

La publicidad podría ser cualquier forma retribuida de presentación no personal de productos y servicios, un mensaje de presentación completamente controlado que incluye además la publicidad pagada o anuncios.

De acuerdo al Diccionario Enciclopédico Ilustrado Sopena, tenemos los siguientes conceptos: (11:3621)

## RELACIONES PUBLICAS:

"conjunto de métodos por los cuales las grandes organizaciones comerciales, partidos políticos e incluso departamentos gubernamentales esfuerzan en crear un ambiente propicio a la difusión de productos e ideas y de personalidades que conviene dar a conocer. El ejercicio de estos métodos incluye también la observación e inspección del curso de las diferentes campañas y de los resultados a obtener".

## PUBLICIDAD:

Actividad encomendada a hacer resaltar las cualidades de una empresa de un producto o de un servicio cualquiera. También puede aplicarse a fines mercantiles. (políticos, religiosos, culturales, etc.), en cuyo caso más bien se prefieren denominarla **propaganda**, por más que estas dos palabras se emplean generalmente como sinónimos. El objetivo principal de la publicidad es atraer clientes. Para ello comienza por atraer la atención del posible cliente hacia el producto anunciado; procura luego despertar su interés hacia el punto de venta para adquirirlo o cuando menos impresionar lo suficiente su memoria para que cuando decida adquirir un producto similar, lo recuerde y lo elija entre otros. Según la forma en que está dirigida la publicidad puede diferenciarse en general en directa.

La **publicidad general** es la que se dirige no a personas previamente seleccionadas, sino al público en el más amplio sentido de la palabra, preferentemente el anuncio y el cartel. Se entiende por anuncio (aunque en modo extensivo se aplique esta denominación a todos los medios utilizados en la publicidad) a cualquier inserción publicitaria que se haga en la prensa (diarios, revistas u otras publicaciones no consagradas exclusivamente a la publicidad) que se adquieren por el interés que despierta su contenido no publicitario. El cartel es un reclamo que se coloca en la vía pública u otros lugares de gran afluencia de personas.

Suelen ser de grandes dimensiones y colores vistosos. Por lo general contienen representaciones materiales y poco texto, los hay luminosos, especialmente planeados para ser vistos de noche, la publicidad general recurre con frecuencia al reparto de impresos publicitarios de poco costo (prospectos, octavilla, hoja volante, etc.) que se distribuyen ya a mano, por calles y lugares muy concurridos, ya arrojándolos de **hombres anuncio**, que, llevando cartones con símbolos publicitarios, evolucionan a pie o montados en vehículos llamativamente decorados. También se sirve de la aviación, teléfono, cine, y televisión.

La **publicidad directa** es la que se encamina a personas determinadas. Se fundamenta en que se presupone que pueden interesarse por el producto o por los servicios que se le ofrece. Se parte de tomar las direcciones de dichas personas de anuarios y otras publicaciones que las agrupan por profesiones, ocupaciones, edades, estudios, edad, sexo, etc., o empleando medios de publicidad general en los que se invita a los que estén interesados a escribir solicitando más amplia información. Medios típicos de esta publicidad son las muestras del producto; objetos de regalo en los que se inserta una discreta publicidad; folletos explicativos; **catálogos** enumerativos de la totalidad de productos de una empresa o de sus especialidades, incluyendo los precios respectivos o señalándolos por separado en una lista de precios; circulares, etc.,. Las grandes empresas publican periódicamente una revista (house-organ), en la que combinan la publicidad de sus productos con artículos varios de interés general. También puede conseguirse una selección de las personas a quienes se dirige la publicidad, mediante la clasificación de las publicaciones en que se insertan los anuncios y de los lugares en que se coloquen los carteles (por ejemplo no tienen los mismos lectores un seminario deportivo que una revista médica).

Son un buen recurso publicitario los **escaparates** de los establecimientos mercantiles; que además tienen la ventaja de estar inmediatos al lugar de venta del producto; también la **presentación** del producto (envase). Por lo general cuando se trata de hacer la publicidad de un producto o servicio se realiza una **campaña publicitaria** en la que se utilizan simultáneamente los más diversos medios. Su duración es mayor o menor según las circunstancias que la aconsejan, y debe renovarse periódicamente para que no pierda eficacia. La dirección de esas campañas corre a cargo de un **técnico publicitario**; su realización se encarga a especialistas de dibujo, imprenta, radio, etc., según sean los medios que se deseen emplear. Es condición precisa de la publicidad que se haga agradable, para que el público al que vaya destinada la busque en lugar de rechazarla. La publicidad realizada en favor de productos o servicios de calidad y efectivamente útiles beneficia al mismo tiempo al comerciante y a la comunidad, ya sea por llamar la atención sobre determinadas atenciones que antes se descuidaban (profilaxis de la boca, de los ojos, etc.) ya porque el aumento de venta de un producto puede contribuir a su abaratamiento por reducción de los gastos fijos (que no aumentan al aumentar la producción, en contraposición con los gastos variables que sí lo hacen), o por hacer la mayor demanda posible la aplicación de nuevos procedimientos de producción en gran escala y, en consecuencia, más económicos.

De todo lo anterior se puede concluir que el objetivo principal de la publicidad es hacer clientes para vender un producto o servicio. El objetivo de las relaciones públicas es eminentemente social. Lo que se trata de promover es la imagen de una empresa, institución o personas pero beneficiando al público.

Por lo tanto, el objeto de estudio de las relaciones públicas se puede decir que es el sistema de comunicación e información donde las interacciones benefician tanto al público como a la imagen institucional.

#### 1.4 DEFINICION DE SU TAREA.

Nos encontramos con que las relaciones públicas han sufrido algunas serias dificultades debido a la falta de definición de enfoque y a unos medios científicos deficientes y posiblemente lo más importante, a un cierto número de practicantes que parecían creer que todas sus obligaciones para con el cliente quedaban totalmente cumplidas si eran capaces de obtener un cierto número de líneas de publicidad favorable en las publicaciones del país.

El profesional de las relaciones públicas que vende sus servicios a través del consejo de administración, es decir, por influencia, pero que es incapaz de dar el servicio de relaciones públicas completo que necesita el cliente, está a la vez perjudicándose a sí mismo, a su cliente y a su profesión.

Cumpliendo su tarea básica de **educación pública**, el profesional de las relaciones públicas debe trabajar con muchos sectores bien definidos del público: empleados, accionistas, funcionarios, clientes, directivos, trabajadores, educadores, amas de casa, etc., en resumen, debe trabajar con la gente, tan como individuos como miembros de alguno de los numerosos grupos minoritarios con intereses especiales. Y en un momento u otro deberá usar todos los medios conocidos de **comunicación** y de **información** para realizar unos programas que alcancen los resultados deseados.

Queda claro que las relaciones públicas concebidas y practicadas sobre esta base son muy distintas, en todos sentidos, de las actividades de un especialista en anuncios y reclamos.

Un profesional de relaciones públicas que no comprende la historia de los usos, las técnicas y el valor del anuncio, no estará bien preparado para llevar a cabo su misión. Técnicamente la publicidad usada con un propósito de relaciones públicas debe ser buena publicidad; pero para ser buenas relaciones públicas debe ser además la publicidad apropiada.

La publicidad así usada, no pierde su identidad, pero su voz y el mensaje que transmite aparece como hijo legítimo de las relaciones públicas. Ese es un caso bien definido de la colaboración de la publicidad con las relaciones públicas para ayudar a la dirección.

Sin embargo consideramos nosotros en este estudio, que debe quedar bien claro entonces que un departamento de relaciones públicas no es lo mismo o sinónimo, ni de departamento de publicidad o anuncios ni de departamento de quejas o reclamos. **El Departamento de relaciones públicas tiene como tarea la educación pública** a través de la información y la comunicación, entendiéndose tanto hacia el interior como hacia el exterior de las instituciones.

#### **INCREMENTO DE EMPRESAS DE RELACIONES PUBLICAS.**

Ha habido en muchos países un firme y constante crecimiento de las empresas independientes dedicadas a las relaciones públicas. Se estima que, aproximadamente, un 50% de las agencias de publicidad mantienen ahora un departamento de relaciones públicas para atender a sus propios clientes anunciantes así como a otros sobre una base estrictamente publicitaria.

Una agencia de publicidad debe estar dotada de objetividad, de conocimientos técnicos o del personal calificado para rendir un buen servicio de relaciones públicas para sus clientes. Pero teniendo en cuenta la historia de la agencia publicitaria y las razones de su éxito, tal servicio no es la naturaleza básica de su negocio tampoco la función primordial de su personal ni la principal fuente de sus ingresos.

Si se desarrolla la tendencia hacia los departamentos de relaciones públicas en las agencias publicitarias tendrá que haber un cambio gradual en el concepto y en la estructura de la agencia publicitaria comercial. En algún momento esto podría ser una desventaja tanto para la publicidad como para las relaciones públicas.

#### **SU IMPORTANCIA EN EL SECTOR PRIVADO Y PUBLICO.**

Toda institución (privada autónoma o estatal) afronta algunos problemas cuyas soluciones serían más fáciles de resolver al elaborar planteamientos dentro del conjunto de normas que recomiendan las Relaciones Públicas. Algunos de estos problemas pueden ser:

- a. Las relaciones con los empleados
- b. La contratación del personal
- c. Despido de personal
- d. Prestaciones laborales
- e. Relaciones con los proveedores y con los clientes
- f. Relaciones comerciales
- g. Relaciones con los medios de comunicación

En las relaciones con los empleados en una institución conjuntamente los pacientes que es de lo que más nos interesa en la investigación o propue que nos ocupa, sus autoridades logran conformar una asociación laboral, en la cual cada empleado se sienta como una parte específica y necesaria en la organización. Con esto se habrá dado un gran paso para la obtención de resultados óptimos en su desenvolvimiento. Es característico en el ser humano el deseo de cooperativismo, y es bueno estimularlo. Un buen relacionista está obligado a fomentarlo, tanto en los niveles directrices como en los laborales; para lograr ese fomento deberá poner en práctica un programa que se inicie con una serie de entrevistas en las cuales de seguro aflorarán los pequeños problemas que a la larga puedan dar como resultado grandes tropiezos en la producción.

El resultado de tales entrevistas pueden dar lugar a la implantación de normas de conductas o procedimientos laborales corrientes o bien a la modificación de los mismos para el caso de que existieran. Estas normas deberán ser planteadas concienzudamente y resumidas por escrito y en forma clara, concisa y sobre todo divulgadas entre los interesados para que se las ponga en práctica en forma ordenada.

#### **1.7 LA ORGANIZACION DE LAS RELACIONES PUBLICAS.**

Las relaciones públicas de cualquier organización deben ser encausadas a través de un ejecutivo u oficina determinada, sin perjuicio de quienes en ella colaboran, para poder dirigirse a los públicos (internos externos).

Las relaciones públicas internas van dirigidas a los propios miembros de la organización, cualquiera que sea su jerarquía y sus funciones, colaborando en la transmisión hacia afuera de una buena imagen de la empresa o institución.

En el subsistema de salud del Hospital de Antigua que es el caso que nos interesa en este estudio, todo lo que está relacionado con un ejecutivo de relaciones públicas significaría intercambiar información con el sistema y con los pacientes, que es uno de los aspectos más importantes principalmente en el área monetaria, para así ayudar a resolver su adolecimiento.

**Ventajas de un ejecutivo específico de relaciones públicas:**

Revelar a los demás ejecutivos u oficinas de esta clase de actividades que requieren especialización.

Eliminar duplicidad de esfuerzos y el peligro de estar proporcionando imágenes contradictorias o discímiles.

Obtener la coordinación y cumplimientos de políticas fijadas.

Asegurar la periódica revisión de los objetivos y sus cambios cuando sea necesario.

Concentrar la labor técnica de relaciones públicas en una persona o grupo especializado.

Estar al servicio de todas las áreas para obtener (la coordinación) el mayor provecho de cada oportunidad en beneficio de la organización.

Centralizar las funciones de publicidad institucional, atender visitas, discursos, reuniones, etc., vincular entre comunidad y gobierno, y en general cada uno de los demás actos vinculados con la imagen de la empresa o institución.

Los actos de relaciones públicas con el personal interno se encausan mediante un adecuado sistema de comunicación. La oficina tendrá por escrito la definición de sus responsabilidades de la autoridad que se le ha otorgado y de los objetivos que debe cumplir.

Las relaciones públicas constituyen un departamento que debe informar al ejecutivo principal y ser responsable ante él, con un acceso que ningún otro departamento puede tener, porque relaciones públicas frecuentemente tendrá que representarlo.

Biblioteca Central

3. Utilizando informes verdaderos
4. Formulando objetivos y planificando
5. Haciendo pruebas preliminares de las campañas que proyectamos en base a las informaciones.

Para la elaboración del cuestionario es necesario saber:

1. Determinar que clase de personas componen nuestros públicos.
2. Cuál entre los diversos grupos de público merece mayor atención en un momento determinado, por su importancia para su organización.
3. Qué características de nuestra empresa debemos destacar
4. Qué procedimientos psicológicos creará una opinión favorable en nuestro público.

**b. Objetivos.**

Estos surgirán después de hecha la investigación, (por ejemplo si la imagen de la institución esta deteriorada, nuestro objetivo es corregirla y mejorarla. Si al contrario la imagen es buena, el objetivo consistirá en mantener la buena imagen y reintegrar la investigación con periodicidad.

En la práctica siempre existen aspectos que hay que mejorar como opiniones equivocadas, regiones que desconocen a nuestra institución, provincias que ignoran los motivos de las acciones gubernamentales, o grupos predisuestos en contra, muchas veces sin razón valedera u ocasional.

El resultado de las investigaciones siempre sugiere acción y ésta a su vez puede ser urgente y/o importante, por ello debemos fijarnos objetivos que cumplir, que pueden ser permanentes y generales, y son fijados por un lapso determinado de tiempo generalmente un año hasta 5 años.

El encargado de relaciones públicas tiene la obligación de someter su plan a la aprobación del directorio.

**Características de los Objetivos.**

Realísticos y obtenibles, deben ser realistas para poder realizarlos.

**Progresivos**

Comprensibles, deben de ser claros para el directorio, entendibles al personal de la organización, sólo así se tendrá una cooperación útil.

Revisados constantemente, para determinar si es necesario cambiarlos o adaptarlos, de acuerdo a las necesidades de la institución y de los públicos.

**Pocos****Muy diversos****Como proyectarlos.**

Nómina de objetivos generales

Campañas que otras empresas estén haciendo

Elegir mejor alternativa

Observar situación social, económica y política del país y dónde actúa la empresa.

Desarrollar objetivos sólidos que reflejen comprensión de los valores humanos.

Considerar el futuro creativo y constructivamente

**Planificación y Organización.**

**Planificación:** Planificar es adoptar las líneas de acción futura para guiar los actos de la empresa en materia de relaciones públicas. Después de la investigación, de la inteligencia de la investigación, de la consiguiente fijación de objetivos y de la incorporación de otros objetivos derivados de la filosofía general de la entidad, corresponde planificar y organizar la acción a seguir.

Determinar prioridades y mantener el balance realista entre los conflictos entre los intereses opuestos son normales de cuando en cuando, recordando que la posición de la gerencia en sentido moderno de administradora de bienes ajenos por un lado y de coordinador por otro, es tratar de ser justa en sus decisiones.

Los obstáculos y dificultades que seguirán encontrándose en las relaciones públicas de la entidad requieren persistencia y medidas especiales para superarlos, y es indispensable la visión que permita prever los problemas futuros.

Fijar metas, estrategias y tácticas con programas de corto o largo alcance, orden cronológico, dando importancia al presupuesto y la calendarización de actividades.

Programar altos niveles de rendimiento para uno mismo y para sus colaboradores, determinando lo que se espera de cada uno, fijándoles tareas para lograr con su aporte objetivos generales.

Expresar las políticas y fundamentos lógicos de manera clara para obtener la adhesión a ellos de todo el personal.

Fijar los programas de relaciones públicas incluyendo la calendarización de cada actividad separada para reintegrarlas en conjunto.

Usar los resultados de las evaluaciones para reajustar constantemente sobre la marcha la planificación y la acción.

El relacionista debe actuar como analista en la investigación, como consejero en la planificación.

El orden cronológico y escrito tiene importancia vital en la planificación.

**Organización:** Es el establecimiento y coordinación de las funciones necesarias para realizar los objetivos y las funciones de las relaciones públicas que hayan sido fijadas, asignando autoridad y responsabilidad a la persona que tiene que cumplir dichas actividades. Una vez planificado el programa de relaciones que nos hemos propuesto habrá que realizar su ejecución con los siguientes procedimientos:

Las diversas situaciones de emergencia que surjan tienen que ser apreciadas e identificadas, agrupando actividades para reducir costos y lograr mejores rendimientos, separando y fijando prioridades; clasificando el trabajo requerido y dividiéndolo en componentes y tareas dirigibles, así como especificando las relaciones entre los grupos o secciones.

Analizar problemas, concretándolos, determinando sus posibles causas y comprobando si sus teorías son ciertas, verificando y consiguiendo lo necesario para conseguir su influencia en la opinión pública.

Ejecución de un programa de toma de decisiones, generando alternativas.

La organización será lo más simple posible, pero respondiendo a las exigencias previsibles de la entidad y de la opinión externa.

Tratar de lograr un adecuado desarrollo del personal, sobre todos los niveles de más responsabilidad.

### **Coordinación y Control.**

Son dos funciones típicamente ejecutivas:

La coordinación es la labor de interpretar y hacer comprender a los miembros de la entidad los elementos de investigación, planificación, ejecución y acción, en forma organizada y clara integrando las tareas de todos los departamentos y corrigiendo cualquier desviación.

La coordinación y el control de las relaciones públicas puede y debe tener dos aspectos: El de controlar que se adecúen a las campañas publicitarias y contribuyan a la imagen que se ha decidido difundir y otro de controlar la acción para impedir cualquier acto que trascienda y que pueda realizarse sin el consentimiento de las relaciones como guardiana y responsable de las vinculaciones oficiales con el exterior.

La coordinación, el control, la planificación y la fijación de objetivos son los aspectos directos que no pueden ser delegados.

El control consiste en vigilar el cumplimiento de los planes, según la metodología establecida, asegurada la transmisión de las informaciones, y obtener la permanente adhesión de todos los miembros del equipo, tanto en cuanto a la metodología adoptada como a los métodos de trabajo y de trato.

#### **e. Acción.**

La acción significa realizar lo planificado y organizado, comunicando, mostrando, dirigiendo, coordinando y controlando las campañas de las relaciones públicas de la empresa. Antes de iniciarla, hay que recapacitar y revisar lo obtenido mediante la investigación, y sobre todo tener en cuenta los antecedentes y características de la entidad, clara opinión de los diferentes públicos en cada momento, actitud del gobierno, de sus funcionarios, de los partidos políticos, planes de los empresarios y el impacto que viven teniendo en la comunidad.

Hay que considerar las siguientes normas fundamentales en relaciones públicas:

- A. Es requisito indispensable para un programa su identidad y repetición, porque los públicos olvidan fácilmente.
- B. Las motivaciones materiales no son los principales factores que mueven a las personas.
- C. Los hombres siempre dependerán del grupo al que pertenecen.
- D. La entidad debe evitar ser identificada como persona, causa o instituciones que sean rechazadas o desdeñadas por la comunidad.
- E. Las acciones representan siempre más que las palabras
- F. El público posee una capacidad limitada para absorber nuevos conocimientos.

Las ideas que se le hagan llegar deben ser claras y en poca cantidad.

#### **f. Evaluación.**

Evaluar en relaciones públicas es investigar lo sucedido con las campañas realizadas y con los demás acontecimientos, comparándolos con los objetivos propuestos en cuanto la imagen de la organización.

Debemos formularnos algunas preguntas esenciales:

Se consiguió el objetivo propuesto, se obtuvo en caso contrario las razones del fracaso.

Los resultados han sido proporcionales a los gastos efectuados, en caso negativo, cómo manejar el rendimiento en el futuro, o por lo menos cómo equilibrar gastos y resultados.

Cuáles han sido en realidad los resultados ?

Una vez en poder de las respuestas generales debemos comparar el cuadro de objetivos concretos y realistas y con el resultado determinar las metas que hay que mantener a la luz de los cambios registrados en el ambiente mientras duró la campaña anterior, teniendo en cuenta los pronósticos de lo que sucediera en la comunidad durante el tiempo que dure la próxima campaña de relaciones públicas.

La evaluación es uno de los elementos gerenciales de más importancia, (que en la práctica se suele dejar de lado) por la ventaja de beneficiarse con la experiencia adquirida, con la apreciación de las razones de los éxitos o fracasos y con sus porcentajes respectivos.

La evaluación rápida permite corregir a tiempo campañas costosas que no están produciendo beneficios o que a veces incluso originan detrimentos para la imagen de la entidad, por haber sido incorrectamente concebidos o por haber variado el clima de la opinión externa.

#### **FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS.**

En una institución podrían generalizarse los siguientes conceptos. Pero es necesario aclarar que pueden ser mayores o menores siempre dependiendo de las necesidades.

