

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado**



Guatemala, noviembre 2012

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Estudios de Postgrado**

**Estrategia de Comunicación Interna y Externa
para el Hospital Nacional de la Amistad**

Japón Guatemala

Santo Tomás de Castilla Izabal

**Trabajo Graduación Presentado por:
Olga Marina Huitz García de Mota**

**Previo a optar el título de:
Magister Artium en Comunicación Organizacional**



Guatemala, noviembre 2012

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

Consejo Directivo

Lic. Julio E. Sebastián Chilín
Director

Lic. Víctor Carillas
M.A. Amanda Ballina
Representantes Docentes

Nestor Aníbal de León V.
José Jonathán Girón Ticurú
Representantes Estudiantiles

Lic. Johnny Michael González
Representante de los Egresados

M. Sc. Claudia Molina
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

Lic. Julio E. Sebastián Chilín
Director

M.A. Aracelly Krisanda Mérida
Secretaria

Dr. Ángel Valdez
Vocal I

M.A. Amanda Ballina
Vocal II

M. Sc. Sergio Morataya
Vocal III

Tribunal Examinador

M.A. Aracelly Krisanda Mérida González
M.A. Amanda Ballina Talento
M.A. Ninoshka Lou
M.A. Ana Elisa Gudiel Jovel

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

Contenido

Capítulo 1.....	8
Diagnóstico situacional.....	8
1 Naturaleza de la empresa.....	8
1.1 Historia del Hospital de la Amistad Japón-Guatemala.....	8
2. Objetivos de la empresa.....	10
General:	10
Específicos.	11
3. Descripción de actividades.....	13
4. Actores.....	13
Actores internos.....	15
FIGURA 2 Organigrama actual del hospital de la Amistad-Japón.....	15
Guatemala.....	15
6. Perfil de los trabajadores.....	16
7. Identificar y describir factores que influyen sobre la situación y objeto de estudio.	18
8. Análisis y pronóstico de la situación.....	20
Capítulo 2.....	26
Fundamentos Epistemológicos.....	26
2.1 Clima Organizacional.....	26
2.2 comunicación organizacional.....	27
2.3 Teoría de los dos Factores de HERZBERG.....	30
2.4 Teoría marketing social corporativo.....	32
Capítulo 3.....	34
Metodología Aplicada.....	34
3. Metodología Aplicada.....	34
3.1 Tipo De Investigación.....	34
3.2 Universo.....	35

3.3 Muestra.....	35
3.4 Herramientas	35
3.4.1. Revisión documental.....	36
3.4.2. Observación	36
3.4.3. Análisis FODA.....	38
3.4.4. Entrevista.....	38
3.4.5. Cuestionarios	39
3.4.6. Grupo Focal.....	39
3.5. Metodo De Analisis.....	42
Capítulo 4.....	43
Diagnóstico Comunicacional	43
4.1 Comunicación Interna	43
4.1.2 Practicas De Comunicación Del Líder.....	45
4.1.3 Comunicación Del Personal.....	46
4.1.4 Comunicación En El Equipo	47
4.2 Analisis De Comunicación Externa.....	49
4.2.1 Comunicación Externa Operativa	51
Capítulo 5.....	62
5.2 Objetivos de comunicación	63
Producto a) Manual de bioseguridad	64
Producto b) afiches lavado de manos clínico.....	81
Producto c) Guia Metodologica Para Realizar Taller De Comunicación Eficaz.	84
Producto d) Sport de radio.....	90
Producto c) Afiches Salud Preventiva	95

Producto g) Mantas Vinilicas de ubicación Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala	100
Capítulo 6.....	109
Conclusiones.....	111
Recomendaciones.....	113
Referencias Bibliograficas.....	114
E-grafía.....	115

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Mapa ubicación del Hospital.....	13
FIGURA 2 Organigrama actual del Hospital de la Amistad-Japón	15
FIGURA 3 Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala.....	45
FIGURA 4 Gráfica No.1	46
FIGURA 5 Grupo que participó en el FODA	47
FIGURA 6 Gráfica No. 2	48
FIGURA 7 Gráfica No. 3.....	50
FIGURA 8 Gráfica No. 4.....	50
FIGURA 9 Estación de información.....	51
FIGURA 10 Gráfica No. 5.....	54
FIGURA 11 Evidencia de la Misión y Visión en las diferentes áreas del hospital	54
FIGURA 12 Publicidad realizada por el Ministerio de Salud Pública	57
FIGURA 13 Publicidad realizada por el Ministerio de Salud Pública	57
FIGURA 14 Representante de Agencia de Cooperación JICA	58
FIGURA 15 Grafico No. 6.....	58

FIGURA 16 Evidencia de señalética	60
FIGURA 17 Evidencia de señalética en todas las áreas.....	60
FIGURA 18 Evidencia de señalética en todas las áreas.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Analisis y pronóstico	20
Tabla 2 Determinación de prioridades	25
Tabla 3 Plan de difusión	102
Tabla 4 Costos	103
Tabla 5 Plan de monitoreo y evaluación	104
Tabla 6 Herramientas de Evaluación Manual y Afiches De Bioseguridad.....	105

Resumen

La presente investigación es una propuesta que tiene como objetivo: Optimar la eficacia de la comunicación entre jefes y subalternos del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala a través de procesos de planificación la toma de decisiones, resolución de problemas y establecimiento de objetivos, para que la comunicación interna y externa se traduzca en resultados positivos.

Los fundamentos epistemológicos que sustenta la presente son la teoría de marketing social corporativo y teoría de los dos factores de Herzberg, ambas coinciden en la mejora de la comunicación interna y externa, las cuales fueron tomadas en cuenta para la metodología y guía para taller sobre “comunicación eficaz”, spot de radio, afiches sobre salud preventiva y mantas con la ubicación del hospital.

Para lograr los objetivos, se tomó la muestra a 15 trabajadores varones y mujeres comprendidos entre edades de 23 a 40 años, de las áreas de farmacia, laboratorio, limpieza, enfermería, recursos humanos, lactancia materna, cocina y odontología. La estrategia de comunicación, se determinó a partir del diagnóstico situacional y comunicacional como resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación, como la observación, entrevistas, cuestionarios y FODA.

Los resultados obtenidos fue la sensibilización a las autoridades y personal técnico administrativos, sobre la importancia de la comunicación interna y externa ya que es imprescindible tomen en cuenta las propuestas establecidas dentro del plan de comunicación para los resultados efectivos, que ayudarán a fortalecer el clima laboral. Además de dar a conocer al público objetivo a la institución.

Introducción

El Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, fue instituido el 08 de junio de 1908 en el Departamento de Izabal, prestando atención médica a los municipios de Livingston, Morales, los Amates, El Estor y Puerto Barrios.

El proyecto titulado Estrategia de Comunicación Organizacional, fue realizado como requisito del pensum de estudios que exige la Maestría en Comunicación organizacional que promueve la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala 2012. Con el objetivo de mejorar la eficacia de la comunicación entre jefes y subalternos del hospital, a través de planificación, toma de decisiones, resolución de problemas y establecimiento de objetivos, para que la comunicación interna y externa se traduzca en resultados positivos.

El presente informe, consta de seis capítulos. En capítulo I se aborda el diagnóstico situacional, que permitió conocer la realidad de la institución a través de herramientas de investigación como: cuestionario, observación y FODA.

En el apartado II se aborda la base teórica que da soporte al mismo y a la estrategia planificada tomando en cuenta las necesidades reales de comunicación interna y externa de la institución.

Seguidamente en el capítulo III se aborda la metodología utilizada que fue el método científico cuantitativo y cualitativo, se plantearon tres objetivos, que abarcaron conocimiento del tema, análisis y evaluación del proceso de comunicación interna y externa del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala.

En el capítulo IV se aborda el diagnóstico comunicacional y la metodología que se implemento para realizarlo, así mismo los hallazgos que el mismo arrojó, como producto de la investigación.

En el capítulo V se centra en la parte principal del informe que equilibra la problemática comunicacional encontrada, que gira en el fortalecimiento de los canales de comunicación existentes y la implementación de nuevos procesos de comunicacionales. Dado que el Hospital es una institución de carácter público de referencia en el perímetro nacional, con una cobertura para cinco Municipios.

En el capítulo VI se aborda los resultados esperados a futuro de la presente investigación y de la implementación de los productos elaborados para mejorar la problemática comunicacional del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala.

Capítulo 1

Diagnóstico situacional

1.1 Naturaleza de la empresa

Es una entidad de servicios EN Salud Pública.

1.2 Historia del Hospital de la Amistad Japón-Guatemala

“El Hospital es un conjunto de elementos humanos, materiales, y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida, en las condiciones de máxima eficiencia y de óptima rentabilidad económica”.
Manual del Hospital de la Amistad Japón-Guatemala

A la llegada a Puerto Barrios en 1908, la United Fruit Company, se interesó por la salud de sus trabajadores, dado a las condiciones que operaban en este puerto, donde abundaban las fiebres tropicales, alquilando esta compañía sala ubicada en la 8ª avenida entre 10ª y 11ª calles de la ciudad de Puerto barrios, Izabal.

El propietario de la sala de la clínica era el señor Eugenio Campang, le dieron el nombre a ese lugar de “sala de curaciones”. Solamente era posible atender 20 personas, fungía como director de dicha sala el Dr. Francisco Rímola, como jefe de enfermería el señor Ezequiel Jiménez.

Esta clínica más tarde pasó a ser del gobierno, gracias al donativo del señor Campang, quien en ocasión de encontrarse conmemorando su nacimiento, en un gesto humanitario, decidió donar dicha sala de curaciones al gobierno, con la condición de que no se suprimiera la partida de alquileres, para invertirla en mejoras al mencionado edificio. Se estableció el Hospital Nacional de Puerto Barrios, con Acuerdo del 7 de septiembre de 1908.

El 30 de noviembre de 1923 se considera conveniente destinarle fondos necesarios para su sostenimiento por lo que se acuerda se destine el producto del impuesto de un peso por cada botella de aguardiente para el sostenimiento del Hospital de Puerto Barrios.

El 28 de octubre de 1948, según Acuerdo del gobierno del Dr. Juan José Arévalo, se ordena la construcción de un edificio de dos niveles de madera en la 8ª entre 12ª y 13ª calle, la acción del tiempo y los rigores del clima, deterioraron el edificio, presentando una seria amenaza para las personas allí hospitalizadas, el terremoto de 1976 lo dañó al extremo de que el General Kjell Eugenio Laugerud García lo declarara de “calamidad nacional”.

El 20 de junio de 1978, fue inaugurado con el nombre de “Kjell Eugenio Laugerud García” un edificio de tipo prefabricado de tres plantas, de armazón de hierro, donado por la cooperación del gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica proyectando una vida útil de cinco años, en el terreno que ocupa actualmente en la Colonia San Manuel que fue donado por la Empresa Nacional Santo Tomás de Castilla.

Debido a que en abril de 1998 el edificio ya cumplía 20 años de uso, y se encontraba seriamente dañado, el gobierno de Guatemala, dentro del “Proyecto de Mejoramiento de la Red de Servicios de Hospitales Nacionales”, solicitó la cooperación financiera no reembolsable al gobierno de Japón para la construcción y el equipamiento del Hospital Nacional de Puerto Barrios “Kjell Eugenio Laugerud García”.

Después de la presentación de la solicitud, el huracán Mitch en noviembre de 1998, y el terremoto de julio de 1999 en Puerto Barrios, la tercera y segunda planta quedaron fuera de servicio, reduciendo el número de camas de 160 a 100, produciendo una caída notable en las funciones hospitalarias. Con el fin de superar esta situación, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social construyó

ocho módulos temporales, los cuales empezaron a funcionar en octubre de 1999, justo después del terremoto.

Considerando la situación en que se encontraba el Hospital Nacional de Puerto Barrios “Kjell Eugenio Laugerud García”, el gobierno de Japón por medio de su Agencia de Cooperación JICA, determinó la realización de los estudios de diseño básico, enviando una misión entre el 22 de abril y el 22 de mayo de 2001.

Con el propósito de explicar y consultar con Guatemala sobre los componentes del borrador del diseño básico, JICA envió a Guatemala una misión de explicación del borrador, del 5 al 26 de agosto de 2001. En diciembre del 2001 JICA presentó el “Informe final del estudio de diseño básico”, en el cual se acordó la construcción del nuevo hospital. La construcción se realizó entre mayo de 2002 y diciembre de 2003, inaugurándose el nuevo hospital en enero de 2004 con el nombre de “Hospital de la Amistad Japón-Guatemala”, como un gesto de agradecimiento al gobierno de Japón quien construyó y equipó el hospital.