- a. El Departamento o sección tendría informada a la dirección sobre la relación de todas las fases, de las normas y actividades de la institución. Es decir que actuaría como ojos, oídos y de ser posible alma, de la dirección con respecto a la institución en sí y a los diversos sectores implícitos de público.
- b. Tamizaría lo esencial de lo superfluo, sin ocultar ni disimular nada; para lo cual debería contar con la confianza del medio para que la información fluyera libremente en todas direcciones.

- c. El Departamento o sección desarrollaría las comunicaciones verticalmente desde lo alto de la institución al fondo de la misma. Horizontalmente desde la institución al fondo de la misma, desde de la institución hasta todos sus públicos, medios de información, instituciones conexas y comunidades en general.
- d. Además de planear el trabajo de relaciones públicas de la institución desplegaría una actividad que le daría características, para coexistir con los demás, haciendo que cada unidad formada orgulosamente sea parte de un equipo, de un conjunto.
- e. Actuaría como consejero de la alta dirección, como consejero personal de todos los altos directivos en la actividad consuetudinaria que así requieran y por sobre todo en las actividades extraordinarias que pudieran presionarse como huelgas, catástrofes, incidentes, etc., en donde además de su asesoría, tendría una representatividad ante las facciones que alternaron con la institución.

#### **1.10 TAREAS A CARGO DE LAS RELACIONES PUBLICAS.**

1. Campañas y contactos con la prensa, radio y televisión (público externo)
2. Preparación de publicaciones para los empleados (público interno).
3. Programación de actos especiales, tanto propios de la oficina de relaciones públicas, como de otras áreas cuando tienen relación con el público interno y externo.
4. Preparación de discursos, manuales y folletos diversos
5. Redacción de la revista externa de la institución
6. Archivos de correspondencia, fotografías, bibliografías de personalidades nacionales, extranjeras, de directivos de las empresas en el exterior de competencia, así como de funcionarios de los gobiernos nacionales, provincias y municipios.
7. Listas de invitados habituales a los actos de la institución y su actualización permanente.
8. Preparación y participación en ferias, exposiciones y otros actos.

Fomento de actividades culturales y educacionales, premios a trabajadores destacados, exposiciones artísticas, arreglos de vidrieras. <sup>19</sup>

Preparación de carta de directivos de la institución a proveedores y representantes, explicando aspectos de importancia.

Recepciones y encausamiento de las publicaciones que llegan a la empresa.

Producciones cinematográficas de largo o corto metraje, y de avisos para cine o televisión.

Informes periódicos a la dirección de la institución sobre:

- a) Situación de la empresa en el ambiente, imagen en el público.
- b) Posición de la competencia
- c) Situación social, económica y política del país y su posible repercusión en la marcha futura de la empresa.
- d) Campañas proyectadas (exhibición y obtención de comentarios de los demás ejecutivos).
- e) Penetración de las noticias de prensa remitidas periódicamente a diarios y revistas de todo el país.
- f) Vinculación de las campañas de relaciones con las de ventas.
- g) Celebraciones y aniversarios
- h) Vinculaciones con las autoridades públicas
- i) Estudio de rumores, positivos o negativos
- j) Resúmenes del pensamiento del público interno sobre la institución.
- k) Consideración de los proyectos de ley de reglamentaciones que pueden afectar la institución.
- l) Anticipo de las campañas preparadas por las agencias de publicidad.

- m) Resultado de encuestas periódicas en la opinión pública.
- n) Aclaración de conceptos de los demás directivos sobre relaciones públicas, opinión pública e imagen.
- ñ) Preparación de carteles para la vía pública, distribución y control.
- o) Confección de slogan o frases breves de propaganda institucional.
- p) Instrucción periódica en relaciones públicas a los concesionarios, proveedores, representantes, agentes y viajantes.
- q) Relaciones con la comunidad y con todos sus dirigentes y público.
- r) Donativos y contactos con estudiantes de beneficencia.
- s) Preparar el presupuesto anual de la oficina.
- t) Aprobar las órdenes de pago relativas a la publicidad efectuada.
- u) Interesar a los gerentes y al personal sobre los objetivos de relaciones públicas.
- v) Participar en congresos y convenciones, con proveedores y otros públicos especialmente vinculados con la institución.
- w) Organizar el apoyo de la empresa a actividades deportivas.
- x) Difundir en la comunidad los conceptos de la institución como buca cumplidora de sus obligaciones sociales e impositivas, de importancia que tiene para el progreso nacional, del cumplimiento de las leyes y reglamentos y empleadora responsable, que paga a sus empleados y operarios, pagando también buenas y justas retribuciones (siempre naturalmente que todo esto sea verdadero).

#### **1.11 EL PRESUPUESTO DE RELACIONES PUBLICAS.**

Como puede suponerse, este es uno de los principales aspectos a tener en cuenta, porque de nada valdría preparar detalladas y excelentes campañas y actividades si se careciera de las sumas de dinero necesario para llevarla a ejecución.

Uno de los problemas que se presentan en las relaciones públicas es el de convencer a los demás directivos de la utilidad de sus campañas. En efecto, la valoración es muy difícil, complicada y por lo común demora tiempo. La imagen de la institución, su prestigio en la comunidad, el apoyo que recibe en la mente de la opinión, su valoración frente a la de la competencia, son una serie de presuntos factores que difícilmente se miden, salvo en plazos prolongados y cuando ya el resultado de las relaciones públicas tal vez ha pasado a otras funciones. Por lo tanto, precisamente es que la valoración que hace el presidente ejecutivo del organismo de las relaciones públicas suele ser de gran importancia. Una valoración costará mucho tiempo y dinero ya que se dará cuenta tarde, cuando ya se ha conseguido una buena imagen o elevar la que se perdió.

En especial resulta difícil convencer a los celosos ejecutivos de finanzas, cuando se confecciona el presupuesto para el año próximo, sobre detalles de gran importancia.

Las campañas o actividades deben de contar con un presupuesto suficiente para que sean exitosas, y deben de tomar en cuenta los siguientes factores:

**Personal:** Ejecutivo, secretario, empleado, etc.

**Materiales:** Máquina de escribir, perforador, papel, sobres, costo, imprenta, adornos, plataformas, micrófonos, etc.

**Suscripciones:** Diarios, revistas, libros, etc.

**Compras varias:** Escritorios, archivos, ficheros, etc.

**Gastos generales:** Cafetería, almuerzos, etc.

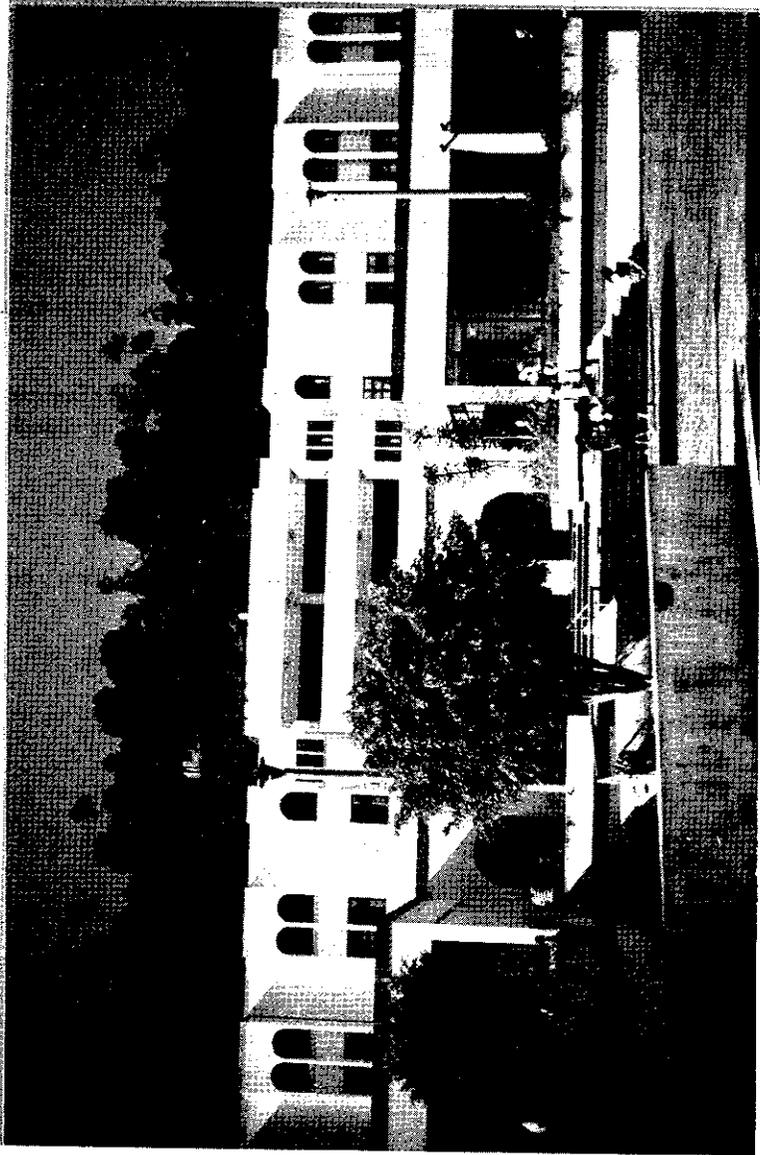
**Donaciones:** A entidades de beneficencia

**Cuotas a asociaciones**

**Publicidad directa**

**Varios:** Ayuda al deporte, etc.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



## HOSPITAL REGIONAL "PEDRO DE BETHANCOURT" DE ANTIGUA GUATEMALA

### DATOS HISTORICOS.

Cuando se realizó la erección de la Catedral de Guatemala, se dispuso que de las rentas de los diezmos de la iglesia, se separara la novena y media parte, para la fabricación y manutención de un Hospital para los eclesiásticos. Se trataba de favorecer así a los sacerdotes diáconos y subdiáconos pobres que enfermaran; pero como las rentas de la iglesia eran mínimas, los Obispos y el Cabildo Eclesiástico dispusieron de consumo que el producto de la disposición sirviera para repartir el dinero como limosnas manuales que se daban los sábados en la misma iglesia, y así se acostumbró hasta el año 1646 en que el Obispo, Doctor Don Bartolomé González Soltero, observando que ya entonces las rentas habían aumentado dispuso suprimir las limosnas manuales, construir un hospital para eclesiásticos, y desde luego se comprará una casa o predio donde se construyera aquel, y así se hizo.

No faltó sin embargo, lo inesperado. El Obispo murió, y no se volvió a tratar el asunto hasta el 16 de octubre de 1654, en que el Cabildo Eclesiástico ordenó poner en obra el Hospital, trazándolo el 3 de noviembre siguiente.

Hecha la bendición de esta casa así como la de la primera piedra para la iglesia, bendiciones que hizo el Obispo Fray Payo Enríquez de Rivera en noviembre de 1662; en mayo de 1663 comenzaron a llegar enfermos, tomándose entonces para primer rector del Hospital a Don Antonio Alvarez de Vega y como enfermero y ecónomo a Don Salvador Nabrija.

Los religiosos de San Juan de Dios se hicieron cargo de la administración del hospital en mayo de 1663 y al 2 de diciembre del mismo, cuando tanto el hospital como el templo ya terminados, fueron bendecidos por el mismo Obispo Fray Payo Enríquez de Rivera, trasladándose en seguida y provisionalmente la Catedral al referido templo, hasta el 6 de noviembre de 1680, en que se estrenó a nueva.

Con el terremoto de 1773, la situación varió completamente. Las casas de beneficencia pública sufrieron trastornos, y el Hospital de San Pedro que encontraba tan ordenado, se vió en circunstancias tan afflictivas por el hecho de tener que atender no solamente el elemento clerical, sino a toda clase de personas. Sufrió aquel establecimiento pérdidas considerables en sus edificios, especialmente su iglesia. En el año 1847, se pensó trasladar el referido Hospital a una casa situada en las inmediaciones de San Lázaro; pero no se llevó a cabo por razones de higiene.

Se construyó todo lo que se pudo, especialmente se hizo su iglesia, que estrenó el 24 de octubre de 1869, no con el nombre de San Lázaro Apostol, sino con el nombre de San Juan de Dios, por razón de que los religiosos que atendían el hospital habían sufrido pérdida de la iglesia de igual nombre en el Hospital de Santiago, y consideraron justo dar el mismo nombre a la que había surgido para su misión.

Pero la suerte se encontraba tan voluble aún con ellos, puesto que causa de tener que generalizar el servicio hospitalario, no sólo para eclesiásticos sino para todos los hombres, mujeres y niños en su estado seglar, los religiosos de San Juan de Dios tuvieron que dejar la administración del Hospital de San Pedro, sustituyéndolos más tarde, en 1865, las Hermanas Capuchinas de la Divina Pastora, congregación fundada por Fray Pedro de Elisa.

Notables reformas ha tenido el Hospital de San Juan de Dios, y también presentado importantes servicios, siendo el único en la Ciudad de La Antigua Guatemala que se ha sostenido a través de nuestra historia.

En 1869, las Hermanas Capuchinas dejaron de prestar sus servicios en aquel centro de beneficencia y fueron sustituidas por las Hermanas de la Caridad, congregación fundada por San Vicente de Paul. Hoy se conoce a este establecimiento con el nombre de **HOSPITAL NACIONAL PEDRO BETHANCOURT**.

## **2.2 CARACTERISTICAS FISICAS ACTUALES.**

El Hospital Regional "Pedro de Bethancourt", integra con los Hospitales Nacionales de Chimaltenango y Escuintla la red hospitalaria de la región de Salud de Guatemala.

## **FILOSOFIA DEL HOSPITAL REGIONAL PEDRO DE BETHANCOURT.**

Hospital Regional al servicio médico integral del individuo, la familia y la comunidad a que se deben. En el concepto que al hablar de Medicina Integral se están refiriendo a prevenir, curar y rehabilitar la salud, con un alto espíritu de servicio, eficiencia y eficacia, justicia y humanismo en la ejecución de nuestros fines sin tomar en cuenta la condición económica, social, racial o religiosa del individuo, la familia o la comunidad.

### **OBJETIVOS DEL HOSPITAL**

#### **2.4.1 Prevenir Enfermedades.**

- a) Inmunizaciones
- b) Saneamiento del medio
- c) Educación sanitaria
- d) Control del Niño Sano
- e) Atención de la mujer embarazada

#### **2.4.2 Curar Enfermedades.**

- a) Atención del paciente agudamente enfermo, con su tratamiento médico o quirúrgico.
- b) Atención del paciente ambulatorio
- c) Educación para recuperar la salud

#### **2.4.3 Rehabilitación.**

- a. Educación para recuperar y mantener la salud
- b. Integración al hogar

c. Seguimiento en consulta externa o en la comunidad

## 2.5 METAS.

"Disminuir la Morbi-Mortalidad del Area de Influenza"

## 2.6 REGLAMENTO INTERNO.

El reglamento en el Capítulo I de las Disposiciones Generales dice que mismo tiene por objeto, establecer las disposiciones básicas para funcionamiento del Hospital Regional Pedro de Bethancourt con sede en Departamento de Sacatepéquez, Antigua Guatemala y dependiente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

La Dirección del Hospital es la responsable de hacer cumplir disposiciones de dicho reglamento.

Para fines del Reglamento Interno, se adoptan las siguientes definiciones:

**CENTRO INTEGRADO:** Es el Centro que además de poseer facilidades internamiento, se integra con uno o más Centros de Salud, para proyectarse a Comunidad con acciones tendientes al fomento, protección y prevención de salud. Son también funciones del Hospital: la docencia, preparación integral personal, promover la investigación y desarrollar programas preventivos para enfermedades.

**DEPARTAMENTO:** Es la agrupación de servicios afines cuyo objeto es ejercer, coordinar, supervisar, dirigir acciones y técnicas comunes en actividades específicas.

**SERVICIOS:** Es el sector de un Departamento destinado a la ejecución técnicas, métodos y normas determinadas.

**UNIDADES:** Es el sector de un servicio destinado a la ejecución de actividades muy específicas, constituyendo un área básica de trabajo.

En su Artículo 4o., el Reglamento menciona que el Hospital Regional Pedro de Bethancourt es indivisible, por lo que todas sus actividades deben ser armónicamente coordinadas. El personal deberá contribuir con interés, en la realización de sus fines y objetivos, cumpliendo celosamente sus reglamentos y velando por la conservación y buen aprovechamiento de su patrimonio.

El Artículo 5o. del Reglamento se refiere a la estructura del Hospital Regional Pedro de Bethancourt el cual incluye:

- i. Dirección: Integrada por el despacho del Director, Secretaría y Archivo.
- ii. Subdirección: Integrada por el despacho del Subdirector, Secretaria, archivo y Centro de Cómputo.
- iii. Departamentos Médicos de Atención: Medicina Interna, Medicina Preventiva y Comunitaria, Cirugía, Ginecoobstetricia, Traumatología y Ortopedia, Pediatría, Odontología y Anestesiología.
- iv. Servicios Técnicos de Apoyo: Incluidos en estos: Laboratorio, Patología, Rayos X, Farmacia, Registros Médicos, Centro Quirúrgico, Central de Equipos, Banco de Sangre, Enfermería, Trabajo Social, Terapia, Alimentación y Psicología.
- v. Servicios Administrativos o Generales: Integrados por el Despacho del Administrador, Contabilidad, Tesorería, Personal, Compras, Almacén, Control de la Propiedad, Lavandería, Ropería, Mantenimiento, Conserjería y Limpieza, Transportes y Unidades de producción cuando las hubiere.

El Artículo 6o. nos dice que para las acciones de Salud Pública, el Centro Hospitalario podrá incorporar a la planta, servicios de saneamiento, epidemiología, higiene y seguridad maternoinfantil y otros afines que resultaren necesarios para el desarrollo de programas específicos.

Como se puede observar en el artículo 4o. el hospital es indivisible y todas sus actividades deben ser armónicamente coordinadas por lo que para el funcionamiento eficiente y eficaz de su estructura interna (Artículo 5o.) un Departamento de Relaciones Públicas puede ser el medio efectivo de lograr la comunicación y la interacción entre sus diferentes unidades, tomando en cuenta que el Artículo 6o. contempla la creación de otros departamentos.

Continuando con el Reglamento, encontramos que el Capítulo II se al "Funcionamiento de la Organización" y en su primera parte se ref regulaciones de la Dirección, Consulta Externa, Servicio de Emergencia, S Operaciones, Servicios de Apoyo, Farmacia, Laboratorios, Clínicos y Bar Sangre, Servicios de Radiología, Servicio de Enfermería, Servicio de T Social, Central de Esterilización, Registros Médicos y Estadísticos.

En su segunda parte se refiere a Servicios Administrativos y Gen Oficina de Personal, Compras, Almacenes, Control de la Propiedad, Servi Alimentación, Lavandería y Ropería, Mantenimiento, Conserjería y Lir Transportes, Unidades de Producción y su tercera parte está referida al S Religioso.

El Capítulo III se refiere a las regulaciones de las relaciones enl Centros Hospitalarios y la Comunidad. El Capítulo IV habla de los dere obligaciones de Los Pacientes, y por último hay un Capítulo V que tiene q con los Aspectos Laborales.

## **2.7 ORGANIZACION ACTUAL.**

Al momento de la realización del estudio, el Dr. José Del Busto Maza director ejecutivo del Hospital Nacional de Antigua, es la persona quien di estructura general del Hospital conjuntamente bajo la directriz del Ministe Salud Pública y Asistencia Social, Jefatura de Area y con el apoyo de la Dirección de este Hospital, y con el apoyo también de los diferentes Jef Departamento y de Servicio.

El Hospital Nacional de Antigua tiene asignado dentro de su presu una cantidad de 425 trabajadores, es un Hospital regional que como ya s cubre la región V que incluye los tres departamentos Sacatepe Chimaltenango y Escuintla.

Cuenta con personal capacitado para cubrir las diferentes especiali como lo son Médicos Especialistas, Personal Paramédico, Personal Té Administrativo y Operativo, que se cubren con el presupuesto y también renglón 182 y 021 así como con planillas de trabajadores, divididos así:

- 1 Director
- 1 Sub-Director

- 1 Administrador
- 30 Médicos Profesionales (incluyendo todas las especialidades)
- 44 Enfermeras Profesionales
- 141 Auxiliares de Enfermería
- 45 Oficinistas
- 61 Operativos
- 8 Rayos X
- 17 Laboratorio Clínico
  - 9 Farmacia Interna
  - 9 Mantenimiento
- 16 Costurería
- 26 Alimentación
- 5 Conductores
- 22 Planilleros (conserjería)
  - 9 Comisionados
- 28 Médicos Especialistas
- 4 Médicos Turnistas

El Hospital Nacional de Antigua se ha caracterizado por funcionar como un Hospital Escuela que capacita a Auxiliares de Enfermería y otros. Recientemente fue reconocido como Hospital Escuela por las actuales autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en donde realizan sus prácticas hospitalarias estudiantes de 5o. y 6o. año de la Facultad de Medicina, así como rotan médicos especialistas de Post Grado.

Su fin primordial es el de brindar una mejor atención al paciente, con sus diferentes especialidades como son la Medicina Interna, Cirugía General, Ginecología, Traumatología, Pediatría, Odontología, Anestesiología, Psicología, Oftalmología, Cirugía Plástica, Dermatología, Neurología. Las especialidades constituyen la puerta más importante del ingreso y egreso de los pacientes que entran por Consulta Externa como por la Emergencia por lo que son atendidos diariamente. En el Hospital se atiende las 24 horas del día.

El Hospital cuenta con un número de 168 encamamientos de los cuales diariamente se atiende por Consulta Externa la cantidad de 300 pacientes por diferentes especialidades:

La Emergencia atiende 1259 pacientes mensualmente de los cuales unos son ingresados y otros se dejan en observación para ver si ameritan ser ingresados, y si no se les da de alta.

El Hospital de Antigua recibe frecuentemente pacientes referidos al Hospital de Chimaltenango con casos de CSTP (partos complicados manipulados por comadronas). Según estadística del Departamento de Chimaltenango tenemos una referencia de pacientes en el último trimestre de este año de 14 casos. Y por Escuintla una cantidad de 52 casos.

El Hospital tiene una cantidad de números de egresos de 1200. Dentro de las causas más frecuentes que se ven en consulta externa están Control Prenatal 572 casos por trimestre, seguidamente el trabajo de parto activo con una cantidad de 272 casos, otro de los casos atendidos es la infección de Tracto Urinario.

El número de encamamiento por servicio es:

Ginecología:	6 camas
Maternidad:	32 camas
Medicina Pediátrica:	22 (2 para trauma)
Recién Nacidos:	25
Cirugía de Hombres:	16 (entra trauma cirugía general)
Medicina de Hombres:	18

gía de Mujeres:	13 (cirugía general trauma pediatría)
licina de Mujeres:	19
or y Partos:	16
rgencia:	5 (en observación) adultos
rgencia:	6 (para pediatría)
uma de Hombres:	6
uma de Mujeres	3
ugía Pediátrica:	6

El hospital se ha caracterizado porque su atención sea eficiente, dándole de inmediato, atención al paciente que ingresa por Emergencia, principalmente cuando llegan para ser operados.

En el Departamento de sala de operaciones diariamente de lunes a viernes programan 12 pacientes que se toman como electivas y emergencias, con procedimientos más frecuentes como:

Cesaria Transperitoneal

Apendicectomía

Hernioplastia inguinal

En su totalidad por el último trimestre se reporta un número de raciones de 1,100 por diferentes causas y por todas las especialidades.

Recientemente, derivado de las gestiones realizadas del Director del Hospital Dr. José Abelino Del Busto Maza con el Dr. Axel Oliva, Decano de la Facultad de Ciencias Médicas de la USAC de Guatemala, se obtuvo la aditación del Hospital de Antigua como Hospital Escuela.

El programa de Especialidades Clínicas, tiene los siguientes objetivos generales:

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

- A. Formar profesionales capacitados en un campo específico de la práctica médica para su continuo desarrollo en el campo de una especialidad médica determinada.
- B. Acreditar al Médico y Cirujano como especialista, al término de su formación como tal, con capacidad para ofrecer soluciones a problemas de salud a nivel nacional.
- C. Hacer de los programas de sus cursantes y de sus egresados un elemento importante en la integración docente asistencial e investigación en su nivel nacional.

## **2.8 RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS.**

Médicos pediatras 11 (contando 5 médicos especialistas)

Ginecobstetricia 10

Patología 1

Anestesia 6

Medicina Interna 11

Cirugía 12

Ultrasonido 1

Ultrasonografía 1

Personal de dietética 26

Secretaría y contabilidad 46

Técnicos de Rayos X 8

Técnicos de Laboratorio 17

Técnicos de Anestesia 3

ntenimiento 9  
sturería 16  
nductores 5  
nilleros 22  
misionados 9  
ermeras supervisoras 17  
ermeras Jefes de Sala 15  
ermeras Jefes de Departamento 6  
nicos de Anestesia o Enfermeras Profesionales 6  
rición 1  
ciales de archivo y estadística 12  
abajo Social 6  
mico Biólogo 1  
udiantes de Postgrado 16 (internos)  
udiantes de Pregrado 54  
ermeras Auxiliares de Enfermería 141  
farmacia Interna 9

**LISTO POR PACIENTE Y PRESUPUESTO.**

presenta costo por día-paciente Q. 188.48

er Consulta Externa Q. 12.40

Gasto Anual de Inversión Q. 100,000.00  
Presupuesto anual de operación 10761.977.00  
Porcentaje de ocupación 76  
Día estancia 3.05  
Número de muertos x 100 1.8%  
Número de casos de infecciones posoperatorias  
Operación Séptica x 100 0.6%  
Número de Cesareas x 100 26%  
Número de muerte materna x 100 0.04%  
Mortalidad de Recién Nacidos x 100 2.4%  
Número de feto variables

## **2.10 ASOCIACION DE TRABAJADORES DE SALUD.**

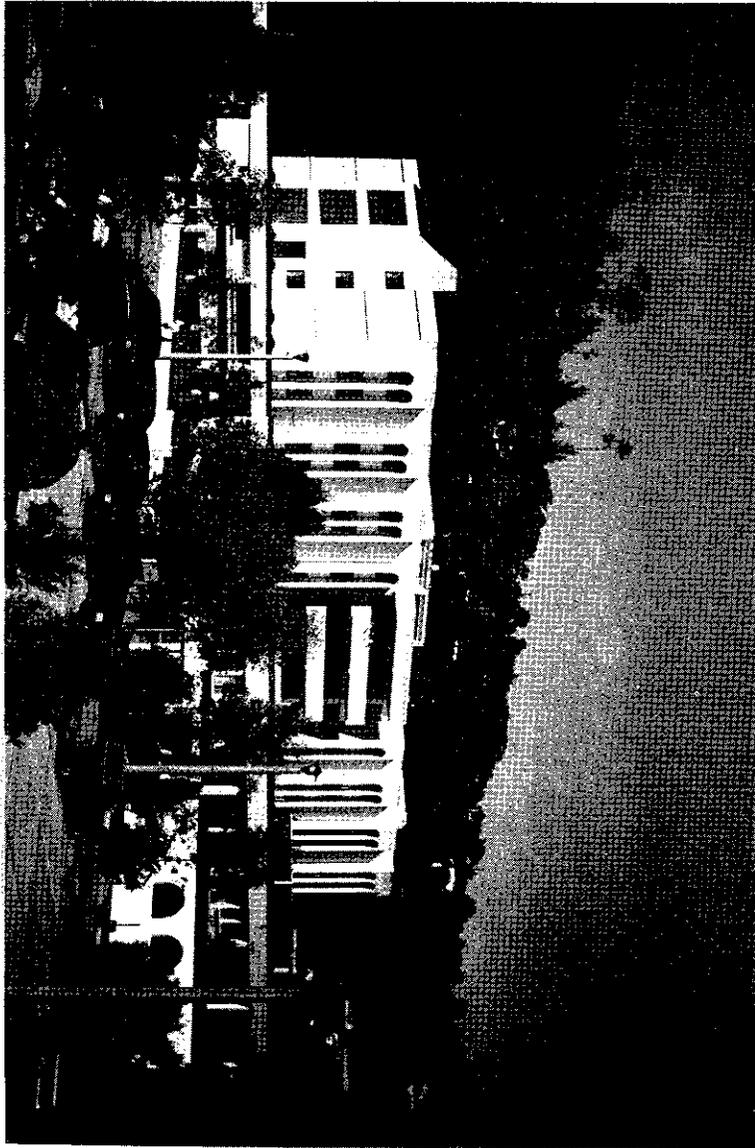
La organización laboral había surgido desde 1975 cuando estuvo Presidente de la República el General Shell Laugerud. Fue ahí donde comenzó a formar un comité llamado CETE Comité de Emergencia del Estado Trabajadores el cual con el Golpe de Estado de 1982 del General Ríos Montt se desintegró.

Cuando tomó la presidencia Vinicio Cerezo, se realizó una Asamblea Nacional y es cuando se conforma la actual Asociación de Trabajadores de Salud Pública del Hospital Nacional de Antigua Guatemala con integrantes de distintos puestos y centros de salud así como trabajadores del Hospital Nacional de Antigua.

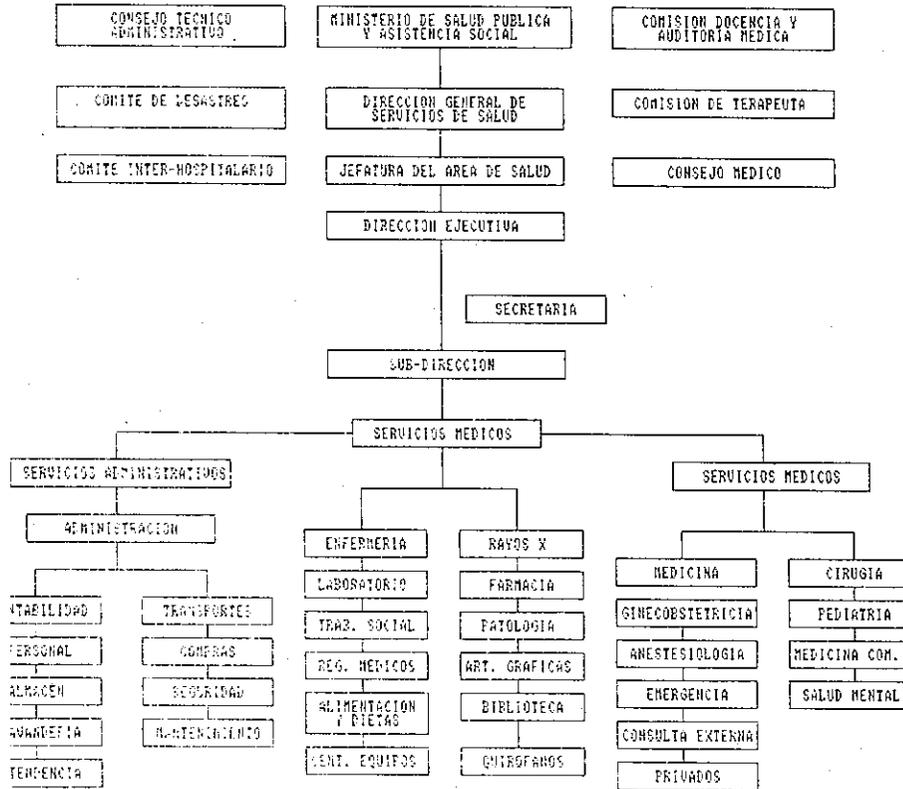
La Asociación de trabajadores de Salud Pública del Hospital Nacional de Antigua Guatemala, hoy en día sigue en marcha luchando y velando porque los trabajadores se les reconozcan sus derechos y se les exijan sus obligaciones.

La Asociación tiene el deber constantemente de informar a los trabajadores de los acuerdos y decretos gubernativos que emite el gobierno. Asimismo, hace de su conocimiento cuando surgen algunos problemas con los Jefes informándoles qué derechos les ampara. Otra de sus funciones es informar a los diferentes medios de comunicación social, lo que acontece dentro de la Institución, en cuanto a manejos del presupuesto y personal.

En el Hospital de Antigua Guatemala se organizó un Patronato que duró menos de un año y fue disuelto a solicitud y presión de la Asociación de trabajadores.



2.11. ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT 35





### CAPITULO III

## RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

### CUESTAS.

Al hacer una síntesis de todas las preguntas contestadas en cuestionario escrito, las cuales fueron dirigidas al Director, personal y usuarios nos encontramos con que en un alto porcentaje si es de gran importancia la creación un Departamento de Relaciones Públicas. Asimismo, la opinión generalizada que el Hospital Nacional de Antigua sí tiene buena imagen, y que la persona adecuada para transmitir información debe ser un especialista en medios de comunicación social. Contestaron además que la información que se da en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala no se hace orientada profesionalmente.

El personal opinó que a través de la información si se mejoraría el servicio salud. Al existir este departamento, si estarían los trabajadores informados sus derechos y obligaciones.

Los usuarios opinaron a su vez, que el medio más rápido para recibir información sería por la radio así como por afiches, al tener contemplado dicho departamento. La institución lograría con una buena información mayor eficacia y eficiencia y mejoraría la imagen del Hospital. El director opinó que aparte de una buena formación, al trabajador, la información ya no se estaría dando en forma pírica.

La importancia de crear un departamento de relaciones públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala deviene de varias necesidades que existen dentro de esta institución. Una de ellas es que no se da la información en la forma adecuada, y esto incide en que exista desinformación dentro y fuera Hospital.

Por último se puede decir después de haber realizado la presente investigación, que las personas entrevistadas se dieron cuenta de la gran importancia de estar informados a través de un departamento de relaciones públicas por lo que sugieren que este departamento sea creado en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala a un mediano plazo.

Para mayor ampliación se especifican a continuación las respuestas puntuales de los informantes referidos.

### 3.1.1 Respuestas del Director:

- El Director opinó que sí es de gran importancia la creación de departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala.
- El Director opinó que la persona más indicada para transmitir información dentro del Hospital sería un especialista en medios de comunicación social.
- El Director opinó que con una información adecuada sí se lograría mayor eficiencia y eficacia y se mejoraría la imagen del Hospital.
- El Director opinó que la imagen del Hospital Nacional de Antigua Guatemala sí es buena.
- El Director opinó que la información hospitalaria no se hace orientada profesionalmente.
- El Director respondió que los departamentos que existen en el Hospital son de Personal Médico y Administrativo.
- El Director opinó que la labor desarrollada por los trabajadores es eficiente.
- El Director evalúa la eficiencia de los trabajadores como buena y muy buena.
- El Director considera importante, dar una buena atención de salud al usuario, darle buen trato al paciente y dar una información adecuada y a tiempo.
- El Director opinó que no existe información adecuada a todos los sectores del área urbana y rural, por parte del Hospital Nacional de Antigua Guatemala.
- El Director opinó que a través de la información sí se mejoraría el servicio al usuario.
- El Director opinó que sí existe disponibilidad de crear el departamento de Relaciones Públicas.

El Director opinó que el Hospital Nacional de Antigua Guatemala sí cuenta actualmente con los recursos financieros para organizar un departamento de Relaciones Públicas, con equipo como videocasetera, televisión, proyector de slides, re proyector de acetatos, equipo de amplificación y mesa de dibujo.

El Director opinó que dentro de la infraestructura del Hospital Nacional de Antigua Guatemala sí se puede montar un departamento de Relaciones Públicas con el equipo que actualmente tiene como: pantallas, cámaras fotográficas, guillotina, fotocopiadora, máquina Ofset, mimeógrafo.

El Director opinó que actualmente la información se esta dando en una forma empírica.

#### **Respuestas del Personal:**

99% de las personas opinaron que a través de la información sí se mejoraría el servicio al usuario.

1% de las personas opinaron que a través de la información no se mejoraría el servicio al usuario.

60% de las personas opinaron que la imagen del Hospital Nacional de Antigua es buena.

37% de las personas opinaron que la imagen del Hospital Nacional de Antigua es regular.

1% de las personas opinaron que la imagen del Hospital Nacional de Antigua es mala.

2% de las personas no dieron ninguna respuesta

71% de las personas opinaron que actualmente la información Hospitalaria, no se hace orientada profesionalmente.

29% de las personas opinaron que actualmente en la información Hospitalaria, se hace orientada profesionalmente.

93% de las personas opinaron que al crear un Departamento de Relaciones Públicas sí mejoraría la comunicación y relación entre los diversos niveles de salud.

7% de las personas opinaron que al crear un Departamento de Relaciones Públicas no mejoraría la comunicación y relación entre los diversos niveles de salud.

65% de las personas opinaron que la labor desarrollada por los trabajadores sí es eficiente.

26% opinaron que la misma no es eficiente.

6% de las personas opinaron que la labor desarrollada por los trabajadores es regular en eficiencia.

3% de las personas opinaron que la labor desarrollada por los trabajadores no en todos es eficiente.

94% de las personas opinaron que sí es importante crear un departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala.

5% de las personas opinaron que no es importante crear un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala.

1% de las personas no dió ninguna respuesta.

83% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir la información dentro del Hospital debe ser un comunicador social es decir un especialista en medios de comunicación.

7% de las personas opinaron que las personas idóneas para transmitir la información dentro del Hospital debe ser el Médico, la Enfermera, el Conserje y el especialista en medios de comunicación.

5% de las personas opinan que la persona idónea para transmitir la información dentro del Hospital debe ser el Médico.

1% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir la información dentro del Hospital debe ser la enfermera.

2% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser el especialista en medios de comunicación, siempre y cuando no sea sobre DX. y TX. médico.

2% de las personas opinaron que las personas idóneas para transmitir información dentro del Hospital deben ser todo el personal pero siempre y cuando respeten cada quien su ramo.

97% de las personas opinaron que sí preferirían como trabajadores estar informados de sus derechos y obligaciones, a través del personal especializado de un Departamento de Relaciones Públicas en este Hospital.

2% de las personas opinaron que no les gustaria como trabajadores estar informados de sus derechos y obligaciones, a través del personal especializado de un departamento de Relaciones Públicas en este Hospital.

1% de las personas opinaron que como trabajadores sí le gustaría estar informados de sus derechos y obligaciones a través del personal especializado de un departamento de Relaciones Públicas en este Hospital, siempre y cuando sea con justicia.

47% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información sería por afiche.

21% de las personas opinaron que los medios por los cuales les gustaría recibir información sería por afiches panfletos, radio, prensa y televisión.

10% de las personas opinaron que el medio por el cual les gustaría recibir información sería por panfletos.

8% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información sería por prensa y televisión.

7% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información sería por afiches y radio.

5% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información sería por todos los medios mas charlas, conferencias y reuniones.

2% de las personas opinaron que el medio por el cual les gustaría recibir información sería por afiches, prensa y televisión.

96% de las personas opinaron que con una información adecuada se lograría mayor eficacia y mejoraría la imagen del Hospital.

4% de las personas opinaron que con una información adecuada no se mejoraría la imagen del Hospital.

#### **Respuestas del Usuario:**

97% de las personas opinaron que la imagen del Hospital Nacional de Antigua sí es buena.

2% de las personas opinaron que la imagen del Hospital Nacional de Antigua es regular.

1% de las personas respecto a la imagen del Hospital Nacional de Antigua se reservaron de opinar.

61% de las personas opinaron que actualmente en la información hospitalaria participa todo el personal.

35% de las personas opinaron que actualmente en la información hospitalaria, no participa todo el personal.

3% de las personas se reservaron a dar su opinión

1% de las personas opinaron que actualmente la información en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala es regular, pero opinan que del personal deben participar todos.

73% de las personas opinaron que la información no se hace orientada profesionalmente.

27% de las personas opinaron que la información sí se hace orientada profesionalmente.

61% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser un especialista en medios de comunicación.

18% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser el Médico.

12% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser la enfermera.

8% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser el Médico y un Especialista en medios de comunicación.

1% de las personas opinaron que la persona idónea para transmitir información dentro del Hospital debe ser el conserje.

32% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por la radio.

30% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por medio de la televisión.

14% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por todos los medios de comunicación.

13% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir la información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por panfletos.

10% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir la información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por afiches.

1% de las personas opinaron que el medio de comunicación por el cual les gustaría recibir la información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital sería por medio de prensa.

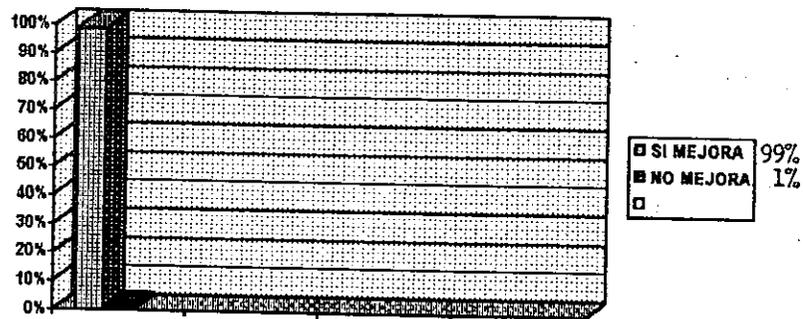
**GRAFICAS.**

Para dar una mayor ilustración del resultado de los cuestionarios respondidos por los informantes seleccionados como muestra de la presente investigación, se han elaborado las siguientes gráficas:

## GRAFICA No. 1

### Opinión Del Personal

#### LA INFORMACION MEJORA EL SERVICIO ?



#### Interpretación de la Gráfica:

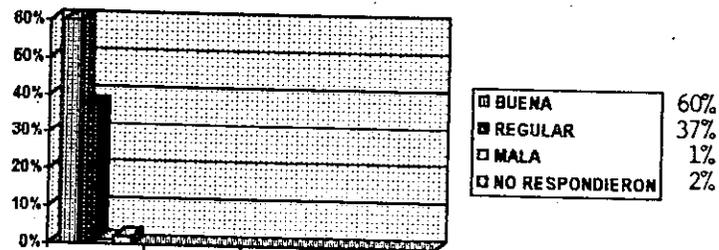
La presente gráfica muestra que prácticamente todo el personal del Hospital está de acuerdo en que la información en general sí mejora el servicio.