Agencia de Cooperación Internacional del Japón. *Informe del estudio de diseño básico para el proyecto de construcción y equipamiento del Hospital Nacional de Puerto Barrios, Izabal, en la república de Guatemala*: Agencia de Cooperación Internacional de Japón, 2001. 246 p

2. Objetivos de la empresa

General:

Llegar a ser un Centro de Servicio Hospitalario con un Nivel de atención al cliente de la más alta Calidad. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales.

Específicos.

- Mejorar en los servicios de atención a las usuarias y usuarios, en las áreas de atención al público, hospitalización, consulta externa, emergencia y puestos de salud.
- Promocionar los servicios prestados por el hospital para mejorar el acceso de las usuarias y usuarios.
- Reducir las tasas de mortalidad y morbilidad materna neonatal.
- Desarrollar mejores indicadores y sistemas de medición para documentar el progreso en la reducción de las muertes maternas, morbilidades y muertes de recién nacidos. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales.

a. Misión

El Hospital de la Amistad Japón-Guatemala es una Institución regida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para promover la salud, prevenir, recuperar y rehabilitar la enfermedad tanto de la población de Izabal como de personas de otros departamentos e inmigrantes que requieren de la atención hospitalaria. Su estructura y tecnología moderna satisface las necesidades de salud de los usuarios, a la vez incorpora personal profesional altamente calificado con una eficaz y eficiente atención, brinda servicios y medicamentos gratuitos; fomenta el trabajo en equipo, integración, conciencia, compromiso socioeconómico; mejorando la comunicación con los otros niveles de atención del sector salud y otros entes de la sociedad.

Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales

b. Visión

Ser una institución Hospitalaria que cuente con equipo y personal especializado en sus diferentes áreas de atención, con capacidad para atender y resolver todo tipo de patologías, aumentando la cartelera de servicios que se prestan; distinguiéndose por la excelencia y liderazgo de sus actividades en Salud, investigación y servicio a la sociedad, para responder a las necesidades de la población, respetando la diversidad cultural, religiosa y estatus social. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales

Ubicación geográfica

El Hospital de la Amistad Japón-Guatemala se ubica en la Colonia San Manuel, en el cruce de la aldea Santo Tomás de Castilla del municipio de Puerto Barrios, Izabal, que se localiza en latitud 15° 44'06" norte y longitud 88° 36' 17" oeste. El departamento de Izabal se localiza en la región nor-oriente de la república de Guatemala, es el segundo departamento por extensión del país, con 9,038. kilómetros cuadrados, colinda al norte con el departamento de Petén, la república de Belice y el Mar Caribe, al este con la república de Honduras, al sur con el departamento de Zacapa y al oeste con el departamento de Alta Verapaz.

El municipio de Puerto Barrios colinda al norte con la Bahía de Amatique del Mar Caribe; al sur con el municipio de Morales, al este con el Golfo de Honduras y la república de Honduras; al oeste con los municipios de Morales y de Livingston; es uno de los cinco que compone el departamento de Izabal, además de Morales, Los Amates, Livingston y El Estor. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales.

FIGURA 1 Mapa ubicación del Hospital



wikimapia.org/.../Hospital-Nacional-de-la-Amistad-Japón

3. Descripción de actividades

En el mes de febrero del año 2,004, comienza a funcionar el Hospital de la Amistad Japón – Guatemala con más de 120 camas sensibles y con una capacidad para 162 pacientes. Prestando atención en los diferentes servicios. Se inician las actividades con 120 camas, y con los servicios de sala de Operaciones, Farmacia, Laboratorio clínico y Rayos X. Se decidió la construcción del hospital por la falta total de Servicios Médicos Especializados.

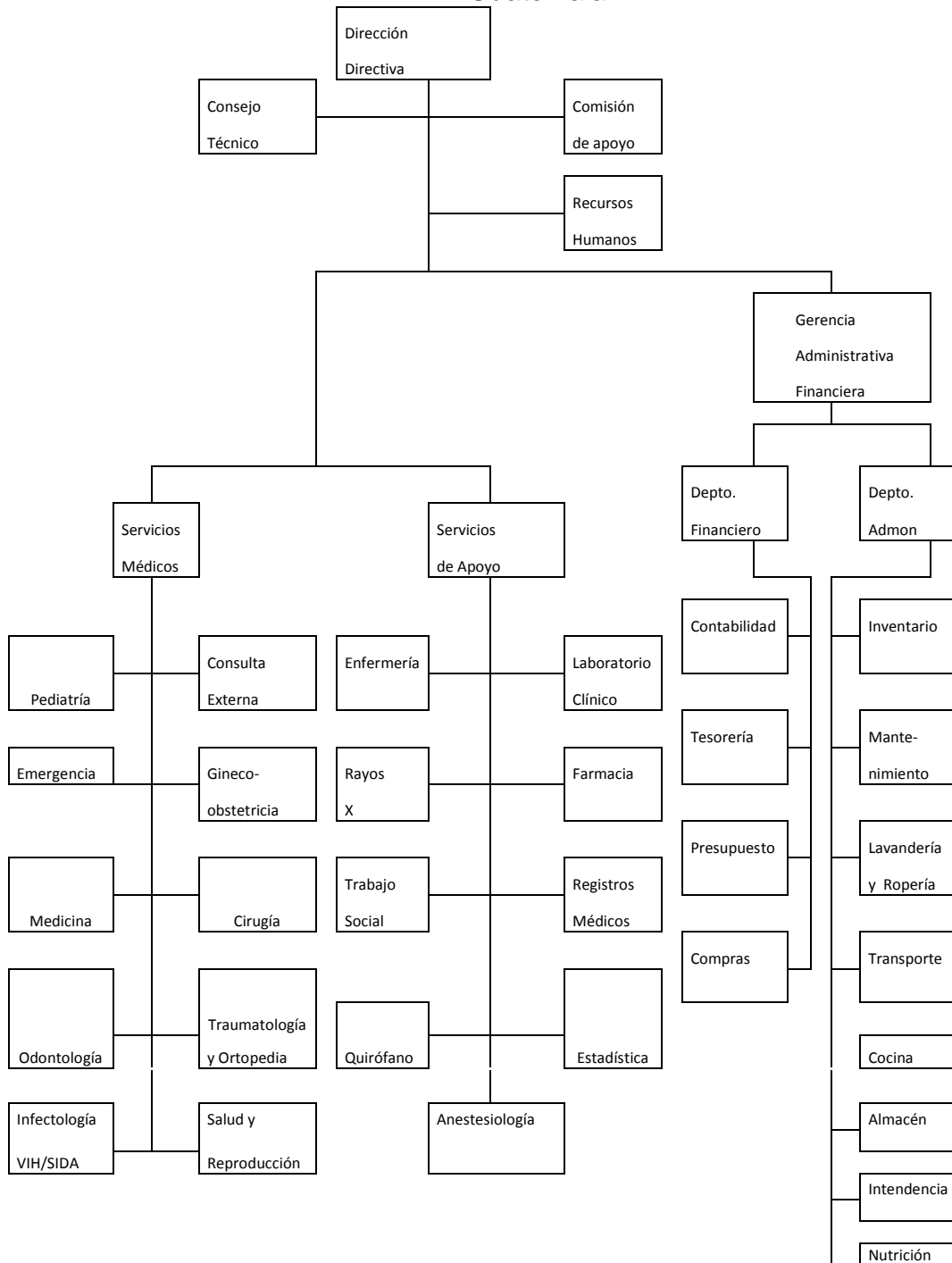
4. Actores

EXTERNOS:

- Ong's
- Pacientes y usuarios
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Finanzas

- Hospitales Privados
- Bomberos
- Enagua
- Electricidad
- Proveedores:
- Farmacéuticos y de laboratorio
- Material quirúrgico
- Alimentos y abarrotes
- Gas
- Papelería y útiles de oficina.

Actores internos
FIGURA 2 Organigrama actual del hospital de la Amistad-Japón
Guatemala



Fuente Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales.

6. Perfil de los trabajadores

- **Director Hospital**

Con especialidad administrativa Hospitalaria, capacidad para planificar, organizar, dirección, ejecución y evaluación de los servicios hospitalarios y comunitarios del distrito de salud. Es el representante de la autoridad en el distrito, siendo responsable de la continuidad, eficiencia y humanidad de los servicios que se otorgan a la comunidad. Oficina Nacional de Servicio Civil. -Onsec-. **Manual** De Especificaciones De. Clases De **Puestos**. Tercera Edición. **Guatemala**.

- **Gerente administrativo y financiero**

Con capacidad dirección ejecución financiera y administrativa. Siendo responsable de todos los fondos y gastos generales y extraordinarios asignados al hospital. Con aptitud de destrezas, habilidades y conocimiento.

Médicos especialistas en traumatología

Son especialistas en tratamientos de lesiones producidas por diferentes aspectos entre las más comunes están: accidentes, deportes, y laboral que afectan el aparato locomotor.

Médico general

Atención integral a los individuos, familias y comunidades con un enfoque clínico, epidemiológico y social, de promoción a la salud y prevención, busca cuando sea necesario orientación para derivar al paciente al servicio de salud del nivel indicado.

- **Ginecología**

La ginecología y la obstetricia son las especialidades de la medicina que tratan enfermedades del aparato genital femenino y de las mamas. El ginecólogo es el médico especialista que tiene como funciones la realización de revisiones ginecológicas, seguimiento del embarazo, detección precoz de tumores en mamas y ovarios, atención al parto, terapias de remplazo hormonal, tratamiento de enfermedades como endometriosis, miomas, etc.

- **Enfermeras técnicas**

Se encargan de prestar servicios en cuidados intensivos, en turnos rotativos de complejidad variable, y mantienen la observación constante a pacientes de extrema gravedad.

- **Auxiliar de enfermería**

Tienen a su cargo el cuidado y reposición de batas, sábanas, toallas, así como ayudar al personal auxiliar sanitario en la preparación del material para su esterilización etc.

- **Odontología**

Prestar asistencia odontológica preventiva y curativa en general, atendiendo y aplicando tratamiento clínico-bucal a los pacientes, a fin de preservar el bienestar y la salud bucal de los pacientes tratados.

- **Anestesiólogo**

El anestesiólogo usa su conocimiento sobre medicina para cumplir su papel más importante en la sala de cirugía, que es no solamente asegurar su comodidad durante la cirugía, sino también tomar decisiones médicas correctas para protegerlo a usted. Entre otras, tratar y regular los cambios en las funciones vitales importantes, como la respiración, el ritmo cardíaco y la presión arterial, si se ven afectadas por la cirugía que están practicando.

- **Técnico en radiología**

Es el profesional encargado de la obtención de imágenes del cuerpo humano por medio principalmente de radiación ionizante. Es una profesión del área sanitaria.

- **Nutrición**

Es experto en temas de alimentación, nutrición y dietas. Por tanto, tiene la capacidad de modificar la alimentación de una persona de forma que pueda prevenir enfermedades, bajar de peso o mejorar la salud en general.

- **Trabajadora social**

La intervención del trabajo es en programas de salud materno infantil, apoyo a las personas de escasos recursos que requieren de exámenes médicos de alto valor, para que sean atendidos con un precio especial, vacunas asistencia alimentaria, acciones de seguimiento de niños desnutridos, etc.

7. Identificar y describir factores que influyen sobre la situación y objeto de estudio.

El FODA es una técnica que permite analizar la situación actual del Hospital de la Amistad Japón Guatemala, con el objetivo *de tener algunas conclusiones que permitan mejorar el trabajo interno y externo. La presente información fue recabada a través de un grupo focal conformado por quince empleados tomando en cuenta uno de cada departamento, y una encuesta a cada representante de los diferentes departamentos de la*

institución. Así como una entrevista a la directora del hospital y gerente administrativo brindando el siguiente resultado.

Fortalezas

- Personal conoce, la visión y misión de la institución.
- Personal con ánimo de trabajar para la población.
- Personal con vocación de servicio
- Amplia infraestructura
- Áreas bien ventiladas
- Carteleras informativas en toda la institución
- Equipo médico nuevo
- Personal médico calificado
- Buena atención a los pacientes
- Atención especializada en laboratorio
- Salidas de emergencia bien identificadas
- Cuenta con red de internet

Oportunidades

- El personal cuenta con permisos para continuar con sus estudios
- Cuenta con suficiente terreno para poder expandir el hospital
- Capacitación constante al personal
- Oportunidad de Contratar médico turnista
- La cobertura del hospital cubre 5 municipios
- Factibilidad para ubicar los servicios médicos

Debilidades

- Falta de medicamento
- Existe problemas financieros
- Recorte presupuestario del ministerio de salud
- Existe temor de una parte del personal por contrato a ser despedidos sin razón justificada
- Poca de socialización entre el personal

Amenazas

- No contar con el equipo adecuado de bioseguridad
- No se toma medidas de seguridad en el personal que trabaja en áreas de servicio infeccioso para entrar en áreas no restringidas
- Contaminación por desechos hospitalarios
- Drenajes inadecuados
- Bodegas no adecuadas para las necesidades del hospital.
- El despido del personal administrativo cada cuatro años debido al cambio de gobierno, lo que no permite contar con personal con experiencia administrativa permanente.

8. Análisis y pronóstico de la situación.

Tabla 1 Análisis y pronóstico

No.	VARIABLE	FORTALEZAS	DEBILIDADES
1	Infraestructura	El personal cuenta con equipamiento e instalaciones adecuadas y equipo médico nuevo.	Gestionar con países “donantes” la cooperación en equipo de bioseguridad para fortalecer la seguridad e higiene en la institución.
2	Cultura	El personal identifica y conoce la visión y misión para trabajar con vocación de servicio.	Fortalecer la comunicación interna a través de talleres motivacionales para involucrar a todo el personal en las actividades propias del hospital.

No.	VARIABLE	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1	Económico	Se cuenta con suficiente terreno para expandir hospital	Gestionar la cooperación con otras instituciones para donación de equipo y manejo de desechos hospitalarios y drenajes adecuados con el objetivo de garantizar la seguridad e higiene.
2.	Político	El personal cuenta con permisos para continuar con sus estudios	Evaluación del desempeño con objetivos de mejoras.

Fuente propia

De la muestra encuestada (54 en total) 100% asegura que conoce el misión de la institución. Debido a que está a la vista en varias áreas del hospital. El (53en total) 100% asegura conocer la visión.

Existe ánimo de trabajar poniendo en práctica la misión y la visión en el (93)100% de los trabajadores del hospital, brindando atención y Asistencia Social, para promover la salud.

De acuerdo al FODA realizado a los quince empleados del hospital, reciben instrucciones claras para cumplir con sus funciones laborales, y así brindar un servicio con respeto, compromiso, y dignidad humana.

El personal recibe motivación a través de talleres de capacitación y trabajo en equipo, integración, conciencia, lo que permite conocer a sus compañeros de trabajo y juntos buscar el bien común para todos.

La dirección de recursos humanos informa al personal sobre sus ingresos, sus derechos, obligaciones, prestaciones servicios médicos, y vacaciones.

El (67 en total) 100% del personal conoce las metas propuestas por la institución para ser alcanzadas en el año 2012.

El presupuesto asignado por el ministerio de salud no es suficiente para atender con calidad a la población. Existen problemas financieros por la falta de presupuesto y los recortes definidos por el Ministerio de Finanzas, y falta de recurso humano para la atención de los diferentes actores (médicos, pacientes, enfermeras, etc.).

No existe un lugar apropiado para los desechos tóxicos, que ayuden a minimizar la contaminación ambiental en los parámetros del hospital y sus alrededores.

El hospital cuenta con guardias de seguridad privada y civil en varias áreas del hospital, para brindar seguridad en salas de cirugía de hombres y mujeres, en emergencia, consulta, maternidad y entrada de visitas.

El ministerio de salud, realiza periódicamente supervisión en el desempeño de servicios hospitalario. Cuenta con tanques de agua propia para cubrir las necesidades del hospital, en todas sus áreas.

9. Factores indirectos

Existe una desestabilidad laboral del personal debido a los cambios gobierno lo que impide que los programas no tengan continuidad, lo que viene afectar en el buen desarrollo de las funciones del personal. Y por ende el cambio de autoridades en la dirección del hospital, ha ocasionado que no exista una memoria histórica de la institución en tal sentido sería pertinente que el área de recursos humanos exista una copia de las memorias de labores.

a) Económicos.

Los programas y proyectos del hospital, se financian con los fondos asignados por el ministerio de salud, que este año fue de 34 millones de quetzales anualmente. Debido al poco presupuesto el hospital carece de equipo de bioseguridad, medicamentos, personal médico, enfermeras, y comida. Esto ocasiona problemas para logra cubrir las necesidades de la población. Las autoridades de la institución se ve en la necesidad de contratar personal por contrato con los siguientes reglones: 182_189_021_031_029, lo que implica un largo proceso en el Ministerio de Salud para que sea aprobado.

b) Políticos: La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento, por lo que el estado debe tomar acciones para que los hospitales cuenten con personal calificado, medicamentos, alimentación para cubrir las necesidades de la población.

c) Control de calidad de productos. El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes. Velará por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.

El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna. El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.

d) Sociales. Al no contar con suficiente presupuesto para garantizar la salud pública a los ciudadanos, no es posible contribuir y garantizar la salud de los habitantes de la nación.

a) Factores directos

Aunque el Hospital capacita a su personal para trabajar en equipo, dichas capacitaciones no llenan las expectativas que el personal necesita, por lo que se requiere la realización de un “Diagnóstico de necesidades de capacitación”.

Dentro de todo el personal del Hospital, existe el ánimo de trabajar para beneficio de la población, les desagrada la inestabilidad de los trabajadores. Debido a despidos masivos cada cuatro años.

No contar con el equipo adecuado de bioseguridad, pre dispone al personal, debido al riesgo que corre su salud y de sus familiares.

Existe temor de una parte del personal por contrato a ser despedidos sin razón justificada, lo que provoca inseguridad laboral,

La falta de medicamentos que garantice la pronta recuperación de los pacientes, ocasiona malestar al personal debido a que no están proporcionando alivio a sus pacientes.

Tabla 2 Determinación de prioridades

Problema principal	efectos
Falta de presupuesto.	El presupuesto asignado por el Ministerio de Salud, no es suficiente para atender a la población de los cinco Municipio de Izabal.
Causas Personal expuesto a contaminación.	Afecta negativamente la salud de los trabajadores, por el riesgo de adquirir infecciones en el medio laboral.
Personal que trabaja en áreas de servicio infeccioso, no toma medidas de seguridad.	Pacientes y visitantes corren riesgo de contaminarse de otras enfermedades.
Existe temor de una parte del personal a ser despedido sin razón justificada.	Evaluación de desempeño con fines de mejora.
Debido a los cambios de gobierno el personal del hospital es despedidos cada cuatro años e impide que los programas tengan continuidad.	Desestabilidad laboral.

Fuente propia

CAPÍTULO 2

Fundamentos Epistemológicos

2.1 Clima Organizacional.

Hoy día todas las organizaciones buscan utilizar eficientemente todos los recursos con los que cuenta y uno de estos quizá el más importante es el humano, para aprovechar este recurso deben tener en cuenta el clima de organizacional que está manejando la institución e implementar cambios si así lo considera conveniente, existen dos tipos de clima que pueden presentarse en una institución que son las de clima autoritario y participativo.

Para las instituciones resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

El clima organizacional se determinará a través del programa de motivación el cual logrará que el personal de área administrativa sea más eficiente y productivo el ambiente laboral en el cual trabaja cada persona debe ser idóneo, de tal forma que la convivencia y relación que exista en el área administrativa sea agradable, cordial y de colaboración entre los empleados lo que facilitará el desarrollo de las funciones efectivas y las tareas encomendadas. En toda institución se debe establecer una comunicación intermedia que se extienda a dos ámbitos como es la comunicación interna y externa.

Debido a que en el hospital se evidenció que la comunicación es descendente y que a pesar que ha funcionado bien, los empleados manifestaron que no tienen la oportunidad de comunicarse con los jefes para dar a conocer sus sentimientos e ideas para enriquecer el trabajo en la institución, se identifica la insatisfacción de los empleados en cuando a la comunicación descendente, que limita el enriquecimiento de la misma. De igual manera manifestaron que existe mucho temor de contagio de enfermedades de gérmenes biológicos debido a que los trabajadores de estas áreas no toman las medidas de bioseguridad, desempeño de las tareas, tomando en cuenta las necesidades: fisiológicas, seguridad laboral, estima y autorrealización de los empleados.

2.2 comunicación organizacional

Es importante reconocer que la comunicación se encuentra presente en toda actividad empresarial y que es un proceso que involucra a todos los empleados, ésta también es esencial en la selección, evaluación y capacitación de los gerentes para que desempeñen sus funciones en esta estructura; de igual modo dependen de la comunicación el liderazgo eficaz y la creación de un ambiente que garantice las buenas relaciones.

La comunicación interna debe ser asertiva, debe tener proactividad y reactividad. Dentro de la comunicación interna se encuentra la comunicación formal e informal. La comunicación externa se dirige a los diferentes públicos externos de la institución (proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación etc). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier institución hacia sus diferentes públicos externos, encaminadas a mantener o mejorar las relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus servicios.

La relación de la comunicación en las instituciones es muy importante ya que a través de ella se generan condiciones de dialogo, hoy en día la interculturalidad de Guatemala no se puede obviar por la diversidad de cultura existente en nuestro país, los hospitales son instituciones de servicios públicos que prestan atención en salud a la población más pobre y de diferentes culturas, por lo que es imprescindible que los canales de comunicación faciliten la participación activa y comprometida con todos los actores sociales.

La cultura y la metodología organizacional determinan la actividad hospitalaria para el logro de los objetivos, misión y visión del mismo, estas determinan conductas participativas y responsables, así como la percepción de los empleados de allí deriva la importancia de la comunicación organizacional en el hospital. Además facilita técnicas para promover los mensajes claros y precisos entre sus miembros y medio, por lo que la directora y gerente deben desarrollar una estrategia de comunicación a futuro que beneficie a los pacientes que de una u otra forma están relacionados con las actividades que realiza el hospital buscando un equilibrio entre ambos grupos. Katz y Kahn (1965)

“Definición: el flujo de información, el intercambio de mensaje y la transmisión de los mismos, dentro de la organización. catarinaC.Udlap,_dl_a/tales/documentos/lco/.

Zelco y Dance (1965) Perciben la comunicación organizacional como la comunicación independiente entre la comunicación descendente, ascendente y la horizontal (comunicación interna), y relaciones públicas, ventas y publicidad (comunicación externa), en estas definiciones se detectan varias nociones, con respecto a la comunicación interna que es toda aquella que se da entre los diferentes miembros de la institución en los diferentes niveles, gerente, recursos humanos, enfermería, laboratorista etc., en lo externo es la comunicación organizacional hacia el entorno o medio, las relaciones públicas, mercadotecnia, publicidad etc.

En relación a la investigación realizada en el hospital se evidenció que la comunicación es de tipo descendente, por lo que es necesario que los directivos sean más sensibles en cuanto a la información, que sus mensajes sean con más claridad y calidez, tomando en cuenta las necesidades humanas del trabajador. El dialogo abierto y autentico con los empleados generara desarrollo y actitudes positivas. El método utilizado en el hospital es de tipo contemporáneo lo que marca aislamiento y no da oportunidad de hablar con los jefes sobre sus problemas, por lo que es necesario que los directivos estimulen la comunicación ascendente con lo cual transmitirán mensajes positivos al personal haciéndoles ver que les interesa conocer su opinión y que la información adicional que ellos aporten es valiosa para la institución lo que permitirá conocer con cierta profundidad las inquietudes en las mentes de los empleados.

Se contemplo la guía metodológica de comunicación eficaz con el objetivo de brindar herramientas al hospital que ayuden a modificar conductas en los jefes y empleados que fortalezcan la comunicación. Las reuniones son de

suma importancia ya que en ellas pueden hablar sobre el problema de contagio que esta preponderando en el hospital, es una actividad que permite conocer de primera mano la información para resolverlos y saber cuál es la toma de decisión correcta. En cuanto a la estrategia externa que se planifico para el hospital se elaboraron productos como: afiches, spot de radios sobre salud preventiva que serán difundidos y colocados en áreas de mayor convergencia del grupo objetivo que son los habitantes de las áreas rurales más alejadas del departamento.