Ahora bien, por lógica se infiere que si la información está sistematizada e institucionalizada los servicios funcionan mejor.

## GRAFICA No. 2

### Opinión Del Personal

#### ES BUENA LA IMAGEN ACTUAL DE HOSPITAL



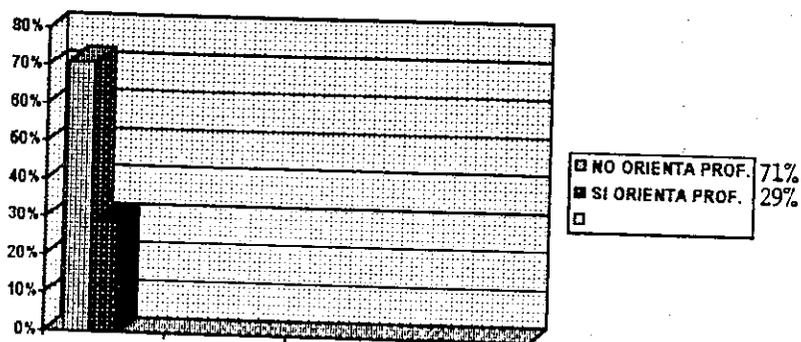
#### Interpretación de la Gráfica:

En cuanto a la imagen actual del Hospital el 60% de encuestados considera que es buena; sin embargo el 37% cree que es regular, de donde se puede inferir que un buen sistema de comunicación e información podría revertir opinión que tiene una significativa tercera parte del personal de su institución.

### GRAFICA No. 3

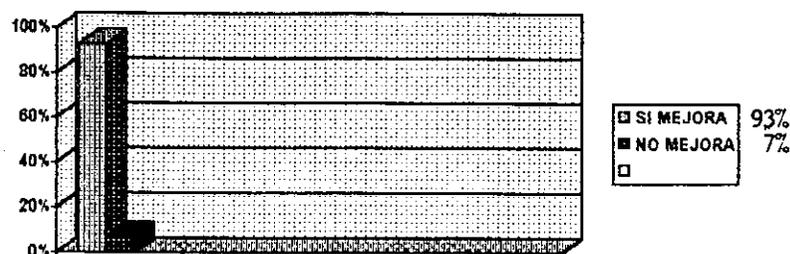
#### Opinión Del Personal

## HAY ORIENTACION PROFESIONAL DE LA INFORMACION HOSPITALARIA ?



#### Interpretación de la Gráfica:

Casi las tres partes del personal considera que la información que se da en el hospital no tiene una orientación profesional desde el punto de vista de las relaciones públicas y las comunicaciones aunque la misma sea proporcionada aún por médicos y enfermeras. Por su lado, el personal que respondió que sí se informa profesionalmente se refiere a que la misma la proporcionan médicos y enfermeras pero esto es entendido como información médica y no necesariamente relaciones públicas.

**GRAFICA No. 4****Opinión Del Personal****UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES  
PUBLICAS MEJORARIA LA  
COMUNICACION ENTRE NIVELES DE SALUD ?****Interpretación de la Gráfica:**

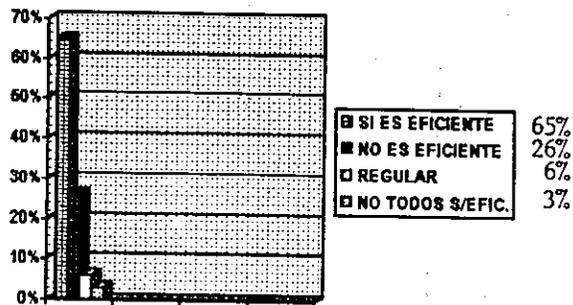
La mayoría del personal cree que un departamento de relaciones públicas sí mejoraría la comunicación entre los diversos niveles de salud. Esto significa mejor comunicación al interior del hospital así como en el sistema nacional de salud. Sólo un pequeño porcentaje considera que no habría mayor diferencia.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## GRAFICA No. 5

### Opinión Del Personal

### ES EFICIENTE LA LABOR DE LOS TRABAJADORES ?



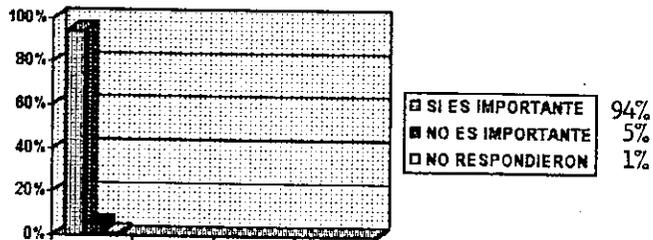
#### Interpretación de la Gráfica:

El personal del hospital en su mayoría se considera a sí mismo eficiente. Sin embargo hay una considerable cantidad de personal que opina lo contrario. Un mínimo porcentaje considera ineficiente la capacidad laboral. Por ejemplo en este caso la presencia de relaciones públicas podría aclarar la percepción que el trabajador tiene de sus compañeros, inclusive mejorarla.

## GRAFICA No. 6

### Opinión Del Personal

#### ES IMPORTANTE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS EN EL HOSPITAL ?



#### Interpretación de la Gráfica:

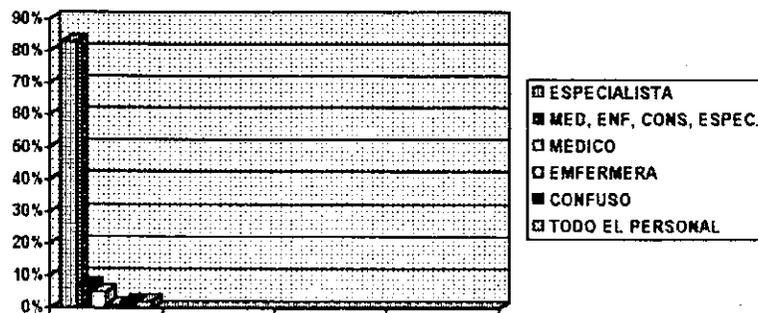
Aquí se muestra que casi la totalidad de los encuestados sí le da importancia a la existencia de un Departamento de Relaciones Públicas anterior del Hospital. Un pequeño porcentaje opina lo contrario. La relación de una y otra respuesta puede significar que en el hospital existe gran necesidad que se mejoren los sistemas de comunicación en general.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## GRAFICA No. 7

### Opinión Del Personal

#### LA PERSONA IDONEA PARA TRANSMITIR LA INFORMACION EN EL HOSPITAL ES ?



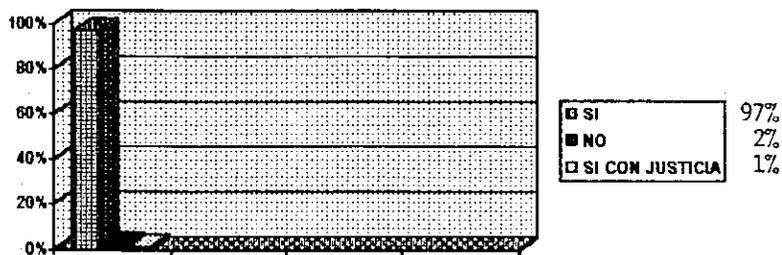
#### Interpretación de la Gráfica:

La mayoría del personal opinó que la persona idónea para manejar sistema de información en el hospital debe ser un especialista, es decir profesional de las ciencias de la comunicación. Un pequeño percent respondió asignando la tarea tanto a profesionales como conserjes de donde infiere desconocimiento o poco interés al respecto. Otro pequeño percent considera que debe ser el médico. Esto se comprende porque hay quien consideran que la medicina es el tema central. Otro porcentaje mínimo ci que todos y otro está confuso. Sólo el 1% lo asigna a la enfermera.

## GRAFICA No. 8

### Opinión Del Personal

#### PREFERENCIA DEL TRABAJADOR DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS PARA CONOCER SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES



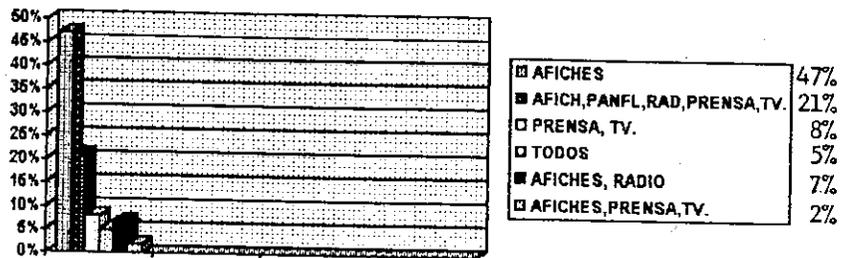
#### Interpretación de la Gráfica:

Se puede observar que para efectos de conocer sus derechos y obligaciones laborales, al personal en su mayoría le gustaría que esto se hiciera a través de un Departamento de Relaciones Públicas. Esto puede interpretarse como la importancia que se le asigna a un centro que atienda estos asuntos a través de una información o comunicación laboral jerarquizada desde una perspectiva general. La opinión contraria es mínima. Una pequeña parte le da importancia a relaciones públicas pero con justicia lo que se entiende que sea neutralidad.

## GRAFICA No. 9

### Opinión Del Personal

#### PREFERENCIA DE MEDIOS PARA INFORMACION EN EL HOSPITAL



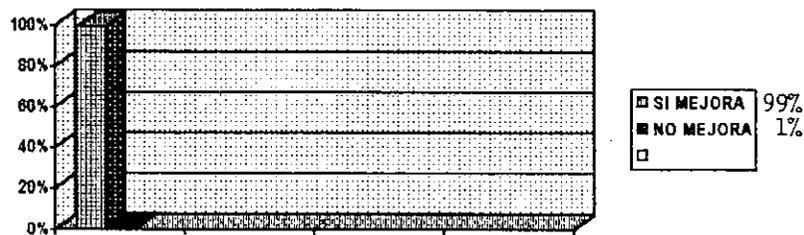
#### Interpretación de la Gráfica:

Aquí observamos que casi el 50% del personal tiene predilección en lo afiches para estar informado, posiblemente porque es algo más directo constante dentro del hospital y no exige estar atento a otros medios de comunicación caseros. El resto de porcentajes le da importancia de alguna manera a todos los medios lo que se entendería como que no importa cómo se informe.

## GRAFICA No. 10

### Opinión Del Personal

#### INFORMACION ADECUADA:



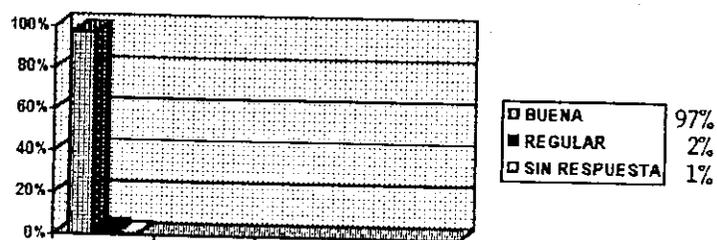
#### Interpretación de la Gráfica:

El 99% del personal encuestado considera que con un sistema de información adecuado se puede lograr un mayor grado en la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios lo cual a su vez también mejoraría la imagen del Hospital en la percepción de los usuarios. Como se puede observar sólo el 1% tiene una opinión diferente lo cual demuestra la trascendencia de los canales de información y comunicación en las instituciones públicas que prestan un servicio básico.

## GRAFICA No. 11

### Opinión De Usuarios

#### ES BUENA LA IMAGEN DEL HOSPITAL



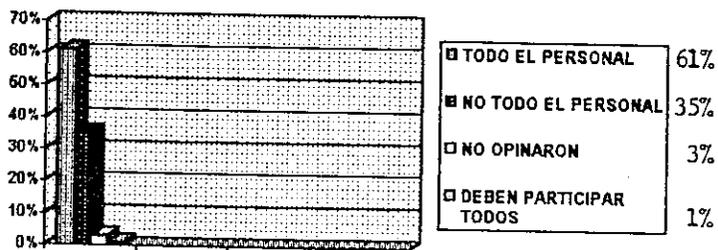
#### Interpretación de la Gráfica:

Prácticamente la totalidad de los usuarios encuestados tiene una buena imagen de los servicios que presta el Hospital de Antigua Guatemala contra ninguna respuesta negativa y sólo un 2% que considera la eficiencia del Hospital regular. Esto es excelente para el Hospital como institución estatal máxime en una coyuntura donde se cuestiona la eficiencia del Estado. Ahora bien independientemente de esta investigación eso no lo sabe mucha gente, lo que bien podría lograrse con relaciones públicas.

## GRAFICA No. 12

### Opinión De Usuarios

#### ¿INFORMA TODO EL PERSONAL DEL HOSPITAL ?



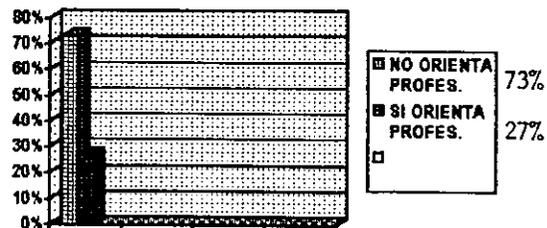
#### Interpretación de la Gráfica:

La mayoría de los usuarios opina que al requerir información ésta es proporcionada por todo el personal del Hospital. Esto ofrece dos respuestas: o la mayoría del personal es muy colaborador con los pacientes o bien que el tema de información es anárquico y sin controles. Sin embargo, una gran porción opina que sólo algunos informan al usuario lo que puede inferirse que es derivado del trato directo con médicos y enfermeras.

## GRAFICA No. 13

### Opinión De Usuario

#### ES PROFESIONAL LA INFORMACION ?



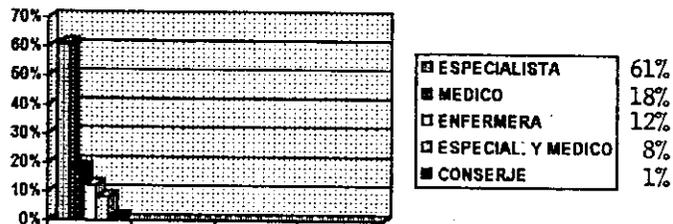
#### Interpretación de la Gráfica:

En cuanto al tipo de información y al o los encargados de proporcionarla la mayoría de usuarios opinó que no es orientada profesionalmente, entendiéndose esto como especializada en las relaciones públicas. Sin embargo un porcentaje considerable opina que la información sí es profesional lo cual es entendible si esto se refiere a lo puramente relación médico-paciente, enfermera-paciente.

## GRAFICA No. 14

### Opinión De Usuarios

#### LA PERSONA IDONEA PARA TRANSMITIR LA INFORMACION EN EL HOSPITAL ES?



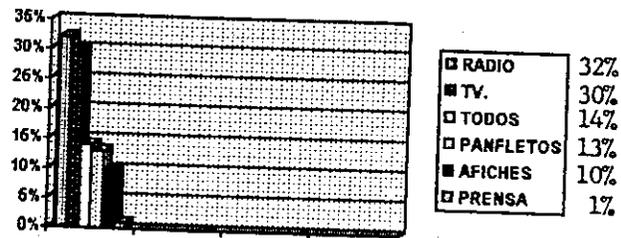
#### Interpretación de la Gráfica:

Nuevamente observamos que la mayoría de encuestados se inclina que la información y la comunicación esté en manos de un profesional especialista. Otro porcentaje importante opina que debe ser el médico el comunicador o bien la enfermera. Algunos piensan que debe haber un trabajo combinado entre especialista y médicos. Un mínimo porcentaje opinó que debe ser el conserje. Esto posiblemente se deba a que en muchos hospitales se confunde al portero con la persona encargada de la información.

## GRAFICA No. 15

### Opinión De Usuarios

#### PREFERENCIA DE MEDIOS PARA INFORMACION EN EL HOSPITAL



#### Interpretación de la Gráfica:

A diferencia de la mayoría del personal que prefiere los afiches, un gran porcentaje de los usuarios prefieren que se les transmita información hospitalaria por la radio y la televisión. Esto es importante por cuanto el departamento de relaciones públicas debe tener en cuenta la penetración y influencia de la radio, y la televisión para orientar al usuario de los servicios de salud.

Respecto a los otros medios, el usuario también los considera útiles aunque en menor escala.

**ENTREVISTAS:****Tribuna Noticiosa.**

Para la investigación, era importante conocer la opinión del director de un programa de comunicación social que tiene una cobertura a nivel de acatepéquez a través del radioperiódico "Tribuna Noticiosa": Sr. Jacobo Girón Velásquez quien es el responsable de toda la información que se transmite por se medio a la población.

Al sostener la entrevista con el Sr. Jacobo Girón se le preguntó si como medio de comunicación ellos están o son informados constantemente acerca del abajo del Hospital. Su respuesta fue afirmativa. Sin embargo, explico que se ven problemas con el Hospital al respecto ya que existe desinformación dentro de los diferentes Departamentos al interior del mismo, lo cual no ha sido posible resolver.

Tribuna noticiosa difunde la información que le sea brindada pero cuando hay problemas lamentablemente no se puede informar. En una ocasión fue requerida por la Radio a las altas autoridades sobre cuánto de presupuesto maneja el Hospital al año siendo imposible que se obtuvieran esos datos, por lo que siempre se tiene que recurrir a la Jefatura de Area quienes ahora son los que elaboran constantemente sobre los problemas mas frecuentes de salud y accidentes.

Al hablar sobre la importancia de que exista o se cree un departamento de relaciones públicas en el Hospital de Antigua Guatemala, el señor Girón Velásquez dijo que sería una idea excelente puesto que los canales más viables para una fluida información lo constituyen un Departamento de Relaciones Públicas así como un Departamento de Trabajo Social.

Asimismo, el entrevistado hizo referencia a que debería elaborarse en el hospital un boletín informativo el cual no existe. Dicho boletín sería para dar a conocer todo acontecimiento suscitado, como problemas de servicios, económicos, laborales, sociales, administrativos, etc.

Se preguntó al señor Girón Velásquez que si ellos colaborarían en el sentido de brindarle un espacio al Hospital en la radio para transmitir este tipo de información, a lo cual respondió que se haría por constituir una obligación del programa.

Finalmente el entrevistado hizo referencia en cuanto a que "un pueblo bien informado es un pueblo que no se pierde", y mencionó que toda institución debería tener un Departamento de Relaciones Públicas para coordinar todo tipo de información para trabajar de una mejor forma posible.

### 3.3.2 Policía Nacional

Al entrevistar al Comisario o Jefe Departamental de la Policía Nacional de Antigua Guatemala Sr. Braulio Cardona López, con relación al papel que juega un agente de la policía dentro del Hospital Nacional de Antigua Guatemala, no informó que la función de la permanencia de un agente en los hospitales, es para que tomen nota de todas las personas que ingresan al hospital por herida de arma blanca, herida de arma de fuego, accidentes, personas que ingresan por enfermedad común que fallecen en el momento de ingreso a la emergencia, etc. El agente evalúa si existen casos que requieren la detención de alguna persona ya sea el acompañante del paciente o el paciente mismo para así entrevistarla y tener una mejor información.

Esta información se pasa a funcionarios de los tribunales competentes para realizar las respectivas investigaciones, y dictaminar razón, causa o hecho del caso presentado.

Quando sucede un accidente los trámites que hace la jefatura de la policía ante el Ministerio Público con el juez, son solicitar la presencia de un fiscal en caso que haya fallecidos. A excepción de enfermedad común.

El número de agentes que integran cada turno en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala es de una persona cada 24 horas. A veces tienen personal fijo o rotativo.

Los agentes que cubren este horario están dispuestos a dar información lo más veraz posible por vía telefónica y por escrito. Una radiopatrulla recoge dicho informe. Cuando acontecen problemas médico-legales, se coordinan conjuntamente con el fiscal del Ministerio Público y ellos evalúan que paso dar.

Los diferentes medios de comunicación siempre quieren estar informados de los hechos que acontecen en el país. Cuando hay problemas de información la policía evalúa si amerita dar información para que sea divulgada.

## Bomberos Voluntarios.

La primera comandancia de los bomberos voluntarios de Antigua Guatemala está bajo el mando del Sr. Juan González quien funge como Jefe de Servicio y es quien toma las decisiones pertinentes cuando acontece una emergencia. Ellos en la entrevista nos manifestaron que constantemente tienen que mantener comunicación con el Hospital Nacional de Antigua Guatemala, ya que la labor que ellos desarrollan es la de trasladar a todo aquel paciente que se accidenta o tiene algún problema de tipo emergente. Sus unidades móviles les permiten prestar los primeros auxilios a los pacientes, y actualmente cuentan con un esfigmomanómetro y un ambú, para cualquier paciente que se encuentre delicado.