Los hospitales son instituciones públicas que tienen una constante relación con la sociedad por lo que debe manejar una comunicación abierta dentro y fuera del mismo para lograr, una misma sintonía de credibilidad en la sociedad. La comunicación organizacional debe tomar en cuenta la misión y visión de la institución como una filosofía de vida en el trabajo, ya que esto ayudara a enfrentar las situaciones que se presenten en la sociedad, por lo que debe dejarse de transmitir ideas en un solo sentido.

No es fácil desarrollar una estrategia de comunicación para un hospital debido a que los mismos carecen de recurso humano y económico, y si sumamos los pensamientos negativos del personal administrativo en este caso me refiero al Ministerio de Salud Pública quien es el encargado del presupuesto anual de estas instituciones, la situación no es para nada cómoda para el personal hospitalario, por lo que es necesario que la gerencia hospitalaria tome iniciativas en el desarrollo de políticas de comunicaciones optimas que motiven al personal.

2.3 Teoría de los dos Factores de HERZBERG

“Herzberg establece su teoría sobre la motivación, basándose en dos factores que él denomina: factores de higiene y factores motivantes”.managers Help. Teorías de los dos factores, www.managershelp.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg.htm.

Esta postura de los dos factores explica la importancia de conocer cuál es la situación emocional de cada una de los trabajadores así como sus necesidades e insatisfacciones, por lo que los jefes deben conocer individualmente a cada trabajador, con lo cual demostrara que le importa cómo se siente tanto en su trabajo y en su vida personal, demostrando que le interesa el ser humano, debido a que los trabajadores necesitan incentivación para lograr un cambio de actitudes, los jefes deben reforzar la relación del trabajador con la institución, y su jefe inmediato considerando que la comunicación debe ser más fluida para garantizar el buen funcionamiento de la institución. Las condiciones de trabajo que rodean al trabajador como la insatisfacción detectada en el personal hospitalario, necesita cambios organizacionales.

La motivación en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el empleado ejecuta está inmersa en la persona, por lo que el comportamiento laboral que manifieste el empleado, hará que sus funciones sean realizadas fácilmente y de tal forma que se alcancen los objetivos de grupo de trabajo, persigue hacer interesante la labor cotidiana para evitar la desmotivación de los trabajadores, por lo que es de suma importancia destacar la información de los avances logrados por la institución así como la fallas de la misma, para lograr el apoyo de los empleados quienes mejor conocen las áreas de su trabajo y pueden dar sugerencias de cómo solucionar los problemas detectados.

Es muy importante la tarea que desempeña el trabajador por lo que debe gozar de libertad para realizar su trabajo, siempre y cuando los jefes den a conocer cuáles son los objetivos propuestos por la misma y así el trabajador colaborara dando lo máximo de si para el logro de los mismos.

Basado en esta teoría se propuso la creación de una guía metodológica para la comunicación eficaz, así mismo se contemplo la elaboración de afiches de

lavado de manos clínico usando uso de la comunicación gráfica con ilustraciones como complemento de la comunicación verbal, y la concientización del personal, pacientes y familias.

2.4 Teoría marketing social corporativo

El marketing social corporativo se basa, según la definición de Philip Kotler.

Vázquez Alonso, Marisol. 2006. Marketing social corporativo eumed.net.
<http://www.eumed.net/libros//mav/1h.htm>:

Esta teoría busca crear operaciones de comunicación para ampliar la aceptabilidad de una idea, tomando en cuenta los procesos de comunicación en la interacción social para lograr una relación de diálogo entre los involucrados, tomando en cuenta que la comunicación ya que es el medio por el cual la población se informa, se involucra y participa.

La relación de esta teoría con la propuesta se basa en que se elaboró un spot de radio, afiches de salud preventiva y mantas de ubicación del nosocomio, tomando en cuenta estas herramientas para la relación institucional de una manera más directa, difundiendo masivamente los mensajes de comunicación en condiciones de diálogo intercultural, del país, que generen opinión pública a cerca de la institución.

La importancia de esta estrategia es que toma en cuenta el perfil del público objetivo, con productos en los tres idiomas preponderantes del área de Izabal, para lograr llamar la atención de la población en normas de higiene de salud, para concientizar a las familias, y tratar de que estos gocen de una mejor salud. Al contemplar las características sociodemográficas y culturales, los afiches de salud preventiva y la manta de ubicación constan de identidad

gráfica ya que tienen el logotipo, nombre y colores para que reconozcan que es un mensaje del hospital.

El marketing social orienta la relación entre institución, colaboradores y clientes; proporcionando modelos a instituciones no lucrativas como lo es el hospital nacional, la marca no busca imponerse si no todo lo contrario busca adaptarse a las necesidades sociales buscando el beneficio mutuo entre la institución y la sociedad, modificando así la conducta de las instituciones y enfocándolas a las necesidades sociales.

CAPÍTULO 3

Metodología Aplicada

3.1 Metodología Aplicada

Para la realización de la investigación, se plantearon tres objetivos, que abarcaron el conocimiento del tema, análisis y evaluación del proceso de comunicación interna y externa del hospital de la Amistad Japón Guatemala.

De igual manera se indagó en torno a estudios anteriores relacionado a la temática, con el objetivo de darle un soporte científico al objeto de estudio.

El estudio adquirió su base científica en la teoría funcionalista y en el enfoque mixto, el cual permitió recalcar los aspectos cuantitativos y cualitativos del estudio, con el apoyo de herramientas de investigación, para la recopilación de la información.

3.2 Tipo de Investigación

La metodología de investigación es cualitativa y cuantitativa, es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares ambos usan fases similares y relacionadas entre sí: observación y evaluación de fenómenos, establecimiento de ideas como resultados, pruebas que demuestren el fundamento, revisión de ideas, proposición de nuevas observaciones para cimentar ideas originales generar otras.

Metodología de investigación 2010. <http://metodologiadelainvestigación.lac octelera.net>.

3.3 Universo

El universo es de 320 trabajadores del Hospital de la Amistad Japón Guatemala aproximada mente, divididos en tres jornadas que son: matutino, diurno y nocturno.

3.4 Muestra

Con base a los objetivos de la investigación se tomó una muestra de 15 trabajadores asignados por el gerente, de la jornada matutina que aceptaron responder, las interrogantes varones y mujeres comprendidos entre edades de 23 a 40 años, de las diferentes áreas del hospital, como farmacia, laboratorio, limpieza, enfermeras, recursos humanos, lactancia materna, cocina, odontología, etc., a quienes se les aplicó la encuesta y el taller, así mismo se interrogó al gerente, directora debido a que ofrecían información importante para la recolección y análisis de datos de la cual se pretendía generalizar los resultados obtenidos. El resultado de las herramientas sirvió como base para plantear una estrategia de comunicación organizacional.

3.5 Herramientas

Se aplicaron dos encuestas, la interna que constaba de 15 preguntas, la cual se distribuyó en el hospital a empleados de las diferentes áreas. La otra encuesta fue externa se entregaron a pacientes y usuarios internos y externos del hospital, las respuestas fueron cerradas, que permitieron tener conclusiones concretas. Las preguntas fueron orientadas para conocer la naturaleza de la institución, con el fin de crear elementos en materia de comunicación organizacional. Para la interpretación de los resultados se presentaron por medio de graficas con el objetivo de mostrar la frecuencia de los datos obtenidos en los cuestionarios. Así mismo, se realizó una entrevista, por medio escrito, debido a que los dirigentes estaban en reunión con representantes del Ministerio de Salud.

3.6. Revisión documental

- ❖ Con el objetivo de analizar investigaciones anteriores y antecedentes que fortalezcan el buen resultado de la investigación.
- ❖ Contar con un marco de referencia para interpretar los resultados de estudio.

Se ejecutó una consulta documental en la Web, ya que la institución no cuenta con documentos que sirvan de referencia. Así mismo se consultaron los documentos oficiales como acuerdos del Ministerio de Salud, plan de funciones de los trabajadores, aprovechando la visita a la institución se inició la observación. José María Morales 2011 estructuración del servicio de mantenimiento en el Hospital de la Amistad Japón Guatemala Ingeniero Mecánico Industrial Guatemala Universidad San Carlos de Guatemala.

3.7. Observación

Así mismo se aplicó la observación abierta, que permitió obtener mayor información del hospital, para el planeamiento de la estrategia. Se redactó una ficha de indagación, durante los días 07 y 08 de agosto para observar al personal mientras realiza sus funciones de una manera natural, se aprovechó el recorrido para hacer algunas preguntas que permitieron aclarar unas dudas que fueron tomadas en cuenta en los resultados. Se constató que el personal cumple con sus funciones, y que los pacientes son bien atendidos, además de observar que las instalaciones permanecen limpias en todas sus salas.

Aspectos a tener en cuenta en el trabajo, pautas para la observación institucional

¿Cómo es el clima institucional?

¿Cómo es la interacción de los trabajadores?

¿Cómo se dan las formas de organización de los tiempos, los espacios y las actividades?

¿Se han realizado observaciones sobre los ruidos y silencios en la institución?

¿Se identificaron los personajes fuertes o líderes en la institución?

¿Se reconoce la existencia de conflictos? ¿De qué tipo.

A. El contexto: ¿Cuáles son las características de la institución?

¿Cómo son las características de las edificaciones colindantes, en qué estado se encuentran?

¿Cuál es la actividad socioeconómica (fábricas, comercios, etc.)?

¿Existen otras instituciones culturales y/o educativas?

En relación a la gerencia, directivos, coordinadores.

¿Cómo es la interacción entre empleados, usuarios?

¿Cómo se dan los vínculos entre los directivos y el resto de los actores?

Las formas más habituales de trabajo de los directivos ¿son grupales, individuales? Otras.

¿Cuáles son las características y personalidad de los directivos?

¿Qué actividades se realizan?

FODA

Es la herramienta por excelencia para conocer la situación real en que se encuentra una organización, y, a partir de ahí, planificar una estrategia de futuro, por lo que se planificó un taller participativo con empleados del hospital, con el objetivo de contar con conclusiones que ayudaran a la investigación, y así poder definir las necesidades en comunicación de la institución,

3.8. Análisis FODA

Objetivos:

Analizar la situación actual del Hospital de la Amistad Japón Guatemala para plantear propuestas que respondan a las necesidades.

Conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del hospital, que permitan identificar la organización y la comunicación.

Interpretar los resultados obtenidos a través del FODA.

El FODA es una herramienta de análisis que permite conocer y analizar los aspectos internos, externos del hospital. Con el objetivo de recopilar información.

Es una herramienta de análisis que permite conocer y analizar los aspectos internos, externos del hospital. Como las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Con el objetivo de recabar información que me permitiera conocer la situación real en que se encuentra la institución. Para realizar el FODA, se ejecutó un taller participativo, donde se promovió el dialogo, la discusión, de los participantes con el objetivo de confrontar ideas, en un ambiente de respeto y tolerancia, entre los participantes, así lograr el beneficio de la experiencia de los empleados, de las diferentes áreas del hospital.

3.9. Entrevista

Objetivos:

Adquirir información necesaria para obtener un buen resultado en la investigación

Utilizar la información recabada que permita plantear una estrategia de comunicación.

Para realizar las entrevistas individuales se utilizó una guía de preguntas (anexo) se tomó como base las preguntas establecidas en la guía, con lo cual se pudo contar con las opiniones personales de los dirigentes del hospital que permitieron

contar con información fundamental para la investigación. Estas entrevistas fueron definidas por la mañana, debido a que los dirigentes estarían en una reunión, la cual empezó desde la mañana por lo que se optó por dejar la entrevista por escrito para que fuera respondida en un espacio libre.

Las entrevistas fueron coordinadas por las secretarías de las autoridades del hospital, el día 08 de agosto, para el análisis de los resultados se tomó las ideas principales de cada respuesta (anexo) así mismo se está pidiendo información acerca del motivo por el cual la institución no cuenta con un logotipo que identifique al hospital por vía correo electrónico sin obtener respuesta hasta el momento.

3.9.1. Cuestionarios

Con el objetivo de recolectar información en relación a la percepción de los trabajadores sobre la comunicación interna y externa del Hospital de la Amistad Japón Guatemala. Se elaboró un cuestionario, con 15 preguntas el cual fue respondido por 15 trabajadores, de las diferentes áreas de servicio de la institución, por medio personal.