Cuando sucede un accidente el Jefe de la comandancia, es la persona que evalúa si se amerita trasladar al paciente al Hospital. En caso de ser lo contrario, ellos le pueden dar una atención inmediata (ejemplo curaciones).

El guardia permanente es la persona que recibe las llamadas telefónicas de emergencia y quien comunica a todos los que estén de turno las 24 horas. Seguidamente el Jefe de servicio investiga si realmente amerita llegar al lugar del hecho, porque muchas veces han recibido llamadas falsas al llegar al lugar del hecho. El jefe de servicio evalúa al paciente, lo clasifica y de inmediato informa al Hospital por vía telefónica, manteniendo comunicación, con el cuerpo médico y paramédico del Hospital, estando así ellos ya preparados con soluciones para cualquier herido y baleado de gravedad.

El Jefe de servicio piensa que es de vital importancia mantener una comunicación constante con el Hospital ya que la relación que existe entre ambas instituciones demanda siempre coordinar todo el trabajo. Anteriormente se contaba con radio en el servicio de la emergencia del Hospital pero por el ruido que se escuchaba lo quitaron. El estar comunicados nos permite agilizar las cosas de una mejor forma.

El Jefe de servicio, opina que dentro del Hospital de Antigua debería existir una persona que cubra un departamento de información, ya que constantemente cuando llevan personas graves la persona que cubre admisión por ocupaciones de su trabajo no puede dar información. Todo esto repercute en no poder tener una información y comunicación inmediata con el Hospital.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

Cuando se hace una llamada de emergencia indicando que están por llevar pacientes, el personal médico y paramédico tiene tiempo de prepararse, alistar las camillas y soluciones que servirán de inmediato. Pero si existiera en el Hospital un centro de información el trabajo se haría de una forma más coordinada no habiendo los problemas que pasan frecuentemente.

La función de un jefe de servicio siempre ha sido, evaluar al accidentado y conjuntamente con la policía nacional tratan de tranquilizar a los accidentados y sacar a los más damnificados. Reportes de los bomberos voluntarios informan que en una ocasión se llevó una paciente sin antes comunicarse, y cuando fue recibida, no se encontraron las llaves y por la falta de un bajalenguas que se encontraba en un botiquín a los 5 minutos de ingresó, la misma falleció. Esto nos da a entender pues la vital importancia que tiene estar comunicados con el personal así como lo beneficioso de una información inmediata.

Los casos atendidos por los bomberos voluntarios en los últimos 6 meses es de aproximadamente 2,000 emergencias con traslados al Hospital Nacional, IGSS y Centros Privados.

Actualmente la Institución carece de materiales y del equipo necesario para atender de inmediato a los pacientes, por lo que tienen conformado un comité que ayuda de alguna forma.

Al igual que en las anteriores entrevistas, el jefe de servicio de los Bomberos Voluntarios es de la opinión que al existir un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de la Antigua Guatemala, se abriría una puerta de comunicación que facilitaría el trabajo y podría salvar más vidas.

## CAPITULO IV

### PROYECTO DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS PARA EL HOSPITAL DE ANTIGUA

#### JUSTIFICACION.

En el mundo moderno, como ya hemos visto en el marco conceptual y teórico de esta investigación, la comunicación y la información es fundamental, para el éxito y el eficiente y eficaz funcionamiento de las instituciones, tanto públicas como privadas. En el año 2000, prácticamente el éxito total de las instituciones estará determinado por la importancia y atención que se le preste a los avances tecnológicos y profesionales de los sistemas de comunicación e información.

En la administración pública guatemalteca hemos experimentado por muchas décadas cómo el establecimiento de muros de comunicación han hecho muy difícil la tarea de la prestación de los servicios con los lamentables resultados de la pérdida de recursos de todo tipo y de tiempo, lo cual ha contribuido a postergar todavía más el desarrollo y modernización de Guatemala, aumentando la corrupción en perjuicio de la sociedad guatemalteca, especialmente la menos atendida.

Actualmente existen muchas instituciones del gobierno que carecen de un departamento de relaciones públicas lo cual evidencia un retraso en el sistema de información. En el sistema nacional de salud la existencia de estos departamentos en los hospitales es prácticamente cero.

Con el proyecto del Plan Nacional de Comunicación y promoción de Salud presentado en el Seminario de Antigua Guatemala en 1995 por la Dirección General de Servicios de Salud, se empiezan a hacer esfuerzos por convencer y demostrar a las autoridades superiores de salud y a los donantes de cooperación internacional sobre la importancia de la comunicación, divulgación y promoción de la salud proponiendo prácticamente un sistema nacional de relaciones públicas para la prevención de la salud. Este sistema requiere la organización de un Consejo Nacional de Coordinación el que lógicamente necesita de las contrapartes en los principales hospitales de la República, por lo que tendrían que implementarse los respectivos departamentos de relaciones públicas.

El Hospital de Antigua Guatemala, como ya hemos observado, infraestructura, organización, número de personal, servicios médicos, cantidad de pacientes y ubicación, entre otros, constituye el más importante de hospitalaria de la Región V, por lo que consideramos el más apropiado establecimiento de un Departamento de Relaciones Públicas como plan y un sistema nacional de comunicación e información en el campo de la salud.

## **4.2 OBJETIVOS.**

### **4.2.1 Generales.**

- Dar información y mantener comunicación sobre el funcionamiento del Hospital de Antigua Guatemala, y del sistema nacional de Salud.
- Mejorar la atención al público y mejorar las relaciones internas e intersectoriales.

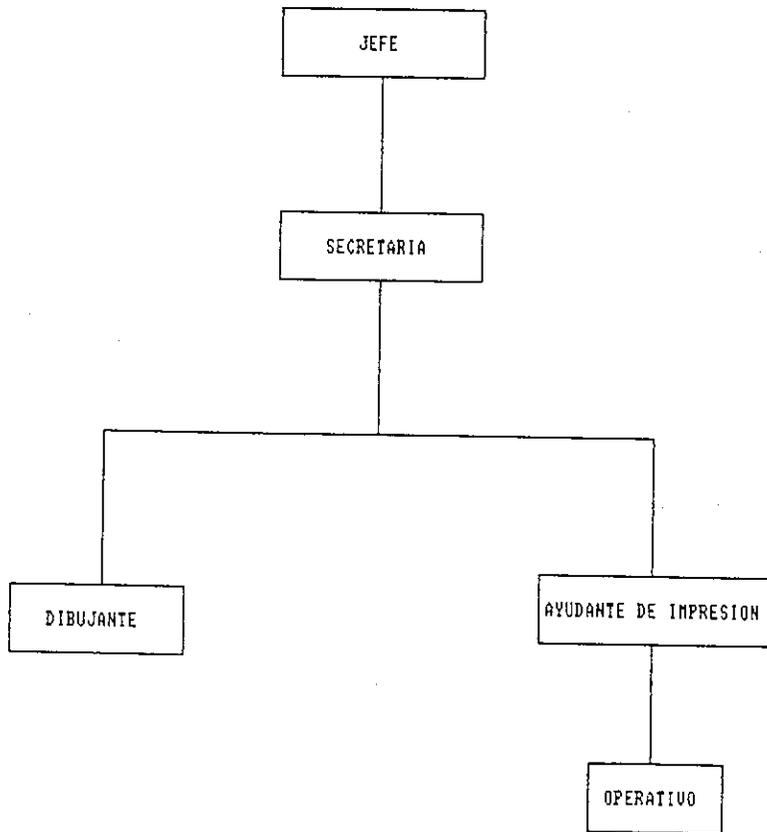
### **4.2.2. Específicos.**

- El Departamento de Relaciones Públicas será el encargado de mantener informado a los trabajadores y a la comunidad de Sacatepéquez sobre las campañas que promuevan la salud.
- El Departamento de Relaciones Públicas dará información en forma clara y concisa a la Dirección, personal, usuarios y a la comunidad de Antigua Guatemala sobre el funcionamiento del sistema de salud interno del Hospital de Antigua Guatemala.

## **4.3 ORGANIZACION.**

La creación de un Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala implica integrar personal técnico, capacitado en su especialidad, ya sea técnico en dibujo, oficinista, etc., todo este personal estará encargado de transmitir información inmediata al usuario. El personal sería el siguiente: 1 Profesional, Licenciado en Ciencias de la Comunicación; 1 Jefe del Departamento; 1 Secretaria; 1 Dibujante Técnico; 1 Ayudante de Impresión y 1 Operativo.

ORGANIGRAMA.

DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS DEL  
HOSPITAL DE ANTIGUA

**4.5 PRESUPUESTO ESTIMADO DE PERSONAL PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS.**

Especialidad:

- 1 Profesional II..... Licenciado en Ciencias de la Comunicación
- 1 Oficinista I..... Secretaria
- 1 Trabajador Especializado I..... Dibujante
- 1 Trabajador Especializado I..... Impresor
- 1 Trabajador Operativo II..... Conserje

<u>Sueldo</u>	<u>Mensual:</u>	<u>Totales anuales:</u>
Profesional II	Q. 4,437.00	Q. 53,244.00
Oficinista I	Q. 1,265.00	Q. 15,180.00
Trabajador Especializado I	Q. 1,195.00	Q. 14,340.00
Trabajador Especializado I	Q. 1,195.00	Q. 14,340.00
Trabajador Operativo II	Q. 1,140.00	Q. 13,680.00

Total anual de sueldos..... Q. 110,784.00

Total anual Bono 14, Bono Vacacional y Aguinaldo..... Q. 18,464.00

TOTAL: Q. 129,248.00

Los sueldos anteriores son los vigentes a partir del 31 de septiembre de 1997.

Los sueldos de 1998 a partir del mes de enero tendrán un incremento del 10 por ciento, lo que totalizará la suma de Q.142,172.80

**FUNCIONES.****a. Del Jefe.**

1. Elaborará el plan de trabajo informativo
2. Manejará la organización del departamento para el buen funcionamiento del mismo.
3. El Jefe del departamento se encargará de los contactos directos con los diferentes medios de comunicación, escrita, TV. Radio.
4. Se encargará de promover programas de salud del Hospital, orientando, educando al usuario, informará al director de las campañas publicitarias que se organicen, para así brindarles a la población un mejor servicio, de salud y que este trabajo se convierta en eficiente y eficaz.
5. Instruirá a su personal que el departamento, distribuirá el trabajo equitativamente con las funciones que le corresponden a cada uno y se harán sistemas de evaluación anualmente del trabajo elaborado. Se presentarán memorias de trabajo a la dirección. Se trabajará con archivos mensuales, sobre lo informado. Se realizarán normas y funciones del departamento. Se promocionarán campañas de vacunación cuando sea oportuno. Se informará de estados alarmantes de problemas de salud de la población de Sacatepéquez.

Toda información redactada por el departamento de Relaciones Públicas llevará el aval del Director de esta Institución, para no tener problemas legales en cuanto a la libre emisión del pensamiento.

**b. Del Oficinista.**

El oficinista se encargará de hacer oficios, notas, material que se tenga que pasar a máquina y otros informes de vital importancia a la institución que servirán de apoyo a la información que se divulgue. Dependerá directamente del Jefe encargado del equipo que tenga a su cargo.

c. Del Dibujante Técnico.

El dibujante técnico será la persona encargada de realizar dibujo relacionados con la salud, trabajo que será programado con anticipación por el Jefe del departamento, se encargará del equipo que esté a su cargo.

d. Del Ayudante de Impresión.

Será la persona capacitada en el manejo de máquinas Offset mimeógrafo y otras máquinas de impresión. Se encargará de sacar todo tipo de impresión y papelería que se maneje dentro y fuera de la institución. Se encargará del mantenimiento de esta maquinaria, así como se hará responsable del mismo equipo.

e. Del Personal Operativo.

El personal operativo se encargará de hacer las funciones siguientes de limpieza del equipo, barrer, botar basura, limpiar vidrio, cambiar toallas, servirá como mensajero, dependerá directamente del Jefe del departamento.

**4.7 MOBILIARIO Y EQUIPO.**

El local a utilizar para Relaciones Públicas será el actual departamento de Artes Gráficas, y dentro del equipo se utilizará lo siguiente, lo cual se encuentra presupuestado así:

1 Videogradora.....	Q.	4,500.00
2 Escritorios secretariales.....	Q.	1,059.00
2 Sillas.....	Q.	403.46
2 Bancos.....	Q.	1,874.00
1 Mesa de Dibujo.....	Q.	580.00

ra de mesa de dibujo.....	Q.	250.00
ia de escribir.....	Q.	1,295.00
is.....	Q.	991.84
.....	Q.	647.21
a fotográfica.....	Q.	2,385.03
a de Video.....	Q.	8,140.00
grafo.....	Q.	5,885.00
a Offsett.....	Q.	25,690.00
a de escribir eléctrica.....	Q.	2,120.00
ladora.....	Q.	5,000.00
ón.....	Q.	1,702.00
ora.....	Q.	476.74
Audiovisual (proyector de slides y pantalla D).....	Q.	3,498.90
Basura.....	Q.	10.00
dora de placa para Offsett.....	Q.	15,953.70
para producir y reproducir video.....	Q.	43,870.00
oyector.....	Q.	3,370.00
a.....	Q.	361.05
liadora.....	Q.	7,436.50
ra para cómputo.....	Q.	2,831.72

1 Cafetera grande (100 tazas).....	Q.	600.00
100 tazas de porcelana.....	Q.	<u>500.00</u>
TOTAL		Q.141,832.49

Como puede observarse el hospital ya cuenta con suficiente mobiliario y equipo para el Departamento de Relaciones Públicas. Faltará sólo equiparlo de radiocomunicador y otras pocas cosas como un vehículo de doble tracción el cual se puede conseguir con cooperación internacional.

**4.8 MATERIALES. \***

- Pinturas
- Mantas
- Cartulinas
- Papel membretado
- Papel carbón
- Correctores
- Lápices
- Crayones
- Marcadores
- Papel copia
- Cassetts de grabadora
- Cassetts de videograbadora
- Cintas para máquina eléctrica
- Diskett para computadora
- Folders
- Ganchos
- Cinta para impresora de computadora

\* Presupuesto estimado para este rubro Q.12,000.00, anuales

**TOTALES:**

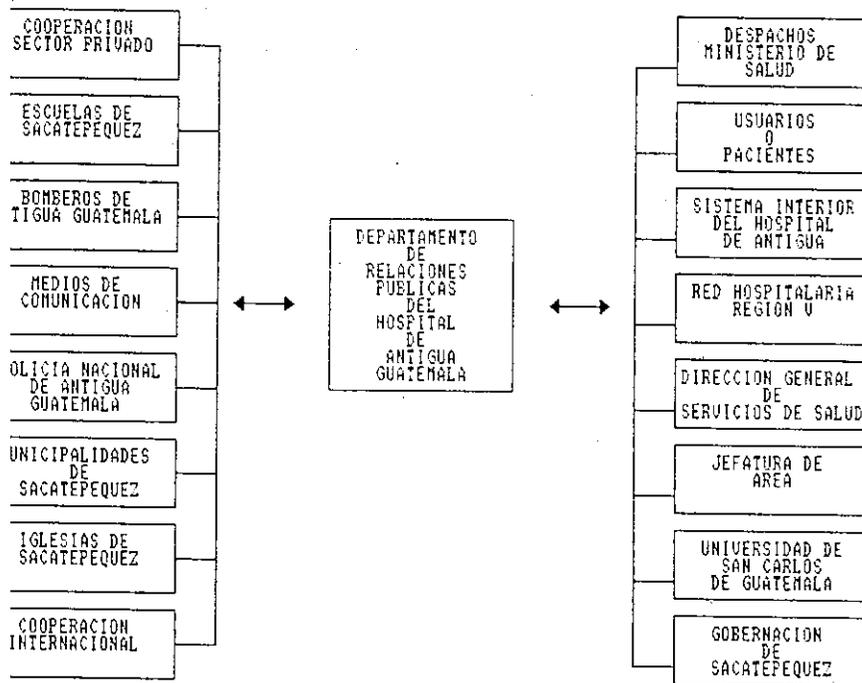
Personal.....	Q. 129,248.00
Mobiliario y Equipo.....	Q. 141,832.49
Materiales.....	<u>Q. 12,000.00</u>

**GRAN TOTAL: Q. 283,080.49**

## GRAFICA DEL SISTEMA.

Para ilustrar como funcionaría la red de interacciones de comunicación y transmisión e intercambio de información del Departamento de Relaciones Públicas hacia adentro y hacia afuera del Hospital de Antigua Guatemala hemos diseñado la siguiente gráfica donde hemos incluido a las instituciones que según nuestro criterio serían los principales elementos interactivos del sistema involucrados en el flujo de comunicación hospitalaria y prevención de salud. El jefe de Relaciones Públicas, ampliará su campo y red de comunicación con todas las instituciones nacionales e internacionales que considere de beneficio para el hospital.

### SISTEMA DE RELACIONES PUBLICAS DEL HOSPITAL DE ANTIGUA GUATEMALA \*



De la autora de la Tesis

#### **4.10 PLAN DE ACCION.**

Se propone aquí el siguiente plan de acción de lo que el Departamento de Relaciones Públicas deberá hacer específicamente dentro del sistema de relaciones públicas del Hospital Nacional de Antigua Guatemala de acuerdo a la gráfica anterior.

##### **4.10.1 Cooperación Sector Privado:**

Dentro del sector privado de la Antigua Guatemala siempre han existido personas altruistas que están dispuestas a colaborar en alguna causa de beneficio para la población.

El Departamento de Relaciones Públicas deberá elaborar y dirigir notas personalizadas a todos los empresarios de la localidad tratando de interesarlos en los planes de promoción y prevención de la salud y, de esa manera ir elaborando listados de las personas más dispuestas a colaborar con financiamientos parciales o totales de campañas de divulgación, reconociéndoles en los afiches, programas, etc. su apoyo.

El jefe del Departamento, inclusive deberá hacer visitas directas para convencer a empresarios importantes de lo valioso de su apoyo mostrándoles los planes de las campañas para que financien la elaboración de mantas, programas radiales, etc.

Para todo esto el jefe de relaciones públicas se apoyará en las guías locales que se editan sobre turismo y comercio de la Antigua Guatemala, donde aparecen empresas que generalmente están dispuestas a colaborar a cambio de darse a conocer.

##### **4.10.2 Escuelas de Sacatepéquez:**

En la cabecera departamental de Antigua Guatemala existen nueve (9) Escuelas Oficiales Urbanas, trece (13) Escuelas Oficiales Rurales Mixtas, dieciocho (18) Colegios Privados de Primaria, seis (6) Institutos Nacionales Básicos y de Diversificado, así como dieciocho (18) Establecimientos Privados de nivel Básico y Diversificado.

En el resto del Departamento de Sacatepéquez existen, entre Escuelas Urbanas y Rurales, Colegios Privados, Institutos Mixtos de Educación por Cooperativa, etc., los siguientes establecimientos distribuidos así: en Jocotenango, seis (6); en Pastores, uno (1); en Santa María de Jesús, uno (1); en Ciudad Vieja, dieciseis (16); en San Miguel Dueñas, seis (6); en San Juan Tenango, nueve (9); en San Antonio Aguas Calientes, nueve (9); en Santa Catarina Barahona, uno (1); en San Lucas Sacatepéquez, catorce (14); en Santa María Milpas Altas, cinco (5); en Sumpango, diecisiete (17); en Santo Domingo Macoj, cuatro (4); en San Bartolomé Milpas Altas, tres (3); en Magdalena Milpas Altas, dos (2); y, en Santiago Sacatepéquez, tres (3).

Lo anterior nos muestra la panorámica de lo que el Departamento de Relaciones Públicas deberá aprovechar como red educativa para la promoción, la prevención y la información sobre la salud y los servicios hospitalarios.

Para lograr el establecimiento de esta red se mantendrá una coordinación permanente con los directores y maestros de dichos establecimientos, inclusive prepararán planes conjuntos de información y divulgación sanitaria.

Asimismo, el Departamento de Relaciones Públicas planificará campañas educativas sobre la salud, conjuntamente con la Dirección Técnica Regional de Educación, de la Región Central V, para ampliar los programas de divulgación a los departamentos de Chimaltenango y Escuintla.

#### **Recursos de Antigua Guatemala:**

En Antigua existe la Comandancia de Bomberos Voluntarios, quienes además de cubrir los incendios del área de Sacatepéquez, realizan su principal trabajo trasladando heridos por accidentes o enfermos de emergencia al hospital de Antigua.

En el resto del Departamento de Sacatepéquez, existen también otras Comandancias de Bomberos Municipales y Voluntarios en las alcaldías de algunos municipios como Jocotenango, San Miguel Dueñas, San Lucas, Sacatepéquez, que generalmente tienen gran movilización de emergencias hacia el Hospital de Antigua.

El Departamento de Relaciones Públicas deberá mantener comunicación constante de radio con estos cuerpos bomberiles con lo cual el personal médico y enfermería podrá anticiparse a la preparación de equipo y la prestación de los servicios de emergencia necesarios para salvar la vida de los accidentados y de enfermos graves.