3.9.2. Grupo Focal

Con el objetivo de lograr información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, y experiencia de los trabajadores del hospital, que no sería posible de obtener, con la suficiente profundidad, que proporcionan los grupos focales, se trabajó con 15 empleados de las distintas áreas del hospital, a través de un taller, donde se les explicó en qué consistían las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del hospital, además se impartió una hoja donde explicaba cada una de ellas para que pudieran trabajar en grupo.

Guía didáctica de taller

“FODA”

Objetivo

1. Conocer si los empleados conocen las fortalezas, oportunidades, debilidades y oportunidades del hospital. Con el propósito de extraer conclusiones para la aplicación práctica de los instrumentos de mejora de comunicación interna.

2. Participantes

Facilitador y 15 trabajadores de las diferentes áreas del hospital.

3. Fecha

08 de agosto

Duración:

1 hora y media.

4. Lugar

Salón de reuniones del hospital.

Guía didáctica de taller

OBJETIVO

Que los participantes, al finalizar el taller puedan vivenciar un ambiente de comunicación y confianza e identificación de grupo.

Tema: FODA

TIPO

Participativo

Fecha

08 de agosto

Horario

10.30 am.

Duración

1 hora y media

Metodología

Grupal participativa

Técnica

Expositiva

Participantes

Facilitador y 15 empleados de las distintas áreas del hospital.

Lugar.

Salón de reuniones del hospital.

COMPLEMENTO DEL FODA PARA USO DEL COMUNICADOR:

Las fortalezas son aquellas cosas que hacen que su negocio más sólido. Esto incluye un producto o servicio que se vende bien, una base de clientes establecida, una buena reputación en el mercado, una administración sólida con empleados calificados; la propiedad de patentes y marcas, y cualquier otro aspecto que agrega valor a su negocio y lo hace sobresalir de la competencia.

Las debilidades son lo contrario de los puntos fuertes. Los puntos débiles son las áreas en las que su empresa no se desenvuelve bien o debería mejorar. Debilidades podrían ser: la mala gestión, problemas con los empleados, la falta de conocimientos de marketing y ventas, la falta de capital, mala ubicación, productos o servicios de baja calidad; mala reputación, etc.

Las oportunidades son eventos que tienen el potencial de hacer su negocio más fuerte, más duradero y más rentable. Son oportunidades: la aparición de nuevos mercados o la expansión de los que ya tiene, posibles fusiones, adquisiciones o alianzas estratégicas.

Las amenazas por el contrario, son esos eventos que tienen el potencial de afectar adversamente su negocio, como por ejemplo: las condiciones cambiantes del mercado, el endeudamiento de la empresa, problemas de flujo de efectivo, el

hecho de que un fuerte competidor entre al mercado, competidores con precios más bajos, leyes o impuestos que puedan impactar negativamente en las ganancias, y pérdida de socios estratégicos.

3.9.3 Método de Análisis

Para evaluar la situación actual del Hospital de la Amistad Japón Guatemala, la técnica utilizada fue cuantitativa por medio del programa Excel que permitió llevar a cabo un proceso estadístico para contar con un porcentaje de las respuestas planteadas, en el cuestionario, esta técnica de MUESTREO, permite obtener resultados validos para la investigación. De acuerdo con M. A. Rothery (citado por Grinnell, 1997). Las preguntas fueron cerradas y orientadas para conocer la naturaleza de la institución. Así mismo se efectuó unas entrevistas a los directivos del hospital. Utilizando el enfoque cualitativo para la recolección de datos, para descubrir cómo era la comunicación de los líderes de la institución.

Se ejecutó un taller FODA ya que es una técnica que permite analizar la situación actual del hospital, con el objetivo de conocer la realidad de la situación en la institución, con la finalidad de visualizar un panorama de cualquier ámbito en la institución y determinar las políticas para atacar las debilidades y convertirlas en oportunidades.

El cruce del FODA se plasmó de acuerdo a las fortalezas y debilidades, así mismo el cruce de oportunidades y amenazas, es decir las condiciones internas y externas del hospital.

CAPÍTULO 4

Diagnóstico Comunicacional

4.1 Comunicación Interna

La comunicación interna se refiere al intercambio entre la gerencia de la organización y los públicos internos, es decir los colaboradores. Su función es hacer del conocimiento de éstos, lo que piensa la gerencia y viceversa.

. <http://www.rrppnet.com.ar/comunicacioninterna.htm>

Según observación realizada los días 07 y 08 de agosto. La comunicación interna, del hospital enfrenta una serie de inconvenientes, por ser una institución de grandes dimensiones, ya que debe ser transmitida por conducto de varios niveles de autoridad.

En el hospital se practica la comunicación formal vertical, la cual sigue la cadena organizacional de mando hacia abajo, es decir, desde la mayor autoridad, pasando por los diferentes niveles gerenciales hacia los trabajadores, por medio de boletines, memos, circulares, oficios etc.

Según entrevistas realizadas con la Directora, Gerente y Vocero del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, se identificó que la comunicación interna es variada a través de memorándums, oficios y circulares.

Las instrucciones para realizar el trabajo generalmente en forma verbal; se realizan reuniones con todo el personal entre jefes, mandos medios y subalternos.

Asimismo indicaron que no se cuenta con una oficina o departamento de comunicación organizacional, ni se tiene una estrategia de comunicación. La persona que cumple la función de vocero es un integrante de la oficina de recursos humanos, no tiene la formación en comunicación que permite realizar propuestas y coordinación eficiente. De acuerdo a entrevista con directivos del hospital, indicaron que consideran que una estrategia de comunicación ayudaría a mejorar la imagen interna y externa para la recaudación de fondos de organismos internacionales.

Uno de los problemas encontrados para la realización del presente diagnóstico es que no existen memorias de labores ni plan operativo anual, que permita comprender el funcionamiento institucional. Por lo que se recurrió a la Tesis: José María Aguirre Morales 2011. Estructuración del servicio de mantenimiento en el Hospital de la Amistad Japón Guatemala ingeniero mecánico Industrial Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala, para conocer la bibliografía del hospital de la Amistad Japón Guatemala. De acuerdo a la entrevista realizada se pudo constatar que las autoridades anteriores se llevaron los archivos existentes con información importante del Hospital, ellos han tenido que comenzar de cero con la adquisición de datos de funcionamiento del hospital.

En resumen pude identificar que la comunicación no es la apropiada debido a que es variada a través de memorándums, oficios, circulares, algunas veces en forma verbal entre jefes, mandos medios y subalternos. Sin embargo la comunicación interna es cada vez más importante ya que es una verdadera herramienta directiva y afecta a todos los empleados del hospital e influye en el funcionamiento de la institución, en la calidad del servicio ofrecido al paciente y en la imagen de marca del hospital.

FIGURA 3 Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala



Fuente propia

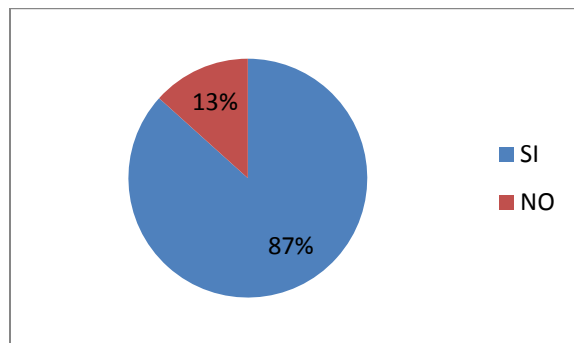
4.1.2 Prácticas de Comunicación del Líder

En la observación se pudo diagnosticar que la comunicación del líder es descendente, se utiliza para asignar las tareas, metas o dar instrucciones a los empleados, a pesar de no ser la más idónea parece que en el hospital a dado buenos resultados como lo podemos apreciar en la grafica más abajo.

La comunicación descendente, según el resultado de encuestas realizadas con 15 trabajadores de las distintas áreas de la institución, el 87% de los encuestados respondió que recibe instrucciones claras para desempeñar su trabajo y el 13% indicó que no; reciben las mismas a través de memorándums, circulares, oficios y verbalmente según sea el caso. Derivado de lo anterior se puede interpretar que la comunicación entre jefes y subalternos es buena.

¿Son claras las instrucciones recibidas para desempeñar su trabajo?

FIGURA 4 Gráfica No.1



Fuente propia

4.1.3 Comunicación del Personal

En la observación realizada en el hospital se pudo observar que los trabajadores no están satisfechos con la comunicación ascendente, ya que limita la posibilidad de retroalimentación hacia la gerencia, para informarse sobre los progresos, problemas, sobre el sentir de los empleados, cómo se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización, para captar ideas sobre cómo mejorar cualquier situación interna en la institución.

Derivado del FODA, realizado a 15 trabajadores del hospital, se pudo constatar que la comunicación ascendente es mala, expresaron que no hay puertas abiertas, incluso indicaron que se les amenaza constantemente con levantar actas por faltas cometidas a todo el departamento, lo que consideran injusto y no encuentran la forma para poder dialogar y expresar sus necesidades y molestias, solamente se limitan a seguir instrucciones, derivado de esta situación se da el descontento y el rumor.

FIGURA 5 Grupo que participó en el FODA



Fuente propia

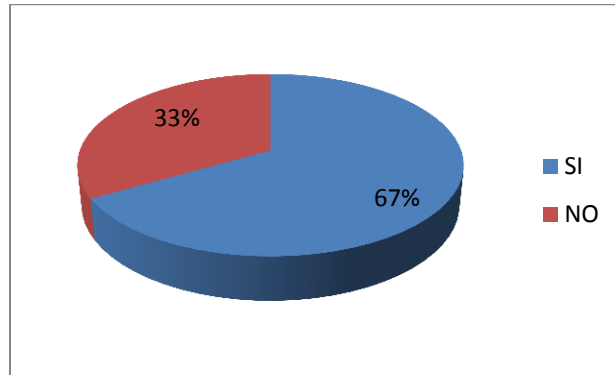
4.1.4 Comunicación en el Equipo

De acuerdo a la observación realizada en el hospital la comunicación horizontal es productiva en los talleres impartidos por la institución, debido a que permite la participación y satisfacción de los empleados.

La comunicación horizontal es buena, en los talleres de capacitación ofrecidos por el hospital han tenido la oportunidad de conocerse y sociabilizar. Lo que puede constatarse según encuesta realizada la cual se interpreta de la manera siguiente el 67% dijo que si conoce a sus compañeros de labores y el 33% dijo que no, por lo que se establece que la comunicación horizontal es buena.

¿Conoce a sus compañeros de labores?

FIGURA 6 Gráfica No. 2



Fuente propia

Otras actividades:

Talleres de capacitación dentro y fuera del hospital, tanto propias como las que realiza el Ministerio de Salud, taller de trabajo en equipo, atención al paciente, consejería sobre VIH/SIDA.

El día 24 de octubre el hospital celebra el día de San Rafael para los pacientes, es la actividad más grande que se organiza con la participación de todo el personal. Además se celebran convivios navideños.

Comunicación de crisis

Han existido graves problemas de comunicación en crisis dentro del hospital, por los sindicatos que existen a nivel nacional que son dos, El Sindicato Nacional de Trabajadores de Salud de Guatemala, (SNTSG), y Unidad de Acción Sindical Popular (UASP) que cuando hay un conflicto no se ponen de acuerdo para tomar la misma postura, lo que agrava los conflictos dentro de la institución.

En el hospital de la Amistad de Japón de Guatemala, existe crisis en la comunicación entre el personal, que trabaja en áreas restringidas por el riesgo que corren al no contar con medidas de bioseguridad, digno. Por no existir

comunicación ascendente entre subalternos, mandos medios y jefaturas, que permitan dar a conocer su preocupación, y dar sugerencias de cómo corregir este factor de riesgo para empleados e institución. La comunicación ascendente debe ser tomada en cuenta por la directora y gerente del hospital antes que ocurra una tragedia y afecte a los pacientes, usuarios y personal de la institución para evitar una imagen negativa de la institución. Otro factor a tomar en cuenta es que existe un sindicato de trabajadores administrativos, que se encargan solamente de los conflictos de administración, que se dan cada cuatro años debido al cambio de gobierno, donde son despedidos los trabajadores de alto mando administrativo sin justificación alguna. El hospital no cuenta con un plan de comunicación en crisis, que ayude a prevenir una situación de crisis o para actuar cuando la situación ya allá estallado, según entrevista con el licenciado Luis Fernando 08- de enero 2012 Guatemala Hospital Nacional Japón Guatemala vocero de la institución (entrevista)., van realizando los planes de acuerdo a la situación de crisis que podrían ocurrir en semana santa, navidad, año nuevo. Ha sido imposible saber la postura de las autoridades del hospital.

4.2 Análisis de Comunicación Externa

De acuerdo a la observación realizada con los pacientes, usuarios, distribuidores y proveedores, el hospital cuenta con una buena comunicación externa, lo que ha permitido generar una imagen positiva de la institución.

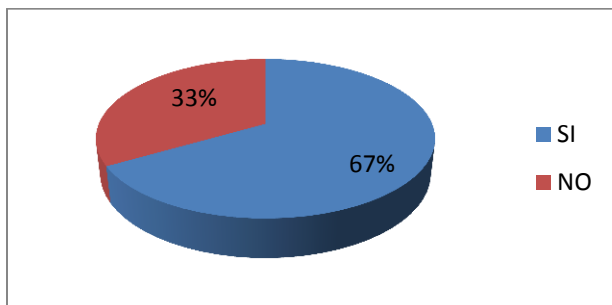
La estación de información está bien identificada y es la primera oficina en la sala de consulta, donde los pacientes y usuarios acuden para que los refieran según el servicio requerido al hospital. Así mismo se pudo observar que al hospital acuden personas analfabetas por lo que no identifican dicha oficina.

Según encuesta realizada con usuarios y pacientes del hospital, la comunicación es buena, la interpretación de la encuesta es la siguiente: 67% respondieron que la comunicación es muy buena y el 33 % buena, en síntesis quiere decir que la gente conoce las actividades que el hospital realiza a través de la radio y el rumor.

También se pudo constatar que existe una estación de información en el hospital que la gente ubica y utiliza en forma efectiva. El 67% identifica la estación de información, y el 33% no la identifica a pesar de estar en la entrada y rotulada.

¿Cómo considera que ha sido la comunicación del hospital para dar a conocer los servicios de salud que brinda a la población?

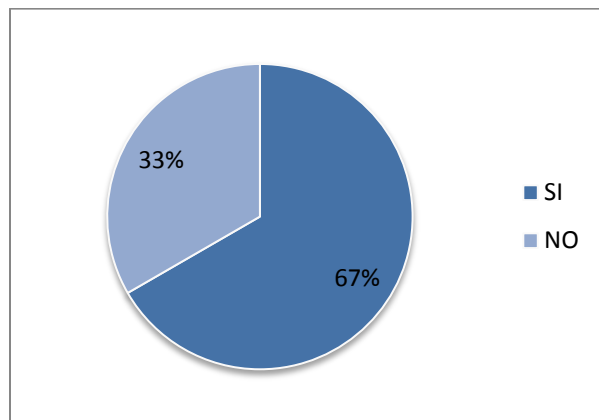
FIGURA 7 Gráfica No. 3



Fuente propia

¿Existe una estación de información en el hospital?

FIGURA 8 Gráfica No. 4



Fuente propia

FIGURA 9 Estación de información



Fuente propia

4.2.1 Comunicación Externa Operativa

Existe comunicación interinstitucional a través de red de informática con hospitales, la misma se hizo bajo la gestión financiera del Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, comunicación entre directores y gerentes de los diferentes hospitales, la misma es a través de correo electrónico, telefónico y personal.

Página de internet en construcción.

- **Relaciones de Comunicación con los Clientes**

La Comunicación con los clientes es de manera verbal, cuando los mismos se presentan a solicitar un servicio hospitalario, donde son atendidos y citados para próximas consultas, con la intención de llevar un control de la enfermedad del paciente. Cada paciente cuenta con un carnet con número de archivo para fácil manejo y ubicación de expediente del paciente.

- **Relaciones con Instituciones Gubernamentales**

El Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, por ser un ente nacional depende directamente del Ministerio de Salud de conformidad con Acuerdo Gubernativo No. 115-99

Otros entes relacionados:

- Ministerio de Gobernación
- Procuraduría General de la Nación
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Trabajo
- INE
- INASIF
- Procuraduría de Derechos Humanos
- Servicio Civil
- Corte de Constitucionalidad
- Juzgado de Trabajo
- SOSEP
- Área de Salud Departamental
- Alcalde Municipal
- Empresa Portuaria Santo Tomás de Castilla.

- **Relaciones con Entes Autónomos**

Recepción de estudiantes practicantes de pregrado de las facultades de Ingeniería, Escuela de Nutrición de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, Psicología, Medicina, Escuela de Enfermería y algunas otras especialidades como Ciencias de la Comunicación y Diseño Gráfico; entre otros, de las siguientes Universidades:

Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad Mariano Gálvez

Universidad Rafael Landívar

Universidad Rural

- **Relaciones con otras Organizaciones Empresariales**

Proveedores, ONG's, Portuaria Santo Tomás de Castilla, Entidades Internacionales, Empresas particulares que proveen de insumos a la institución y a través de donaciones proporcionan equipamiento médico y farmacéutico.

- **Relaciones con los Medios de Comunicación**

No se tiene contacto permanente con los medios a menos que sea una emergencia nacional o local. Donde se solicita la colaboración de los medios locales para informar sobre las medidas de seguridad que debe tomar la población relacionados con situación emergente.

- **Comunicación Corporativa**

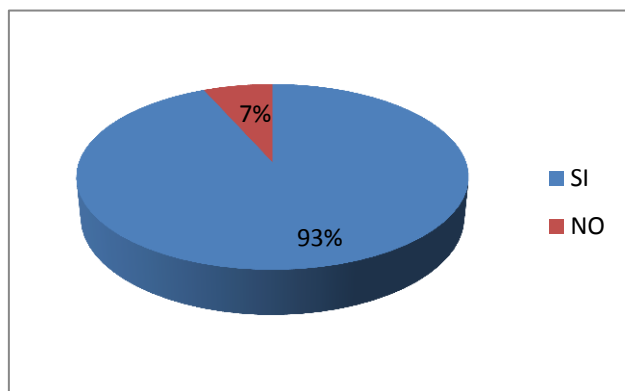
De acuerdo a la observación realizada en el hospital, se identificó que la comunicación corporativa tiene como objetivo prestar servicio y atención con calidad de relaciones mediante los valores, o practicas consideradas como buenas y así generar credibilidad y confianza entre los trabajadores, usuarios y pacientes.

Tomando en cuenta el FODA realizado al personal, se constató que el mismo conoce e identifica con la Misión y Visión del Hospital. Asimismo la encuesta realizada se interpreta de la manera siguiente: el 93% toma en cuenta la Misión y Visión para realizar su trabajo y el 7% indicó que no.

Se pudo observar que la Visión y Misión del Hospital están visibles en varias áreas del mismo.

¿Toma en cuenta la Misión y Visión para realizar su trabajo?

FIGURA 10 Gráfica No. 5



Fuente propia

Evidencia de la Misión y Visión en las diferentes áreas del hospital.

FIGURA 11



Fuente propia

- **Identidad del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala**

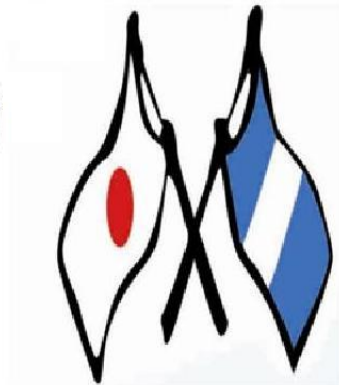
Es una institución de servicio en salud pública y asistencia social, que promueve la salud en la población de Izabal e inmigrantes que requieran de la atención hospitalaria.

- **Logotipo:**

Por ser una institución gubernamental maneja el logotipo que autoridades de gobierno, de dirección de hospital actuales el cual es utilizado en su papelería oficial, el mismo es considerado como imagotipo porque está compuesto por imágenes y letras. No se cuenta con versión digital del complemento utilizado por el Hospital Nacional de la Amistad Japón, únicamente se observó que tiene además el símbolo de la medicina y la bandera de Guatemala y Japón, que se implementó en diciembre del 2003, como reconocimiento a dicho país por la construcción y equipamiento del hospital en el gobierno del Licenciado Alfonso Portillo, dándole el nuevo nombre al Hospital de la Amistad Japón Guatemala.

Logotipo Gobierno De Guatemala Cuya Identidad Visual Esta Compuesta Por Siete Elementos Gráficos. Dropbox <http://.com/u/260884946/Manual%20DE%201%20Identidad%20GOBIERNOp.pdf>

1. Palacio Nacional De Guatemala
2. Escudo De Guatemala
3. Líneas Divisorias
4. Recuadro Azul
5. Tipografía Futura Medium
6. Recuadro Blanco
7. Franja de Base



- **Imagen**

El hospital no cuenta con un logotipo propio, como se indicó con anterioridad únicamente utiliza el logo del gobierno de turno, la insignia de la medicina y las dos banderas de Japón y Guatemala entrelazadas. Pero los usuarios y pacientes identifican el hospital.

- **Reputación.**

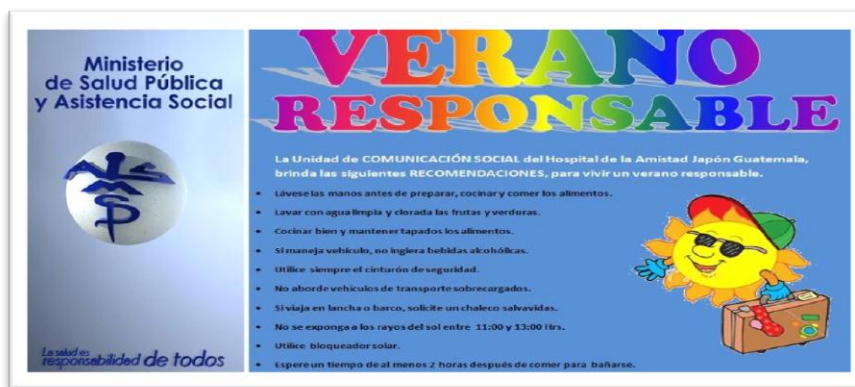
Por su ubicación y ser el único en el Departamento de Izabal, tiene cobertura en diferentes disciplinas médicas, entre las que se pudieron observar: maternidad, lactancia materna, medicina general, accidentes, quemaduras, etc. Brindando un buen servicio médico y hospitalario a los habitantes de Izabal.

- **Publicidad**

En relación a la publicidad el hospital no cuenta con presupuesto para llevar a cabo un plan de esta índole, por lo que recurren a las radios de la localidad, a solicitar un servicio social para comunicar las jornadas médicas, dentro del hospital se colocan afiches que son elaborados en el Ministerio Público y Asistencia Social, con el objetivo que los usuarios y pacientes lo vean y corran la voz. El hospital cuenta con una red social de Facebook, el cual es utilizado para dar a conocer las medidas de seguridad en fechas especiales como la semana

santa... <http://www.facebook.com/hospital.japonguatemala> Se podría tomar en cuenta las campañas publicitarias que cada gobierno a efectuado en cuanto a su imagen y eslogan, instituidos para las instituciones gubernamentales, también vale mencionar las campañas publicitarias promoviendo los servicios de salud tales como: nutrición, VIH, lactancia materna, dengue, virus AH1N1.

FIGURA 12 Publicidad realizada por el Ministerio de Salud Pública



Fuente: <http://www.facebook.com/hospital.japonguatemala>

FIGURA 13 Publicidad realizada por el Ministerio de Salud Pública



Fuente: <http://www.facebook.com/hospital.japonguatemala>

FIGURA 14 Representante de Agencia de Cooperación JICA

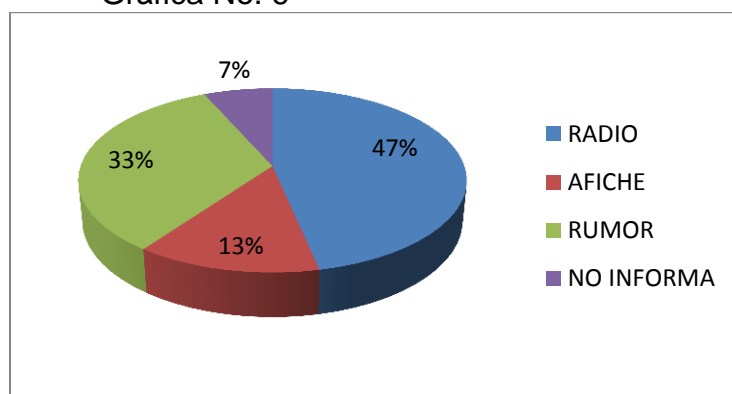


fuenteh<http://www.facebook.com/hospital.japonguatemala>

Según encuesta realizada a los usuarios, sobre por qué medio se enteran de las jornadas médicas en el hospital. El 47% dijo que por radio, el 13% por afiches, el 33% por rumor y 07% contestó que no informan.