#### **4.10.4 Medios de Comunicación:**

Antigua cuenta con los siguientes medios radiales: Radio Amiga y Radi Monumental las cuales tienen una cobertura de frecuencia en la totalidad de la cabecera y en los municipios circundantes.

Asimismo, existen cuatro medios escritos: Pequeña Prensa, el Herald Antigüeno, Impulso, y la revista bilingüe Español-Inglés, Revue.

El Departamento de Relaciones Públicas mantendrá un contacto permanente con estos medios para que le permitan un espacio permanente exclusivo para divulgar campañas específicas de prevención y promoción de la salud.

#### **4.10.5 Policía Nacional:**

La coordinación del Departamento de Relaciones Públicas con la Policía Nacional de Antigua será básica.

La Policía Nacional por su naturaleza investigativa recaba datos que pueden ser de mucha utilidad estadística al hospital de Antigua y, a la inversa el Departamento de Relaciones Públicas podrá proporcionar datos importantes para la labor específica de la policía y los tribunales de justicia.

La buena coordinación entre el jefe del departamento de relaciones públicas y el jefe de la policía nacional podrá permitir un mejor trabajo del Ministerio Público cuando los casos lo demanden.

Aquí también se tratará de mantener una comunicación directa por radi entre hospital y policía por la vía del Departamento de Relaciones Públicas.

#### **4.10.6 Municipalidades e Iglesias de Sacatepéquez:**

El Departamento de Sacatepéquez cuenta con los siguientes municipios: 1) La Antigua Guatemala, cabecera departamental; 2) Jocotenango; 3) Pastores; 4) Sumpango; 5) Santo Domingo Xenacoj; 6) Santiago Sacatepéquez; 7) San Bartolomé Milpas Altas; 8) San Lucas Sacatepéquez; 9) Santa Lucía Milpa Altas; 10) Magdalena Milpas Altas; 11) Santa María de Jesús; 12) Ciudad Vieja; 13) San Miguel Dueñas; 14) San Juan Alotenango; 15) San Antonio Agua Calientes; y, 16) Santa Catarina Barahona.

El Departamento de Relaciones Públicas establecerán una comunicación directa y personalizada con todos los Alcaldes y Secretarios de los Gobiernos locales así como con los Encargados de Relaciones Públicas donde los hubiere no es el caso del Ayuntamiento de Antigua, para la formulación y coordinación de políticas conjuntas sobre salud ambiental que es un programa de las municipalidades que encaja perfectamente con el de prevención sanitaria del Ministerio de Salud Pública.

Asimismo, el Departamento de Relaciones Públicas complementará sus esfuerzos con las municipalidades para promover conjuntamente campañas de educación, limpieza, medio ambiente, etc. que favorezcan la preservación de la salud en las comunidades.

Por otra parte, el Departamento de Relaciones Públicas mantendrá contactos con los sacerdotes de las principales iglesias de los municipios de Sacatepéquez para que se aprovechen las Homilias en transmitir y divulgar a las comunidades locales mensajes sobre programas y campañas de salud del Estado sobre ciertas amenazas a la salud y a la vida y como se puede evitarlas, etc.

En el casco colonial de la Antigua Guatemala existen cuatro iglesias mayores que prácticamente mantienen un contacto religioso casi a diario con la comunidad local, estas son: La Merced, La Catedral, San Francisco y La Cueva de Cristo. El Departamento de Relaciones Públicas coordinará con los respectivos sacerdotes la divulgación que se considere necesaria sobre programas de prevención de la salud.

El Municipio de la Antigua Guatemala está dividido en catorce Aldeas: 1) Santa Ana; 2) San Felipe de Jesús; 3) San Bartolomé Becerra; 4) San Juan del Obispo; 5) San Cristobal del Alto; 6) San Cristobal del Bajo; 7) San Pedro Las Vertas; 8) Santa Isabel; 9) Santa Inés del Monte pulciano; 10) San Juan Ascón; 11) El Hato; 12) Santa Catarina Bobadilla; 13) San Gaspar Vivar; y 14) San Mateo Milpas Altas.

Estas Aldeas todas tienen sus iglesias y realizan sus celebraciones religiosas con normalidad. El Departamento de Relaciones Públicas al igual que en las iglesias del resto del Departamento de Sacatepéquez, deberá coordinar con los sacerdotes o sacristanes la divulgación de los programas y campañas de salud.

#### **4.10.7 Cooperación Internacional:**

El Departamento de Relaciones Públicas tratará de movilizar y captar recursos no reembolsables de carácter científico y tecnológico. Se tratará de captar cooperación técnica con el fin de aumentar la productividad de los recursos humanos del hospital mediante la educación y la capacitación realizada por expertos de los organismos internacionales del Sistema de Naciones Unidas OEA, etc., como OMS, OPS, UNICEF, UNESCO, FAO, INTECAP, OIT, PNUD, PNUMA, etc.

Para lograr todo esto se tendrá que capacitar al personal del Departamento de Relaciones Públicas en la formulación de proyectos, programas y planes de operación de cooperación técnica internacional. Asimismo, el jefe de relaciones públicas trabajará muy de cerca con SEGEPLAN, el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Cuerpo Diplomático para aprovechar al máximo las oportunidades de becas para capacitación en el extranjero.

#### **4.10.8 Despachos Ministerio de Salud:**

El jefe de Relaciones Públicas del Hospital de Antigua Guatemala, además de los canales de comunicación con el Director y Subdirector del hospital, debe procurar mantener contacto y comunicación con los Despachos Ministerial Viceministerial para contar con apoyo al más alto nivel para lograr implementación de los planes y proyectos, especialmente cuando se requiera recursos adicionales no presupuestados y de la voluntad política para alcanzar objetivos de mayor cobertura.

#### **4.10.9 Usuarios y Pacientes:**

El Departamento de Relaciones Públicas del Hospital de Antigua, jugará papel de primer orden en relación a los usuarios y pacientes, ya que serán éstos y sus familias los que requerirán la mayor información y orientación posible cuanto a los servicios hospitalarios y otros servicios sociales.

Para lograr esto, el Departamento de Relaciones Públicas preparará instructivos de las estructuras organizacionales y funcionales del hospital, especialidades de los médicos, derechos y obligaciones de los pacientes, usuarios, derechos y obligaciones del personal, gastos estimados de exámenes especiales, limitaciones y posibilidades del hospital, tiempo de permanencia en el hospital por encamamiento, costos posibles a cubrir por parte del usuario, etc.

El Departamento de Relaciones Públicas jugará un papel personalizado de puente entre pacientes y usuarios y médicos y enfermeras para orientar y facilitar los servicios hospitalarios objetivamente sin crear falsas expectativas que puedan repercutir en reclamos al hospital.

El Departamento de Relaciones Públicas trabajará en esta parte muy coordinadamente con el Departamento de Trabajo Social.

#### **10 Sistema Interior del Hospital de Antigua:**

El Departamento de Relaciones Públicas será el eje de la comunicación al interior del Hospital ya que orientará al personal sobre sus derechos, obligaciones y funciones de acuerdo al organigrama interno, al Reglamento Interno, Ley del Ejecutivo y otras disposiciones legales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y de la Oficina Nacional de Servicio Civil.

El jefe de Relaciones Públicas orientará e informará acerca de los límites y competencias de una unidad respecto a la otra. Es decir, orientará sobre lo que son propiamente servicios administrativos de los que son los servicios médicos, así como lo que se refiere a la parte puramente ejecutiva.

Para lograr esto se elaborará un manual de funciones de acuerdo al organigrama del hospital. Asimismo se elaborará un boletín interno y externo mensual para informar de las actividades realizadas por el hospital.

El Departamento de Relaciones Públicas buscará ser el eje que logre la armonía entre las autoridades superiores y el resto del personal. Asimismo, buscará lograr el equilibrio entre todo el personal. Para lograr esto preparará actividades que estimulen la dignidad y autoestima del personal. Todo esto lo coordinará conjuntamente con la Dirección Ejecutiva, con el Departamento de Personal y con la Asociación de Trabajadores de Salud del Hospital de Antigua Guatemala.

#### **11 Red Hospitalaria de la Región V:**

La Región V está integrada por los Departamentos de Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla.

El Departamento de Sacatepéquez cuenta con dos hospitales ubicados en Antigua Guatemala: El Hospital Nacional de Antigua Guatemala Pedro de Bethancourt y el hospital de ancianos Fray Rodrigo de la Cruz. Por todo cuenta con 20 Centros Asistenciales.

El Departamento de Chimaltenango tiene 80 Centros Asistenciales. Esto incluye Centros de Salud y Puestos de Salud.

El Departamento de Escuintla, tiene dos hospitales: El Hospital Nacional de Escuintla y El Hospital Nacional de Tiquisate. Cuenta además, con 9 Centros de Salud, 35 Puestos de Salud y 36 Centros Asistenciales.

El Departamento de Relaciones Públicas coordinará el trabajo de campañas de salud regional conjuntamente con los coordinadores de los Departamentos de Chimaltenango y Escuintla de acuerdo a las características departamentales.

#### **4.10.12 Dirección General de Servicios de Salud:**

Dentro de las funciones de esta Dirección, cuya sede está ubicada en la ciudad capital, se encuentran, entre otras, organizar, coordinar, dirigir y supervisar a todas las Jefaturas de Área del país. Distribuir y coordinar la vacunación con todas las Jefaturas de Área a nivel nacional. Divulgar las campañas publicitarias de vacunación a nivel de todo el país.

El Departamento de Relaciones Públicas deberá mantener una coordinación directa y de primer orden con esta Dirección en cuanto a los programas nacionales de divulgación y promoción de la salud.

En el INCAP funciona el recién creado Departamento de Comunicación y Promoción de la Salud, el cual con apoyo de la cooperación internacional tiene como fin la estructuración de los planes nacionales de comunicación y promoción de la salud.

El Departamento de Relaciones Públicas del Hospital de Antigua Guatemala, tendrá que actuar como contraparte de este Departamento Nacional en la programación y planificación de las campañas de salud.

**3 Jefatura de Area:**

Las funciones de la Jefatura de Area, entre otras, son: mantener actualizado el diagnóstico de salud del área; estudiar y proponer la estructura del área de salud a su cargo de acuerdo a las normas generales dictadas por la Dirección General de Servicios de Salud y proponer ajustes estructurales cuando proceda: organizar, dirigir y supervisar al personal de la Jefatura de Area y a los equipos directos de los distritos y establecimientos de su jurisdicción; velar por el cumplimiento de los programas, asesorar y controlar las acciones para el logro de las actividades de protección, fomento, recuperación y rehabilitación de salud; planificar y organizar jornadas de vacunación.

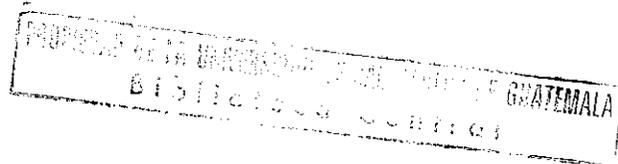
El Departamento de Relaciones Públicas del Hospital de Antigua, coordinará con la Jefatura de Area la divulgación de las jornadas de vacunación, como su primer contacto, ya que esta dependencia tiene su sede en la Antigua Guatemala. Seguida y conjuntamente se coordinará con la Dirección General de Servicios de Salud.

**4 Universidad de San Carlos de Guatemala:**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, dentro de la Facultad de Medicina tiene un programa dividido en fases para que los estudiantes de 5o. y 6o. año puedan cumplir con su práctica en los hospitales nacionales del país.

La Universidad de San Carlos de Guatemala en su canon de medicina está dividida en diferentes áreas (biología-clínica, sociales e investigación); dichas áreas son cursadas dentro de los seis años de promoción. Los años, a su vez están comprendidos en fases: FASE I corresponde a 1o. y 2o. años, FASE II a 3o. y 4o. años y FASE III es la que corresponde a la práctica que los estudiantes de 5o. y 6o. años realizan en los hospitales.

La Universidad de San Carlos de Guatemala tiene una reglamentación para la realización de dichas prácticas y designa a un médico-docente que a su vez ejerce como médico en determinado hospital para Coordinar, Supervisar y Orientar en calidad de Tutoría a los estudiantes practicantes, dentro de los diferentes programas de la Facultad de Medicina y los Hospitales. Por ejemplo materno-infantil, medicina general, cirugía, etc.



La Universidad de San Carlos de Guatemala tiene un programa de Fase II en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala. Aunque este es un programa propiamente de la Universidad y no del Ministerio de Salud, el Departamento de Relaciones Públicas deberá apoyarlo facilitando información del hospital y a la inversa el hospital se beneficiará de cualquier información proveniente de la Facultad de Medicina, ya sea a través del médico coordinador de la Fase I directamente con la Facultad. Actualmente, el Hospital de Antigua Guatemala tiene las características de "Hospital Escuela" reconocido como tal por la Universidad de San Carlos.

El Departamento de Relaciones Públicas deberá también prestar atención a cómo se desenvuelven los estudiantes-practicantes por cuanto una de sus principales funciones será la de defender la imagen del hospital y la salud de los pacientes y usuarios. El coordinador de la Fase I será responsable además de la imagen del hospital y de la salud de los pacientes y usuarios, de la imagen de la Facultad de Medicina.

#### **4.10.15 Gobernación de Sacatepéquez:**

El Gobernador es el representante del Gobierno de la República y del Ejecutivo a nivel del Departamento.

El Departamento de Relaciones Públicas del Hospital de la Antigua Guatemala, mantendrá una comunicación directa con el Gobernador por cuanto el apoyo que la Gobernación puede proporcionar para facilitación de logística e infraestructura en las grandes campañas nacionales de promoción y prevención de la salud. Asimismo, para poder contar con la seguridad necesaria cuando los casos y los programas lo ameriten. Asimismo, a través de la Gobernación establecerá contactos con los Consejos de Desarrollo.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES

Las Relaciones Públicas constituyen el intercambio o inyección de ideas y conceptos. Es el intercambio y a la vez transmisión de información hacia el interior y exterior de las instituciones públicas o privadas.

Las Relaciones Públicas son tanto una ciencia como un arte. Ciencia porque aplican el conocimiento cierto de las cosas por sus principios y causas. Y un arte porque requieren creación y disposición especial para llevarla a cabo. Asimismo, constituyen una verdadera carrera profesional que debe ser conducidas por un comunicador social.

Las Relaciones Públicas se originan en una importante necesidad de la sociedad moderna por alcanzar el éxito la eficiencia y la eficacia, por lo que se han convertido en algo indispensable para instituciones del gobierno como de la iniciativa privada, así como para políticos y profesionales.

Las Relaciones Públicas no son lo mismo que la publicidad. La publicidad es un péndice divulgativo de las Relaciones Públicas. La tarea básica de la publicidad es el arte de los anuncios. La tarea básica de las Relaciones Públicas es la Educación Pública.

El principal objetivo de la publicidad es hacer clientes para vender un producto o servicio.

El objetivo de las relaciones públicas es eminentemente social. Las Relaciones Públicas tratan de promover la imagen de una empresa, institución o personal, pero beneficiando al público.

Las Relaciones Públicas abarca multiplicidad de factores como la sociología, la política nacional e internacional, la Psicología y la cultura.

La eficacia de las Relaciones Públicas se evidencia cuando penetran persuaden, las ideas son adoptadas tanto por los líderes como por los individuos de una población.

La buena comunicación a través de las Relaciones Públicas genera como resultado una buena imagen institucional.

- En todo el sistema nacional del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social casi ninguno de los principales hospitales del país cuenta con departamentos de relaciones públicas. Sólomente el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS- por Acuerdo No. 166 de su Junta Directiva, creó en 1963 el Departamento de Divulgación y Relaciones Públicas.
- El proyecto de Plan Nacional de Comunicación y Promoción de Salud del Sistema de Coordinación de Salud -SICOSA- cuyo objetivo es promocionar la salud integral de los individuos, la familia y la comunidad a fin de crear las condiciones para el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas, en busca de bienestar de todos los guatemaltecos, constituye actualmente el único proyecto sobre relaciones públicas que tiene como fin promover la salud como elemento básico para el desarrollo del país especialmente para el proceso de reconstrucción post firma de los acuerdos de paz.
- El Hospital Regional "Pedro de Bethancourt" de Antigua Guatemala, integra con los Hospitales Nacionales de Chimaltenango y Escuintla la red hospitalaria de la región V de Salud de Guatemala. Asimismo, el Hospital de Antigua Guatemala tiene la característica de funcionar como un "Hospital Escuela" con monitoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Por otro lado, al Hospital de Antigua Guatemala son referidos pacientes de los hospitales de Escuintla y Chimaltenango, de donde se deriva que este hospital es el más grande e importante de la región V, lo cual hace indispensable en el mismo el funcionamiento profesional de una unidad de relaciones públicas que facilite la red de comunicaciones entre las mismas.
- El organigrama del Hospital de Antigua Guatemala nos muestra una compleja red de unidades que lo integran a su interior de donde, se hace necesario una unidad de Relaciones Públicas de comunicación e información que sirva de enlace entre la dirección, los servicios administrativos, los servicios médicos y los diferentes comités, consejos, asociaciones, etc.
- La gráfica del Sistema de Relaciones Públicas, interno y externo, del Hospital de Antigua Guatemala nos muestra una gran diversidad de elementos que sólo es posible mantener su interacción efectiva a través de una unidad de Relaciones Públicas dirigida por un profesional de la comunicación social.

Los resultados de los cuestionarios y entrevistas practicados a la dirección, personal y usuarios del Hospital de Antigua Guatemala, así como a bomberos, policías y medios locales, indican en un alto porcentaje que a la mayoría de la sociedad le beneficiaría la existencia de un Departamento de Relaciones Públicas tanto desde el punto de vista de la eficiencia y eficacia administrativa, la atención de los servicios médicos, y las buenas relaciones entre el personal, como de una interacción positiva con otros sectores públicos y privados.

## BIBLIOGRAFIA

1. ESTRADA F. MARIO L. **Las Relaciones Públicas. Su importancia dentro de la Empresa Moderna Guatemalteca. Tesis de Grado. Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC, Guatemala. 1977**
2. FERNANDEZ E., FERNANDO M. **Información y Relaciones Públicas. Separata fotocopiada como material de clases. págs. de la 90 a 93.**
3. LESLY, PHILIP. **Manual de Relaciones Públicas. Editorial Harper Bros, Tomo No. 1 Barcelona, España, 1973**
4. MANTILLA, MR. **Relaciones Públicas Internas, Relaciones Públicas con Accionistas, Inversionistas y Organizaciones, Editorial Porrúa. México, 1980.**
5. MOORE, FRAZIER. **Biblioteca de Publicidad y Relaciones Públicas. Tomo N 1: Qué son las Relaciones Públicas, Editorial Continental México, 1987.**
6. OCHOA J. GLADYS A. **Terminología Técnica Comercial de OCVI. Editorial Plus Ultra, Guatemala, 1982.**

**SON, EDWARD J.** **Comunicación y Relaciones Públicas.** Editorial Continental, México, 1980.

**MARTINEZ, GILBERTO.** **Qué son las Relaciones Públicas.** Editorial Imprenta Hispania, Guatemala, 1956.

## DOCUMENTOS

9. ACUERDO No. 1070 del IGSS
10. ACUERDO No. 1085 del IGSS
11. DICCIONARIO ENCICLOPEDICO ILUSTRADO SOPENA.  
Tomo No. 4, Editorial Ramón Sopena, S.A.  
Provenza 95, Barcelona, España, 1990.
12. GUIA DE LA ANTIGUA.      Sociedad de Geografía e Historia, Guatemala.
13. OMS. Planificación y Administración de Hospitales. Publicación Científica No.  
191, Ginebra, Suiza, 1970.
14. PROYECTO PLAN NACIONAL DE COMUNICACION Y PROMOCION DE LA  
SALUD. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Guatemala, 1996.
15. REGLAMENTO INTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL PEDRO DE  
BETHANCOURT DE ANTIGUA GUATEMALA.
16. REGLAMENTO DE LA JEFATURA DE AREA DE SALUD DE SACATEPEQUEZ
17. REGLAMENTO DE LA FASE III DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (Materno Infantil).

**ENTREVISTAS**

**Doctor José Abelino del Busto Maza, Director del Hospital Regional Pedro de  
Sahancourt de Antigua Guatemala.**

**Señor Jacobo Girón Velásquez, Director del Radioperiódico Tribuna Noticiosa, Radio  
Antigua, Antigua Guatemala.**

**Comisario Braulio Cardona López, Jefe Departamental de Sacatepéquez, Antigua  
Guatemala.**

**Comandante Juan González, Jefe de Servicio del Cuerpo de Bomberos Municipales  
de Antigua Guatemala.**



## **ANEXOS**



## **ANEXO No. 1**

## ANEXO No. 1

### PLAN NACIONAL DE COMUNICACION Y PROMOCION DE LA SAL

El 24 de junio de 1996 en la ciudad de Antigua Guatemala, se dieron cita autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, así como representantes de organizaciones cooperantes, con motivo de inaugurar el Taller sobre Comunicación y Promoción de la Salud, que fue organizado por parte del Sistema de Coordinación de Salud -SICOSA-

En la inauguración del taller estuvieron el Ingeniero Marco Tulio Sosa Ramírez, Ministro de Salud; el Doctor Carlos Andrade, Viceministro de Salud; El Lic. Armando Melgar Retolaza, Gerente del IGSS; La Doctora Patricia Connor representante de la AID de Guatemala, así como los Licenciados Francisco Sandoval y Paolo Ballesteros de UNICEF.