¿Por qué medio conoce usted las jornadas médicas que lleva a cabo el hospital?

FIGURA 15 Gráfica No. 6



Fuente propia

- **Propaganda**

No se realiza propaganda en el hospital, únicamente se incluye la imagen del gobierno en turno cada cuatro años.

- **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

El Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, tiene como responsabilidad social el tratamiento y seguimiento que se les brinda a las personas que viven en Izabal y sus municipios, especialmente a personas de escasos recursos. El hospital trabaja día a día para mejorar sus servicios y la responsabilidad que tiene el impacto de sus actuaciones en los pacientes y en sus familiares, así como en los trabajadores, en los proveedores, en la comunidad y en cualquier cosa o persona a la que afecta la organización.

Desde su mismo origen, el hospital se diferenció por su responsabilidad social, pues siempre se ha caracterizado por su especial sensibilidad hacia los colectivos más desfavorecidos.

- **Señalética**

De acuerdo a la observación realizada en el hospital, se pudo constatar que la comunicación visual es excelente, ya que está diseñada como un sistema visual de orientación, que dirige al usuario, paciente, funcionario y acompañantes desde que llega al lugar, actuando como un canal de comunicación entre él y los espacios físicos que conforman los distintos servicios del hospital.

El sistema de señales forma parte de la comunicación e información que el hospital proporciona a sus clientes para facilitarles los movimientos y la participación en la producción de los servicios, además de reforzar la imagen corporativa, se observó que el hospital tiene bien identificados todos sus departamentos, como se observa a continuación.

FIGURA 16 Evidencia de señalética



Fuente propia

FIGURA 17 Evidencia de señalética en todas las áreas



Fuente propia

FIGURA 18 Evidencia de señalética en todas las áreas



Fuente propia

CAPITULO 5

PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

5.1. Justificación

La estrategia de comunicación del Hospital de la Amistad Japón Guatemala, se determino a partir del diagnostico situacional y comunicacional como resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación, como la observación, entrevistas, cuestionarios y FODA, aplicada en el proceso, de la investigación al gerente y directora del hospital, que evidenció que la comunicación es descendente, y el riesgo de contagio en las áreas restringidas por falta de medidas de seguridad, por el personal, En cuanto a la comunicación externa se pudo constatar que el hospital no cuenta con recursos económicos para llevar a cabo publicidad externa de los servicio médicos con que cuenta el hospital, jornadas médicas y/o difusión de prácticas preventivas de enfermedades. En la observación se pudo constatar que el hospital está situado en una colonia como a tres cuadras de la calle principal y que no cuenta con un rótulo de acceso o ubicación.

Es importante que todo el personal desarrolle habilidades para comunicarse de forma, clara, precisa y eficaz, de esta forma, se obtendrán mejores resultados en todos los procesos, de comunicación interna y externa.

La carencia de estrategias comunicativas al interior de la institución, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones. La siguiente propuesta se implementara a corto, mediano y largo plazo.

5.2 Objetivos de comunicación

General

Mejorar la eficacia de la comunicación entre jefes y subalternos del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala a través de procesos de planificación, toma de decisiones, resolución de problemas y establecimiento de objetivos, para que la comunicación interna y externa se traduzca en resultados positivos.

Objetivos específicos

- Favorecer la circulación de información a través de material gráfico que motive al personal en la práctica de normas de bioseguridad, utilizando técnicas y recursos creativos que permitan identificar los elementos básicos del proceso de comunicación visual.
- Concientizar al personal sobre la necesidad de promover y mejorar las precauciones recomendadas de bioseguridad entre jefes y subalternos, para lograr la disminución ó erradicación de contagio en la institución. Y así mismo reconozca y maneje los principales agentes infecciosos con riesgo de transmisión.
- Utilizar la comunicación como vehículo para la transmisión de apoyo social, a las comunidades de las áreas rurales, para que las mismas conozcan como hacer buen uso de los servicios y consejos sobre enfermedades preventivas en el Departamento de Izabal. La divulgación de información sobre riesgos y su control debe ser de prioridad en el hospital, debido al alto índice de enfermedades virales.

Producto uno: Manual de bioseguridad

Problema

Los trabajadores de las áreas de bioseguridad no toman las precauciones, estándares de seguridad. Lo cual puede ser ocasionado por muchas razones como por ejemplo: falta de presupuesto, para la compra de los materiales necesarios en las áreas de riesgo de contagio en el hospital, la falta de prácticas rutinarias, falta de salas privadas para el aislamiento de pacientes infectados y áreas copo ventiladas, por lo que podría ser que los materiales sean usados más de una vez como es recomendado para evitar riesgos, La higiene en el lugar de interacción y la correcta eliminación de residuos (patogénicos).

Objetivo

Manual

Contribuir a la reducción de riesgo de infección hospitalaria, con el fin de proteger de contagio patógenos al personal, paciente y familia. Por lo que se realizó un manual con normas estándares de seguridad, que contribuyan a la disminución de riesgo de contagio patógeno, que pueden ser transmitidos por: contacto de gotas de saliva, por vía aérea, por vehículo común y áreas poco ventiladas. Todo lo que se haga para proteger a los pacientes y empleados redundará en una práctica de éxito y confiable, tanto para los empleados como para los pacientes, la divulgación de información sobre riesgos y su control es un recurso básico en cualquier hospital.

Tipo de mensaje

Información preventiva

Concientizar al personal sobre la importancia del uso de las herramientas adecuadas para disminuir el riesgo de transmisión de patógenos a través de la sangre, fluidos corporales o por aerosoles ó microgotas, y así mismo como el lavado de manos clínico ayuda en gran medida a evitar el riesgo de transmisión de

patógenos contaminantes, además de ser un recurso menos costoso que otras medidas.

Público

a) segmentación Socio-Demográfica:

Jefes de los departamentos de la institución.

Nivel Socio-económicos: Clase media baja a Media alta.

Sexo: masculino y femenino comprendidos entre 18 a 63 años

Etnia: ladinos y /o indígenas

Estado Civil: Solteros (as), casados (as), divorciados (as).

Nivel de estudio: medio a Universitario Posgrado.

Ingresos mensuales: Q3000.00 a Q16, 000.00

b) Segmentación Psicográfica: personal que no toma medidas de seguridad en su trabajo.

c) Segmentación Geográfica: Departamento de Izabal, con sus respectivos municipios que son: el Estor, Morales, los Amates, Livingston y Puerto Barrios (cabecera).

Descripción del producto uno Manual de bioseguridad

Contiene normas estándares, para garantizar un ambiente libre de gérmenes patógenos, que puedan provocar un contagio tanto en los trabajadores, pacientes y familias de los mismos. El presente manual tiene como finalidad reforzar, y asegurar el cumplimiento de las precauciones para proteger al personal y pacientes, ante la exposición a riesgos procedentes de agentes biológicos (sangre, fluidos corporales), físicos, y químicos. El cual consta de 25 hojas y fotografías de las herramientas que se utilizan en la manipulación de fluidos, así

como el uso adecuado de guantes, protección ocular, agujas, jeringas, manipulación de ropa sucia, gorro, zapatillas y color de bolsa para desechos contaminantes.



HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPÓN – GUATEMALA

MANUAL DE BIOSEGURIDAD

RECOMENDACIONES PARA EVITAR EL
CONTAGIO DE GÉRMENES PATÓGENOS



LICDA. OLGA MARINA HUITZ GARCIA



Normas estándares de seguridad hospitalaria

Introducción

El manual es un compilado de bioseguridad, tiene como finalidad reforzar, y asegurar el cumplimiento de las precauciones estándares para proteger al personal y pacientes, ante la exposición a riesgos procedentes de agentes biológicos (sangre, fluidos corporales), físicos, y químicos.

Con medidas fundamentales para evitar la transmisión de gérmenes patógenos. Las medidas de Bioseguridad deben ser una práctica rutinaria en las unidades médicas y deben ser cumplidas por todo el personal que labora en estos centros, independientemente del grado de riesgo común de su actividad, y de las diferentes áreas que compone el hospital.

El manual contiene las medidas de seguridad. Así mismo, las definición de bioseguridad, principios básicos de bioseguridad, precauciones necesarias, sobre el lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, protección ocular, protección corporal, manejo de ropa sucia, recomendaciones para desarrollar actividades en la asistencia de pacientes, manejo de agujas, jeringas, termómetro, estetoscopio, uso de gorro y zapateras.

Con el objetivo de promover la toma de medidas de seguridad en los trabajadores del hospital, y así evitar el riesgo de contagio tanto de los trabajadores, pacientes y familia. Debe entenderse como una doctrina de comportamiento, encaminada a lograr aptitudes y conductas que disminuyan el riesgo de adquirir infecciones.

MANUAL DE BIOSEGURIDAD

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD.

BIOSEGURIDAD:

Está considerada como zona de alto riesgo.

Definición.

- Es un conjunto de medidas preventivas destinadas a proteger la salud de los pacientes y del personal de salud expuestas a agentes infecciosos y como consecuencia de ellos disminuir el riesgo de infectarse y/o enfermar:
- De pacientes a pacientes.
- de personal de salud a pacientes.

Objetivos:

1. Comprender la importancia de Bioseguridad.
2. Conocer los equipos necesarios para evitar contagios.

Principios Básicos de Bioseguridad

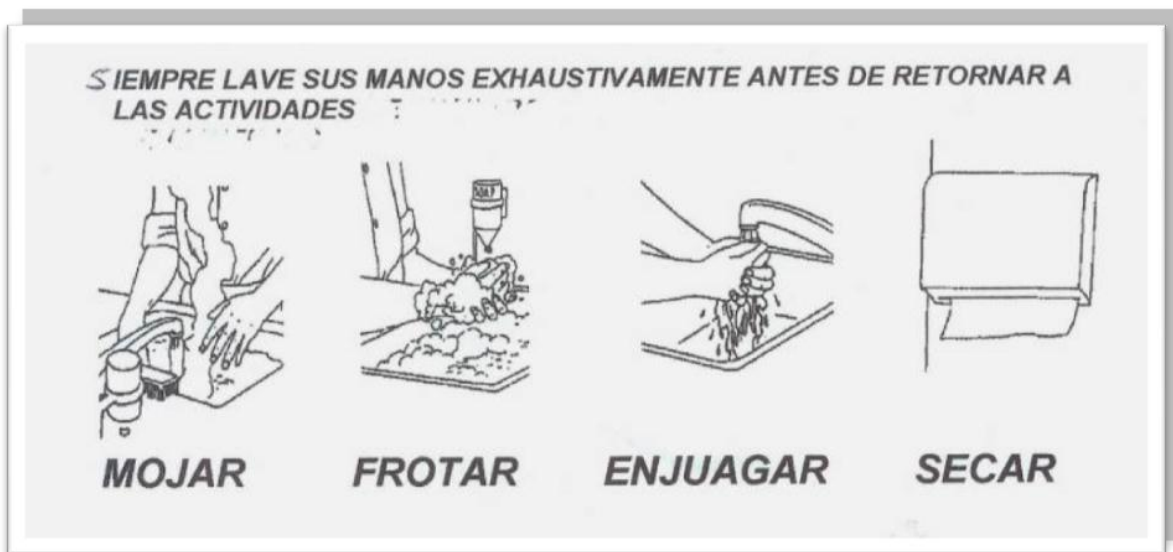
Asumir que todo paciente está potencialmente infectado al igual que sus fluidos y los objetos utilizados en su atención; lo que se puede: Bioseguridad:

- a) Universalidad: Toda persona debe tomar precauciones para prevenir la piel de las membranas mucosas que pueden dar origen a accidentes, estando o no previsto el contacto con la sangre o cualquier otro fluido corporal.
- b) Uso de Barreras evitar la exposición directa a sangre y otros fluidos orgánicos, utilizando las barreras. Ejemplo: guantes, el cual no evita accidentes pero disminuye las consecuencias de dicho accidente.

- c) Medio de eliminación de material contaminado. Conjunto de procedimientos que se utiliza para eliminar materiales sin riesgo.