El taller tuvo una duración de dos semanas, una en Antigua Guatemala y una en la ciudad Capital, con la participación de 22 Departamentos, con un Representante de cada uno. La finalidad de este taller fue la de analizar la importancia de la creación de un Departamento de Comunicación y Promoción de la Salud. El objetivo del Departamento es desarrollar acciones que fomenten la toma de conciencia y la participación de la población guatemalteca en el autocuidado de la salud, así como establecer un nuevo servicio de información para la salud.

Existe gran interés de la población de mantenerse bien informada, sobre los problemas de salud y lo que acontece como realidad nacional.

Un grueso sector poblacional permanece al margen de la atención a los problemas de salud por falta de atención pero también por falta de información, lo que se traduce en altos índices de mortalidad con enfermedades tales como la bronconeumonía, infecciones intestinales y desnutrición. Ambas situaciones hacen necesario que se participe en acciones conjuntas que permitan fomentar en los funcionarios y en la población en general la toma de conciencia y la participación.

En el contexto de la construcción de la paz se suscribió un Acuerdo entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social conformando el Sistema Coordinado de Salud -SICOSA- para el año 2000.

dentro de este marco del Sistema de Coordinación de Salud -SICOSA-, que la General de Servicios de Salud con la participación de varias instituciones, en el referido taller una propuesta de política para la promoción de la salud en a.

#### **General.**

promocionar la Salud integral de los individuos, familia y comunidad, mediante la acción activa y comprometida de los actores sociales idóneos en acciones de diagnóstico de la situación de salud, planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y vigilancia; a fin de crear las condiciones para el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas, en busca del bienestar de todos los guatemaltecos.

El Ministro de Salud Pública y Asistencia Social, es el responsable de la rectoría y coordinación de las acciones relacionadas a la promoción de la salud y para el desarrollo de estas acciones se propone la creación de una red de promoción, con un eje de promoción de salud en el nivel central.

#### **Objetivo.**

El presente plan fomenta la participación de todos los sectores y la población en el diagnóstico y autocuidado de la salud; viendo la salud como uno de los elementos vitales para el logro de la paz en Guatemala. A través del mismo, se impulsarán las acciones de comunicación y promoción de la salud entre el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el apoyo de la cooperación internacional.

#### **Justificación.**

Guatemala presenta dentro de sus principales problemas de salud las infecciones respiratorias agudas; problemas diarreicos incluyendo cólera; enfermedades contagiosas; violencia entre otras. Todas ellas prevenibles en alto grado, que afectan principalmente a la población más desposeída y necesitada.

La escasa o nula información con que cuenta la población sobre la situación de salud, las medidas preventivas para evitar las enfermedades o contrarrestar sus consecuencias y sobre la prestación de servicios que ofrece el sector salud, contribuye a agravar el problema. Ante el desconocimiento de sus derechos y responsabilidades con la salud, la población ha visto limitada su participación, así mismo, tal falta de información no permite que las instituciones de gobierno local (alcaldías) y otras instituciones (educación, iglesias, iniciativa privada, etc.), quienes juegan un papel importante en el desarrollo local de sus comunidades y por consiguiente en el bienestar de su población, no participe activamente en la promoción de la salud.

Se hace necesario generar y difundir mensajes dentro de un plan sistemático que tienda a generar conductas de autocuidado de la salud personal, familiar y la promoción de la salud colectiva.

La información pública para la salud, en este servicio deberá llegar como mensajes a toda la población, a través de diversos medios apropiados, con aquellos grupos de personas que tengan menor nivel educativo y más expuestos a sufrir enfermedades.

El fin general de este sistema, consiste en contribuir a que en Guatemala la población sea más sana y productiva.

#### **Fundamentos del Plan.**

Este plan se fundamenta en:

- A. El cumplimiento del derecho a la salud de la población
- B. La prevención y la promoción de la salud, como parte de una visión integral del desarrollo del país.
- C. La reforma del sector salud

#### **Propósito.**

El propósito de este plan es promover la salud como elemento básico para el desarrollo del país y el logro de la paz.

**ivos.**

**ral.**

Lograr una actitud favorable y participativa de la población en el autocuidado y promoción de su salud.

**cíficos.**

Establecer la información pública, como un nuevo servicio del sector salud.

Conformar y capacitar un equipo nacional de comunicación y promoción de la salud, para que se desempeñe eficientemente y sea capaz de utilizar metodologías y técnicas apropiadas.

Diseñar, producir, reproducir y distribuir piezas de comunicación.

Fortalecer los centros locales de documentación, con materiales impresos, audiofónicos y televisivos para uso ocasional, recurrente o durante epidemias, campañas y emergencias.

Establecer una acción coordinada y sinérgica del sector salud (particularmente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social e IGSS) en el campo de la información, comunicación y promoción de la salud.

**teglas.**

Uso de los diferentes idiomas nacionales para la difusión de mensajes sobre la prevención de enfermedades y el cuidado de la salud.

Optimización de los medios de comunicación en la promoción de la salud de la población guatemalteca.

Fortalecimiento de la imagen institucional y mejora en la prestación de servicios.

Elaboración de la noticia de salud de la semana

## **E. Convocatoria a conferencias de prensa**

### **Recursos.**

Para la implementación de la primera fase del plan se requiere:

#### **A. Recurso Humano.**

Nivel Central	20 personas (equipo multidisciplinario)
Nivel Departamental	54 personas (2 por departamento)
Nivel Municipal	330 personas 1 por municipio

Ambas instituciones proporcionarán el personal idóneo para integrar equipos en los distintos niveles, ya sea dentro del personal en servicio o la contratación de nuevo personal.

### **Recursos Físicos y Materiales.**

1. Sede
2. Vehículo de doble tracción
3. Combustibles, repuestos, lubricantes
4. Tres computadoras (una portátil)
5. Una impresora laser
6. Una cámara de video
7. Una videograbadora tipo reportero
8. Un televisor a color 24"
9. Dos cámaras de video

Una fotocopidora con capacidad de equipo

Un fax

Un proyector de slides

Un proyector de acetatos

Dos pantallas

Dos radiograbadoras

Una máquina de escribir

Cinco escritorios secretariales

Dos mesas de trabajo

Cuatro archivadores de metal

Dos gabinetes de metal/puertas de vidrio

Jna sala de reuniones

Jna percoladora

Jna refrigeradora

Htiles de oficina

Costos de movilización

Recursos para suministros y talleres

Equipo de dibujo

Diáticos

Uno de los propósitos del Ministerio de Salud Pública conjuntamente con el II es unificar esfuerzos a través de promoción en salud, (promocionar la salud de los guatemaltecos) a través de SICOSA que significa, sistema coordinado de salud, al que las instituciones velaran por la promoción a la salud.

La información irá con el propósito de llegar hasta los lugares más desprotegidos de la población, aquellos que no tienen accesibilidad a la salud, ambas instituciones planificarán, orientarán los problemas más frecuentes de salud, tomando en cuenta que la información es uno de los elementos fundamentales para el logro de la paz en Guatemala.

El presupuesto que se ha estimado para cubrir a nivel de la República este año Nacional es de Q.852.700.00. Los medios que se han considerado utilizar son los medios televisivos, Cuñas de Radio, Afiches, Trifoliales, etc., para promocionar la prevención de enfermedades como el Dengue, Cólera, Diarrea, Inmunizables, Mortalidad Materna, Salud Psico Social, etc.

#### **Piezas y Medios de Comunicación a Utilizar.**

##### **Audiovisuales.**

Televisión: Sonovisos; Entrevistas; Micro-Programas de Televisión; Spot Televisión

##### **Organigrama**

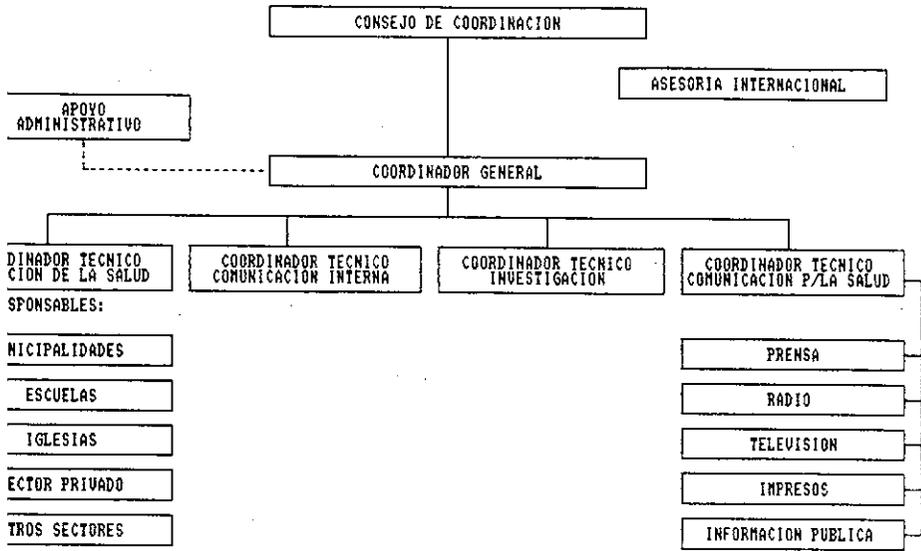
Radio: Cuñas; Perifoneadores Audiofónicos; Microprogramas

Comunicaciones Intrainstitucionales: Entrevistas; Radio Revistas; Reuniones de Motivación y Capacitación; Periodistas.

Interpersonales: Teatro-Títeres; Desfiles; Alcaldes; Actividades de Prensa

Impresos: Afiches; Trifoliar; Carpeta de Prensa

**ORGANIGRAMA**  
**NACIONAL DE COMUNICACION Y PROMOCION DE LA SALUD**



A partir que se finalizó el taller sobre Comunicación y Promoción de la Salud q organizó el Sistema Coordinado de Salud -SICOSA-, la siguiente semana se conformó Departamento de Educación y Promoción en Salud en el tercer nivel de la Escuela Enfermería.

Seguidamente el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, fue trasladado edificio de la Escuela de Enfermería, motivo por el cual dicho Departamento fue movi a la Dirección General de Servicios de Salud. Actualmente este Departamento encuentra funcionando en el edificio del Instituto de Nutrición de Centroamérica Panamá -INCAP-.

**ANEXO No. 2**

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central



## **ANEXO No. 2**

### **INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

#### **ACUERDO No. 1070**

**I Gerente del INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,**

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Acuerdo No. 166 de la Junta Directiva creó el Departamento de divulgación y Relaciones Públicas, que se encarga, bajo la vigilancia directa del Gerente, de hacer publicidad con carácter docente y serio de los principios, fines y realizaciones del Régimen de Seguridad Social; de mantener relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas actividades sean afines a las del Instituto y que interesen en alguna forma al mejor desarrollo de éste; de atender los asuntos de orden protocolario del mismo Instituto y de realizar las demás tareas análogas que determine el Gerente;

Que el Régimen de Seguridad Social para mejor cumplir su cometido debe ganarse la colaboración, simpatía y respeto de los sectores contribuyentes y beneficiados y del público en general y que para lograr esto es indispensable que dichos sectores y público conozcan y comprendan lo que el Régimen realiza, los procedimientos que emplea y lo que está llamado a realizar para poder cumplir con una efectiva Seguridad Social;

Que es de buena administración mantener amplios contactos con los sectores contribuyentes y beneficiados y que éstos adquieran suficientes conocimientos sobre sus obligaciones y derechos establecidos en las leyes y reglamentos, a fin de que presten su apoyo al estricto cumplimiento de sus obligaciones y a la exigencia oportuna y correcta de sus derechos;

Que los derechos y obligaciones de los afiliados se hayan enunciado en diversas disposiciones legales que por su número y dispersión no son fácilmente accesibles a los interesados y que esa dificultad se agrava por tratarse de un derecho social que se encuentra bajo muchos aspectos en una etapa de constante evolución;

Que la información pública constituye un instrumento indispensable para que el Régimen de Seguridad Social pueda inspirar la confianza de los sectores contribuyentes y beneficiados en su organización, su integridad y su deseo de prestar el mejor y más eficiente servicio;

Que para cumplir con toda la actividad de divulgación y relaciones públicas, se hace indispensable darle al Departamento respectivo una organización más técnica, dinámica y efectiva.

**P O R T A N T O ,**

Con base en las disposiciones contenidas en el Artículo 15 de la Ley Orgánica y Acuerdo No. 166 de la Junta Directiva,

**A C U E R D A :**

**ARTICULO 1o.** El Departamento se denominará "DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS".

**ARTICULO 2o.** El Departamento cumplirá, bajo la dirección y supervigilancia directa del Gerente, entre otras, con las siguientes funciones:

- a) Divulgar con carácter docente y serio los principios, fines, actividades y realizaciones del Régimen de Seguridad Social;
- b) Establecer, investigar, analizar y evaluar las áreas de población que por razón de hechos o circunstancias, intervienen directa o indirectamente en el funcionamiento del Régimen de Seguridad Social;
- c) Investigar, analizar y evaluar las opiniones y reacciones del público hacia los principios, objetivos y fines operativos del Instituto, a través de procedimientos técnicos que permitan obtener un cabal conocimiento de la realidad imperante;
- d) Planear la programación y desarrollo de las relaciones públicas de acuerdo con las características del medio común afectable y en forma práctica y efectiva realización;
- e) Determinar la escala de prioridades y procedimientos en la ejecución de los programas de relaciones públicas;

**Emplear con carácter instructivo, los mejores sistemas divulgativos y publicitarios que produzcan un beneficio directo a los objetivos de las relaciones públicas;**

**Establecer y mantener buenas y cordiales relaciones con los medios informativos y publicitarios, públicos y privados;**

**Mantener en forma práctica y dinámica relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas actividades tengan alguna relación con el Instituto, ya sea de orden legal, de afinidad o porque interesen en alguna forma al mejor funcionamiento y desarrollo del Régimen de Seguridad Social.**

**Atender los asuntos protocolarios del Instituto;**

**Colaborar con el Departamento de Personal en las relaciones públicas internas del Instituto, estableciendo las mejores relaciones humanas entre el personal y proporcionando a éste información sobre los principios, objetivos, funcionamiento, actividades y legislación de la Seguridad Social, que pueda servirle para el mejor cumplimiento de sus obligaciones.**

**También colaborará en la elevación de los niveles de capacitación de todos los trabajadores del Instituto;**

**Elaborar todo el material divulgativo, informativo y explicativo que deba llegar a patronos, trabajadores, beneficiarios y público en general, por todos los medios de comunicación y divulgación posibles y convenientes;**

**Atender todas las quejas que se denuncien o se presenten ante el Instituto, sobre deficiencias y anomalías en los servicios y prestaciones y después de investigar la causa o razón de las mismas; dar la respuesta correcta o procurar la solución oportuna;**

**Orientar a los patronos, afiliados, beneficiarios y público en general sobre la forma de presentar sus solicitudes, reclamaciones, demandas y demás comunicaciones verbales o escritas ante las dependencias del Instituto;**

**Establecer ciclos periódicos de información sobre cuestiones sociales para los trabajadores afiliados de zonas urbanas y rurales, mediante los cuales se divulgue y se haga conciencia entre ellos de los derechos y obligaciones que les corresponden dentro de la Seguridad Social.**

- o) Interpretar periódicamente ante el Gerente la situación real de las relaciones públicas del Instituto; y evaluar el resultado de sus gestiones.

**ARTICULO 3o.** El Departamento contará con un Encargado del mismo con el personal técnico y auxiliar que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y actividades y de acuerdo con los planes de trabajo que formulen y aprueben.

**ARTICULO 4o.** El Encargado del Departamento someterá a la aprobación del Gerente un Instructivo del Departamento conteniendo los procedimientos básicos que utilizará el Departamento para el cumplimiento de su cometido y obligaciones de todo el personal del mismo.

**ARTICULO 5o.** Todo el personal de Técnicos y de Jefes Dependencias del Instituto, prestará al Departamento de Relaciones Públicas colaboración que éste les solicite para labores de divulgación técnica administrativa del Régimen de Seguridad Social.

**ARTICULO 6o.** Con anticipación suficiente a la iniciación de cada ejercicio fiscal del Instituto, el Encargado someterá a la consideración y aprobación del Gerente, un plan de trabajo para el desarrollo de las actividades del Departamento.

**ARTICULO 7o.** El presente Acuerdo entrará en vigor inmediatamente.

Dado en la Ciudad de Guatemala, a los veintinueve días del mes de mayo de mil novecientos sesenta y tres.

HAGASE SABER:

Dr. Ricardo Asturias Valenzuela  
GERENTE

**INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**

**ACUERDO No. 1085**

**I Gerente del INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,**

**CONSIDERANDO :**

Que el Acuerdo de la Gerencia No. 1070, de fecha 29 de abril del año en curso, vino a modificar al anterior Departamento de Divulgación y Relaciones Públicas; introduciéndole un plan de organización más técnico, dinámico y efectivo;

Que de consiguiente el Departamento de Relaciones Públicas debe encargarse, bajo la vigilancia directa del Gerente de hacer publicidad con carácter docente y serio de los principios, fines y realizaciones del Régimen de Seguridad Social;

Que debe mantener relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas actividades sean afines a las del Instituto o interesen en alguna forma al mejor desarrollo de éste;

Que la información pública constituye un instrumento indispensable para que el Régimen de Seguridad Social pueda inspirar la confianza de los sectores contribuyentes y beneficiados en su organización, su integridad y su deseo y propósito de prestar el mejor y más eficiente servicio; y

Que asimismo para cumplir con toda la actividad de divulgación y relaciones públicas, tanto externas como internas del Instituto, se hace indispensable dotar al Departamento de un Instructivo con el fin de lograr los objetivos perseguidos que buscan una elevación en el rendimiento y productividad del Departamento en beneficio de la Institución,

**POR TANTO :**

**En uso de las facultades de que está investido,**

**ACUERDA:**

el siguiente

**INSTRUCTIVO DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PUBLICAS**

**ARTICULO 1o.** El Departamento de Relaciones Públicas se organiza fundamentalmente para que sus funciones, objetivos y responsabilidad circunscriban a la investigación, planeamiento, ejecución y evaluación de todo lo concerniente al programa de relaciones públicas del Instituto.

**ARTICULO 2o.** El Departamento depende directamente del Gerente e integrará con el siguiente personal administrativo:

- a) Encargado del Departamento;
- b) Oficial Asistente;
- c) Dos Redactores;
- d) Dos Dibujantes Técnicos;
- e) Auxiliar Fotográfico;
- f) Auxiliar Operador de unidad móvil;
- g) Encargado de la Sección de Información;
- h) Secretaria; e
- i) Mensajero

**ARTICULO 3o.** El Encargado del Departamento, en su categoría de Gerente, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Dirigir y controlar la actividades del Departamento;

ender a patronos inscritos, trabajadores, afiliados, beneficiarios y público general, que necesiten orientación sobre el Régimen de Seguridad Social;

ntener relaciones de armonía y cooperación con toda clase de rsonas individuales o jurídicas, particulares o de derecho público, cuyas lvidades se refieran a las de la Institución, ya sea por orden legal, por nidad o porque interesen en alguna forma al mejor funcionamiento y sarrollo de la misma;

pulsar y mantener las mejores relaciones con los medios informativos y blicitarios, públicos y privados, nacionales y extranjeros;

poner, cumpliendo instrucciones del Gerente, la atención de los asuntos tocolarios del Instituto;

ender a visitantes nacionales y extranjeros que soliciten información bre el sistema o instalaciones del Régimen, o bien delegar esta función persona apropiada;

anificar y supervisar el material divulgativo, informativo y explicativo que ba llegar a patronos, beneficiarios y público en general, por todos los adios de comunicación y divulgación posibles y convenientes;

poner y supervisar la organización técnica de los archivos o registros e permitan contar oportuna y convenientemente con el material necesario ra el mantenimiento de los elementos divulgativos y de relaciones blicas, así como para poder suministrar en cualquier momento las ormaciones que sean solicitadas;

poner y supervisar la formación y mantenimiento actualizado de gistros donde figuren:

Nombres de los funcionarios del Instituto, cargos que desempeñan y sus direcciones particulares;

Nombres, cargos y direcciones de los funcionarios de los Organismos Ejecutivo, Legislativo y Judicial;

Nombres, cargos y direcciones de los representantes de los Cuerpos Diplomáticos y Consular;

- IV. Nombres, cargos y direcciones de los funcionarios de las entidades nacionales o internacionales con quienes por razón de naturaleza o actividades, mantenga relaciones el Instituto; y
  - V. Nombres y direcciones de los órganos de la prensa nacional, radiodifusión y televisión que aparezcan en los registros respectivos como tales.
- j) Revisar las informaciones diarias de la prensa nacional y disponer en casos que sea conveniente las medidas oportunas para aclaraciones y publicaciones;
  - k) Visitar oportunamente a trabajadores y patronos en sus centros de trabajo así como las dependencias del Instituto, o los lugares donde se realicen eventos por cuenta del mismo, o bien cualquier otro sitio que indique el Gerente con el objeto de verificar encargos específicos;
  - l) Disponer la cooperación divulgativa del Departamento en las campañas de prevención y protección;
  - m) Disponer la cooperación divulgativa del Departamento en las campañas educativas de carácter médico-higiénico (medicina preventiva);
  - n) Establecer y mantener locales de lectura;
  - ñ) Atender las solicitudes que para uso del Auditorium sean presentadas al Departamento, elevándolas, previo dictamen, al Gerente para su resolución.
  - o) Orientar al personal del Departamento sobre el trabajo que se requiere para la realización específica de cada una de sus labores;
  - p) Tramitar ante el Gerente pedidos de divulgación; y
  - q) Cumplir las instrucciones específicas recibidas del Gerente y las demás atribuciones propias o afines a su cargo.

**ARTICULO 4o.** Son atribuciones del Oficial Asistente, las siguientes:

- 1) Cooperar con el Encargado del Departamento para el mejor funcionamiento de éste, principalmente en los aspectos contemplados en los incisos del b) al i) inclusive, y del k) al ñ) inclusive, del Artículo precedente;
- 2) Organizar y mantener bajo la dirección de la Comisión de Capacitación y Entrenamiento de Personal, la campaña de superación en el trabajo, con base en cursillos de capacitación y adiestramiento, de los trabajadores del Instituto con miras al perfeccionamiento técnico y la realización de métodos o sistemas de estímulo para el trabajo, adaptando las mejores técnicas al medio de la Institución;
- 3) Promover de acuerdo con el Encargado del Departamento, la realización de festivales cívicos, culturales, deportivos y sociales de los trabajadores del Instituto;
- 4) Promover a través del Encargado del Departamento la realización anual del Concurso de la Seguridad Social, de conformidad con el Acuerdo 299 de la Junta Directiva, dando a conocer por los medios convenientes los trabajos premiados;
- 5) Mantener constante información sobre toda nueva disposición emitida por las autoridades superiores del Instituto, y que afecten al régimen de personal, proporcionando a los trabajadores información oportuna y conveniente al respecto. Esto mismo es valedero, y en lo que cubre su radio de acción, para todas las modificaciones que sufran las leyes y reglamentos del Instituto;
- 6) Atender, investigar y clasificar las quejas que por deficiencias en los servicios administrativos y médicos se presenten, llevando un libro de registros debidamente autorizado y habilitado, así como un libro de actas autorizado por la Gerencia del Instituto, para asentar cuando las circunstancias lo requieran casos especiales de quejas o reclamos. Asimismo, elevará a la Gerencia por conducto del Encargado del Departamento, los proyectos de resolución de aquellos casos que lo ameriten;

- g) Mensualmente, a más tardar el día primero de cada mes, elevará a Gerencia por intermedio del Encargado del Departamento, un informe todas las quejas y reclamos recibidos durante el mes, con sus respectivas resoluciones, en el orden estricto en que fueran presentadas;
- h) Mantener actualizados los datos estadísticos de la labor del Instituto para los fines del Departamento;
- i) Dar amplia cooperación y asistencia al Encargado del Departamento sustituirlo en los casos que se requiera; y
- j) Cumplir con las demás atribuciones propias o afines a su cargo que señale el Encargado del Departamento.

**ARTICULO 5o.** Son atribuciones del Redactor Primero, las siguientes:

- a) Redactar proyectos de artículos doctrinarios y literarios con orientación de Régimen de Seguridad Social;
- b) Formular proyectos de redacción de las respuestas a la correspondencia general dirigida al Departamento;
- c) Redactar proyectos de circulares a patronos, trabajadores, entidades patronales y sindicales, sobre asuntos concretos y determinados que deban darse a conocer;
- d) Formular proyectos de textos de anuncios, avisos, boletines, aclaraciones, comunicados, noticias, etc., para la prensa, radiodifusión, televisión y otros tipos de difusión;
- e) Redactar proyectos de originales para volantes y otras formas de divulgación breve e inmediata de noticias para el público en general;
- f) Formular proyectos de textos de invitaciones para actos protocolarios: conferencias, seminarios, reuniones, salutations, condolencias y actos públicos;
- g) Cooperar en la revisión diaria de la prensa sobre temas relativos al Instituto y sobre información de interés al Departamento, haciendo las observaciones pertinentes al Encargado del Departamento;

- l) Proveer de acuerdo con el Encargado del Departamento de información actualizada y material divulgativo a los periódicos, semanarios, revistas, radioperiódicos, radiodifusoras, televisión, y otros medios divulgativos que tengan contratos suscritos con el Instituto;
- Formular pedidos de divulgación;
- Llevar el control y registro de los recibos de cobro por publicaciones del Instituto;
- m) Formular proyectos de redacción de oficios, memorandos, telegramas y demás formas de comunicación del Departamento con las demás dependencias del Instituto y con el público;
- Formular el proyecto del informe anual de labores del Departamento y el plan de trabajo en los aspectos que le indique el Encargado para someterlo a la consideración y aprobación del Gerente con anticipación suficiente a la iniciación de cada ejercicio fiscal del Instituto;
- n) Formular proyectos de redacción de las informaciones especiales del Departamento, del Instituto, o de otros sectores relacionados con el Régimen de Seguridad Social, que sean solicitados;
- o) Conocer el manejo y velar por el buen funcionamiento de los archivos y registros del Departamento;
- p) Cooperar en la preparación y realización de los actos protocolarios y públicos del Instituto;
- q) Atender cualquier indicación general o específica relacionada con las labores de redacción que el Encargado del Departamento disponga para el mejor funcionamiento de éste; y
- r) Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.

**ARTICULO 6o.** Son atribuciones del Redactor Segundo:

- a) Redactar y preparar el proyecto de edición periódica del órgano informativo oficial del Instituto, para lo cual debe emplear todos los medios o instrumentos adecuados en cada una de las fases de su elaboración, teniendo especial cuidado en lo que se refiere a su presentación, impresión y corrección de pruebas;

- b) Dirigir y controlar la distribución del órgano informativo oficial del Instituto;
- c) Llevar el control y archivo del órgano informativo aludido y de todo concerniente al mismo;
- d) Llevar el control y archivo clasificado de todas las publicaciones foráneas que lleguen al Departamento y mantener una lista actualizada de personas o entidades responsables de tales publicaciones;
- e) Cooperar con el Encargado del Departamento en las visitas que por razón de sus atribuciones, efectúen a otras entidades, centros de trabajo dependencias del Instituto, llevando en su caso el material divulgativo necesario;
- f) Cooperar en la preparación y realización de los actos protocolarios, conferencias, seminarios, mesas redondas, y demás actos públicos del Instituto;
- g) Cooperar en la corrección de pruebas de las publicaciones impresas en general del Departamento;
- h) Mantener de acuerdo con el Encargado del Departamento estrecho contacto con los órganos de prensa para obtener los mejores resultados en los propósitos del órgano divulgativo oficial del Instituto;
- i) Cooperar en la redacción de proyectos de escritos divulgativos informativos en general del Departamento;
- j) Cubrir las fuentes de información del Instituto o de otras dependencias que indique el Encargado del Departamento, proporcionando a los órganos de prensa, radiodifusión, televisión u otros medios informativos o publicitarios las informaciones respectivas, aún las de carácter urgente;
- k) Cooperar en la revisión diaria de la prensa sobre temas relativos al Instituto y sobre informaciones de interés para el Departamento, haciendo las observaciones pertinentes al Encargado;
- l) Conocer y velar por el funcionamiento correcto de los archivos y registros del Departamento;

Formular el proyecto del informe anual de labores del Departamento y del plan de trabajo, los aspectos que el Encargado le indique, para someterlo a la consideración y aprobación del Gerente con la anticipación suficiente a la iniciación de cada ejercicio fiscal del Instituto;

Efectuar las grabaciones en cintas magnetofónicas con programas divulgativos del Instituto, entrevistas, discursos y otros, llevando el control, registro y archivo de la mismas;

Realizar aquellas otras actividades necesarias para el correcto desarrollo de las funciones del Departamento, y que le sean fijadas por el Encargado del mismo; y

Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.

**ARTICULO 7o.** Son atribuciones de los Dibujantes:

Elaborar originales de dibujos, mapas, cuadros, esquemas, gráficos estadísticos y diagramas que se necesiten para los fines del Departamento;

Elaborar proyectos de formatos y de impresión de carátulas para libros, revistas, folletos, con la divulgación del Régimen;

Presentar proyectos de insignias, afiches o carteles, y confeccionar los originales;

Ilustrar folletos, boletines, libros, circulares, volantes y otras publicaciones;

Confeccionar proyectos y originales para fotograbados, transparencias, placas, etc.,

Retocar fotografías y composografías cuando fuere necesario;

Elaborar rótulos y avisos;

Preparar y dirigir la decoración y arreglo de los locales destinados a la celebración de actos protocolarios y públicos del Instituto;

Planificar y dirigir la preparación de stands, vitrinas, exposiciones populares, etc.;

- d) Colaborar con las demás dependencias del Instituto en sus necesidades de dibujo y rotulado;
- k) Ejecutar una labor técnica y artística de dibujo, diseño, planificación, etc en colaboración con las demás dependencias del Instituto;
- l) Proporcionar su cooperación plástica y artística a personas particulares relacionadas con el Régimen de Seguridad Social, como labor de relaciones públicas, previa autorización del Encargado del Departamento;
- m) Colaborar en actividades extraordinarias del Instituto que requiera conocimientos o experiencias artísticas y plásticas;
- n) Velar especialmente porque las diversas clases de trabajo que produzca sean archivadas técnicamente para facilitar su utilización o comprobación correspondiente;
- ñ) Atender cualquier indicación general o específicas del Encargado del Departamento, para el mejor funcionamiento de éste; y
- o) Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.

**ARTICULO 8o.** Las obligaciones de los Dibujantes deben cumplirse en planos de armonía, cooperación y ayuda mutua de acuerdo con el Encargado del Departamento, para lograr los mejores objetivos en cuanto a la divulgación y las relaciones públicas del Régimen de Seguridad Social.

**ARTICULO 9o.** Son atribuciones del Auxiliar Fotógrafo, las siguientes:

- a) Cooperar en el desarrollo de las actividades del Departamento, prestando aquellos servicios específicos que le sean asignados por el Encargado del Departamento;
- b) Fotografíar o filmar los diferentes temas o actividades que le sean indicados por el Encargado del Departamento, empleando la técnica apropiada para captar en las escenas el realismo y nitidez de la acción;
- c) Revelar y presentar en un término conveniente las películas o fotografías tomadas;

**Acompañar al Encargado del Departamento en el desarrollo de actividades que deben ser fotografiadas o filmadas; así como a otras autoridades del Instituto;**

**Presentar proyectos y colaborar en la preparación de fotograbados y transparencias;**

**Organizar y llevar técnicamente el control, registro y archivo de los trabajos filmicos y fotográficos realizados;**

**Controlar y responder por el equipo y material de trabajo que se le entregue para el cumplimiento de sus obligaciones;**

**Conocer y velar por el funcionamiento correcto de los archivos y registros del Departamento; e**

**Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto;**

**ARTICULO 10.** Son atribuciones del Auxiliar y Operador de Unidad Móvil, siguientes:

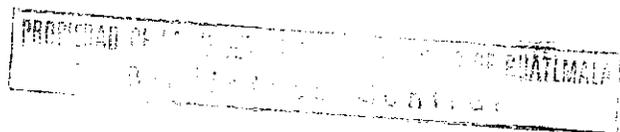
**Efectuar en los lugares, entidades y en las fechas que indique el Encargado del Departamento, proyecciones cinematográficas o difusión de programas divulgativos vivos o grabados;**

**Proporcionar servicios de micrófonos, grabaciones en cinta magnetofónica, altoparlantes, tocadiscos, proyecciones de películas o transparencias en los actos protocolarios, conferencias, reuniones, seminarios y otros actos públicos donde fuere necesario a criterio del Encargado del Departamento;**

**Preparar la distribución del material divulgativo impreso a las dependencias del Instituto, a patrones inscritos, trabajadores afiliados y a todas aquellas personas o entidades relacionadas con el Instituto. Asimismo llevar un control riguroso de esta distribución;**

**Acompañar al Encargado del Departamento, o a otras autoridades que se le indique, durante los recorridos que en el cumplimiento de sus obligaciones realicen en las áreas urbanas o rurales, para proporcionar el servicio a su cargo;**

**Llevar un historial de sus actividades según la naturaleza de las mismas;**



- f) **Controlar y responder por el equipo y material de trabajo que se le asigna para el cumplimiento de sus obligaciones;**
- g) **Encargarse del envío y control del material de lectura a las dependencias del Instituto que se determinen;**
- h) **Atender las indicaciones generales o específicas que dicte el Encargado del Departamento, para el mejor funcionamiento de éste; e**
- i) **Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.**

**ARTICULO 11.** Son atribuciones del Encargado de la Sección de Información:

- a) **Atender con la mayor cortesía los requerimientos del público que demandan orientación para tratar sus asuntos en las Oficinas Centrales del Instituto, indicando la ubicación de las dependencias correspondientes y, de ser posible, el nombre de la persona encargada de conocer los asuntos específicamente;**
- b) **Orientar al público que lo requiera sobre la ubicación de las Unidades Médicas del Instituto en la Capital, su número telefónico y las horas de visita a los pacientes;**
- c) **Informar al público que lo requiera sobre los días y horas de audiencia del Gerente y demás autoridades superiores del Instituto;**
- d) **Colaborar en la rotulación de sobres y bolsas para el envío de la correspondencia y material divulgativo del Departamento; y**
- e) **Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.**

**ARTICULO 12.** Son atribuciones de la Secretaría, las siguientes:

- a) **Llevar el control, registro y archivo de la correspondencia del y para el Departamento;**
- b) **Conocer y velar por el buen funcionamiento de los archivos del Departamento;**
- c) **Llevar el archivo del material divulgativo impreso;**

Llevar el archivo de las informaciones (recortes) de la prensa hablada y escrita, relacionadas con las actividades del Instituto;

Conservar actualizados los registros de personas y entidades a que hace referencia en inciso i), Artículo 3o. de este Reglamento;

Recibir dictados mecanográficos y taquigráficos del Encargado del Departamento;

Preparar los stenciles con trabajos divulgativos para patronos inscritos, afiliados y público en general en relación con las actividades del Departamento que le sean entregados por el Encargado de éste;

Disponer, siguiendo instrucciones del Encargado del Departamento, el envío de las noticias, boletines, aclaraciones, publicaciones, etc., a la prensa, radiodifusión, televisión y demás medios publicitarios;

Atender las llamadas telefónicas del Departamento;

Passar en limpio los trabajos literarios, doctrinarios o divulgativos que preparen dentro de sus atribuciones, los redactores del Departamento;

Atender las indicaciones generales o específicas del Encargado del Departamento para el mejor funcionamiento del mismo; y

Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto.

**ARTICULO 13. Son atribuciones del Mensajero:**

Llevar bajo conocimiento los expedientes, documentos y correspondencia general interna y externa;

Llevar bajo conocimiento boletines, noticias, anuncios, volantes, aclaraciones, publicaciones, etc., a oficinas públicas y privadas, así como a los órganos de información de que se trate;

Cumplir, dentro de la índole de su trabajo, en tiempo breve y oportuno, con todas las comisiones que le fueren encomendadas en el Departamento;

Mantener en buenas condiciones de servicio el vehículo que le sirva para el desempeño de sus funciones;

- e) Acatar las disposiciones generales o específicas que el Encargado del Departamento dicte, para el mejor funcionamiento de éste; y
- f) Cumplir con las disposiciones administrativas del Instituto;

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 14.** El personal del Departamento tiene la obligación de conocer las leyes, reglamentos y demás disposiciones que norman las relaciones entre patronos inscritos, trabajadores afiliados, beneficiarios y el Instituto.

**ARTICULO 15.** El presente Acuerdo surte efectos a partir de la fecha. Dado en la ciudad de Guatemala, a los veinticuatro días del mes de junio de mil novecientos sesenta y tres.

**HAGASE SABER:**

**Dr. Ricardo Asturias Valenzuela  
GERENTE**

## **ANEXO No. 3**



## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DIRECTOR

Es importante la creación del Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

La persona adecuada de transmitir la información dentro del Hospital debe ser:

- Un Médico
- Una Enfermera
- Un Conserje
- Un Especialista en medios de comunicación social

Cree usted que con una información adecuada se logre mayor eficiencia y eficacia y se mejore la imagen del Hospital?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Es buena la imagen del Hospital Nacional de Antigua Guatemala actualmente?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Actualmente en la información Hospitalaria participa todo el personal, y se orienta profesionalmente?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Qué departamentos existen actualmente en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Considera usted que la labor desarrollada por los trabajadores es eficiente y eficaz?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

8. **Cómo evalúa la eficiencia de los trabajadores?**

Buena  
Muy Buena  
Regular  
Mala

9. **Qué considera importante, para dar una buena atención de salud al usuario?**  
\_\_\_\_\_

10. **Existe información adecuada a todos los sectores del área urbana y rural, que dá el Hospital Nacional de Antigua Guatemala?**

Si \_\_\_ No \_\_\_

11. **Creé usted que a través de la información se mejorará el servicio al usuario?**

Si \_\_\_ No \_\_\_

12. **Hay disponibilidad de crear el Departamento de Relaciones Públicas? con las siguientes plazas?**

- A. Plaza de Profesional
- B. Plaza de Secretaria
- C. Dibujante
- D. Asistente

13. **Con qué recursos cuenta actualmente el Hospital Nacional de Antigua Guatemala para organizar las Relaciones Públicas?**

- A. Videocasetera
- B. Televisión
- C. Proyector de Slides
- D. Reproyector de Acetatos
- E. Equipo de Amplificación
- F. Mesa de Dibujo
- G. Todo lo anterior

Cree usted que dentro de la infraestructura del Hospital Nacional de Antigua Guatemala se pueda montar un Departamento de Relaciones Públicas con el equipo que actualmente tiene como:

- A. Pantallas
- B. Cámaras Fotográficas
- C. Guillotina
- D. Fotocopiadora
- E. Máquina Ofset
- F. Mimiógrafo

Si \_\_\_ No \_\_\_

Cree usted que actualmente la información se está dando en una forma empírica?

Si \_\_\_ No \_\_\_

The following information is being provided for your information. It is not to be distributed outside your organization.

This information is classified as CONFIDENTIAL. It is not to be distributed outside your organization.

This information is classified as SECRET. It is not to be distributed outside your organization.

## **ANEXO No. 4**



## CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL

Cree usted que a través de la información se mejorará el servicio al usuario?

Si \_\_\_ No \_\_\_

La imagen actual del Hospital Nacional de Antigua Guatemala es buena?

Actualmente la información Hospitalaria se hace orientada profesionalmente?

Si \_\_\_ No \_\_\_

Cree usted que la creación del Departamento de Relaciones Públicas mejoraría la comunicación y relaciones entre los diversos niveles de salud?

Si \_\_\_ No \_\_\_

Considera usted que la labor desarrollada por los trabajadores es eficiente?

Si \_\_\_ No \_\_\_

Cree usted que es importante la creación del Departamento de Relaciones Públicas en el Hospital Nacional de Antigua Guatemala?

Si \_\_\_ No \_\_\_

La persona idónea para transmitir la información dentro del Hospital es:

- A. Un Médico
- B. Una Enfermera
- C. La Conserjería
- D. Especialista en Medios de Comunicación Social

8. Preferiría usted como trabajador estar informado de sus derechos y obligaciones a través del personal especializado de un Departamento de Relaciones Públicas en este Hospital.

Si \_\_\_ No \_\_\_

9. Por que medio de comunicación le gustaría recibir la información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital.

- A. Afiches
- B. Panfletos
- C. Radio
- D. Prensa y Televisión

10. Cree usted que con una información adecuada se logre eficacia y eficiencia y se mejore la imagen del Hospital?

Si \_\_\_ No \_\_\_

**ANEXO No. 5**



## CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS

La imagen actual del Hospital Nacional de Antigua Guatemala es buena?

Actualmente en la información Hospitalaria participa todo el personal.

Si \_\_\_ No \_\_\_

La información se hace orientada profesionalmente?

Si \_\_\_ No \_\_\_

La persona idónea de transmitir la información dentro del Hospital es:

- A. Un Médico
- B. Una Enfermera
- C. Un Conserje
- D. Un Especialista en Medios de Comunicación

Por qué medio de comunicación preferiría recibir la información de la organización y funcionamiento y actividades que realiza el Hospital ?

- A. Afiches
- B. Planfletos
- C. Radio
- D. Prensa
- E. Televisión