Precauciones estándar

Son medidas diseñadas para disminuir el riesgo de transmisión de patógenos a través de la sangre, patógenos fluidos corporales y por aerosoles corporales ó micro gotas.



No es suficiente que un hospital esté tan limpio, es necesario que el personal presta suficiente atención a realizarse un buen lavado y desinsectación de manos.

Para las áreas críticas es recomendable.

El uso de jabón antiséptico, cuya formulación está a base de tensos activos, su acción es microbicida, actúa en la flora microbiana transitoria y residente cutánea de las manos.

USO DE GUANTES:

Las razones para el uso de guantes por el personal de salud son principalmente para reducir los riesgos de colonización transitoria de gérmenes del personal y transmisión de estos al paciente. Transitoria

Usar guantes limpios, no necesariamente estériles, previo al contacto con: sangre, fluidos corporales, secreciones, excreciones mucosas y materiales contaminados, contacto mucosas, para procedimientos invasivos deben usarse guantes de látex, estériles y luego descartarlos.

- Procurar retirar los guantes sin ensuciarse las manos.
- Tras retirarse los guantes proceder a la limpieza de manos, para eliminar la contaminación de las mismas.
- Cambiar los guantes entre diferentes procedimientos en el mismo paciente luego del contacto con materiales que puedan contener alta concentración de microorganismos.
- Retirarse los guantes luego de su uso, antes de atender a otro paciente, antes de tocar áreas no contaminadas o superficies ambientales.





¿CUÁNDO USAR GUANTES Y DE QUÉ TIPO?

USO DE GUANTES:

Procedimiento	Extracción	Limpieza	Descontaminación
Colocar vía endovenosa		x	
Extracción de sangre		x	
Aspiración tubo endotraqueal , traqueotomía	x		
Aspiración oral, Nasal, colocar sonda nasogástrica.		x	
Limpieza de sangre u otros fluidos corporales.		x	
Colocación de catéter venoso central, marcapaso, etc.	x		
Curación de herida cerrada		x	
Curación de heridas contaminadas		x	
Higiene y confort del paciente		x	
Higiene y confort del paciente			x
Descontaminación y limpieza de instrumental contaminado.			x
Limpieza de ambientes y mobiliario			x

Por tu seguridad es preferible que uses guantes nuevos, desechables.

Descarta los guantes que no te ofrezcan seguridad.

USO DE MASCARILLAS

Se usa durante procedimientos que puedan generar salpicaduras.

La mascarilla debe ser de material impermeable frente a aerosoles o salpicaduras, por lo que debe ser amplio cubriendo nariz y toda la mucosa bucal.



- Puede ser utilizado por el trabajador durante el tiempo en que se mantenga limpio y no deformado.
- Esto dependerá del tiempo de uso y cuidados que reciba.
- Debe colocarse antes del lavado de manos.
- Mantener colocada la mascarilla dentro del área de trabajo y mientras se realice la actividad.
- Evitar la manipulación de la mascarilla mientras está colocada.
- utilizar en todos los procedimientos invasivos (punción arterial, entubación y aspiración).
- Cambiar las mascarillas si se humedecen.
- Usar respiradores N95 (mascarillas con filtro) cuando se atiende a pacientes con TBC o para descarte de esta; duran aproximadamente 15

días (utilizándolas) y deben ser guardadas adecuadamente en un sobre de papel, se cambiarán si se humedecen o maltratan.

- Proteger a la persona que lo utiliza de inhalar gérmenes y al mismo tiempo

Protege a los demás.



- Usar con pacientes que precisen aislamiento.
- Usar en procedimientos invasivos que precisen de asepsia quirúrgica.

Ejemplo:

- Cambio de drenajes, enemas, punciones arteriales o de vía venosa central, etc.
- Los lentes deben ser amplios y ajustarlos al rostro para cumplir eficazmente con la protección.
- Lavarse las manos después de retirarse los lentes.

PROTECCIÓN CORPORAL

Objetivo

Proteger al personal de salud y reducir el riesgo de exposición a secreciones de material contaminado.

- Las batas serán utilizadas en las situaciones en las que pueda darse orgánicas del paciente que puedan afectarse las propias vestimentas.
- La utilización de batas es una exigencia multifactorial en la atención a pacientes por parte de los integrantes del equipo de salud, se usa en pacientes infecciosas.
- Deben ser impermeables, de manera larga y hasta el tercio medio de la pierna; y que abarque el cuello sin olvidar algunos puntos muy importantes como son: lavarse las manos antes de colocarse la bata.
- Asimismo se deberá disponer que luego de su utilización la misma sea correctamente depositada para su limpieza.

MANEJO DE ROPA SUCIA.

Se debe evitar agitarla lo menos posible procurar no dejarla en suelo e introducirla directamente en las bolsas de ropa sucia.

Siempre debe usarse guantes y mandilón colocarla en la bolsa de plástico resistentes en el lugar donde se usó y transportarle en carros destinados a ese fin.

Cuando la ropa tiene visible restos de sangre, heces ó fluidos corporales deben ser colocados en bolsas resistentes.



MANEJO Y CLASIFICACION

TIPO	DESECHOS	COLOR DE BOLSA
Material Contaminado	Sangre, Secreciones, Drenajes.	Rojo
Material Común	Papeles, Carbón, Botellas, Etc.	Negro
Material Especial	Desechos Radiactivos, Medicamentos Vencidos, Etc.	Amarillo

Recomendaciones prácticas para desarrollar actividades vinculadas a la asistencia de pacientes

Materiales corto punzantes, Manejo de materiales corto punzantes como aguja, bisturí, instrumentos puntiagudos, láminas, etc. Para evitar accidentes laborales, es obligatorio desechar los materiales corto punzantes en descartadores luego de su uso, en envases resistentes a la función.

Se recomienda

- No reencapuchar las agujas.
- No doblarlas.
- No romperlas.
- No manipular la aguja para separarla de la jeringa.

- De ser posible usar pinza para manipular instrumentos corto punzantes.
- Los recipientes descartadores deben estar lo más próximo posible al área de trabajo y rotulados, nunca deben ser llenados totalmente.
- Se tendrá especial cuidado que no hayan objetos cortantes en la ropa que valla a la lavandería.

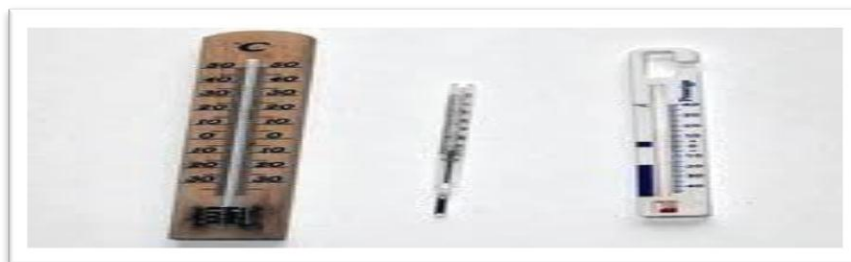
Agujas y jeringas

Usar materiales descartables. Las jeringas y agujas deben ser colocadas en recipientes descartadores. Las agujas no deben ser dobladas ni se les debe colocar el capuchón protector y éste debe desecharse en el mismo momento en que se retirar de la aguja estéril.



TERMOMETRO

El termómetro se lavará con jabón y agua de arrastre y se desinfectará con alcohol a 70% con fricciones mecánicas mediante un algodón.



Estetoscopio Y Esfigmomanómetro

La funda del brazalete del esfigmomanómetro debe periódicamente ser lavada y particularmente en todas aquellas situaciones en donde se contamine con sangre, heces y otros líquidos biológicos.

El mismo referente al estetoscopio, en donde la membrana del mismo y las olivas deben mantenerse en condiciones higiénicas con alcohol a 70 c.

MATERIAL DE CURACIONES (GRASAS TORUNDAS)

Luego de su uso deberán colocarse en una bolsa de plástico (de color amarillo) que se cerrará adecuadamente previo a su incineración o envío como residuo hospitalario.

PRECAUCIONES DURANTE PROCEDIMIENTOS INVASIVOS

Se entiende por invasivo todos los procedimientos que irrumpen la barrera tegumentaria o mucosa del paciente. Las precauciones en los procedimientos invasivos son:

Uso de guantes y tapa boca.

- a) Protección para los ojos (en procedimientos que pueden provocar salpicaduras de sangre, fluidos o fragmentos óseos).

- b) Las sobre túnicas se usan para protección durante procedimientos invasivos con riesgo de salpicaduras.

- c) Cuando un guante se rompe, se debe retirar ambos guantes, lavarse las manos con agua y detergente por arrastre y colocar otros nuevos.
- d) Todo material corto punzante usado durante el procedimiento invasivo deberá ser desechado en recipientes descartables adecuados a los jugadores de procesamiento.
- e) La ropa contaminada será depositada en bolsas plásticas y transportada para el procesamiento.

Gorro

Sujetar el cabello completamente, colocar el gorro cubriendo por completo el cabello y orejas (de adelante hacia atrás). Amarrar las cintas si las tiene, debe colocarse el gorro antes del contacto con material estéril y al realizar cualquier procedimiento invasivo (cirugía, toma de exámenes especiales, manejo de material esterilizado).

Zapateras

Lavarse las manos al ponerse o retirar las zapateras, no tocarlas una vez colocadas. Debe cambiar las zapateras si se contaminan cuando están en uso con algún fluido corporal, debe retirarse las zapateras antes de abandonar el área de trabajo o después de cada procedimiento.

E- GRAFIA

Euribe, Licda. Carla Li 2011 bioseguridad en la Sala de Reanimación [documento en pdf] www.reeme.arizona.edu/materials/coleci...bioseguridad Fecha de consulta 08 de septiembre 2012.

Díaz FJ, seguridad en el laboratorio de Análisis clínico: bioseguridad de microbiología 1998, suplemento #4 pág.28-39.

Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social Dirección de Regulación Programa Nacional de ITS/VIH/SIDA, San Salvador 2004 Guía de Medidas de Bioseguridad [documento en pdf] www.vertic.org/media/National%20Legislation/El_Salvad Fecha de consulta el 09 de septiembre 2012.

Producto dos: afiches lavado de manos clínico

Problema

Falta de material gráfico de bioseguridad en las distintas áreas del hospital, que refuerce la comunicación con ilustraciones como complemento en la comunicación verbal. Se busca establecer a través del diseño gráfico, conocimiento y aprendizaje para los trabajadores, pacientes y visitas de la institución, los afiches son de mucha utilidad por ser un proceso cognitivo (atención memoria).

Objetivo

Fortalecer con la imagen su contacto inmediato y totalizador porque implica una nueva estructuración de hábitos, sensitivos y cognitivos, que ayudan en el proceso de educación aprendizaje, que se pretende lograr en los trabajadores, pacientes y visitas del hospital para eliminar el riesgo de contagio en la institución y que eviten o limiten la transmisión del agente infeccioso.

Tipo de mensaje

Información preventiva

Sobre el lavado de manos clínico, con el propósito de hacer la comunicación efectiva y muy poderosa en el medio, ya que comunica de un modo muy directo una idea central o un mensaje único, tomando en cuenta la comunicación gráfica y las ilustraciones como complemento en la comunicación de tipo verbal.

Público

Interno, externo y mixto semi-interno, comprendidos entre 15 y 85 años de edad del departamento de Izabal.

Descripción del producto

Se contempló la realización de afiches con el propósito de unificar con material gráfico las recomendaciones sobre el procedimiento correcto de lavado de manos clínico que contiene el manual de bioseguridad propuesto al hospital, los cuales se colocaran en las siguientes áreas de la institución: lactancia materna, VIH/DIDA, consulta externa, emergencia y sala de bioseguridad. Que será expuesto en cuanto se apruebe la estrategia de comunicación con fecha sugerida para dicha actividad por las autoridades del hospital. Así mismo se recomienda el cambio de los afiches cada semana de lugar para que cumplan el objetivo propuesto. Boceto de afiche.



HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPON – GUATEMALA

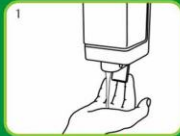


¿Cómo lavarse las manos?

 Duración del Lavado: 40 a 60 segundos



Mójese las manos



Aplique suficiente jabón para cubrir toda las superficies de las manos



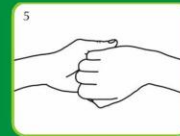
Frótese las palmas de las manos entre sí



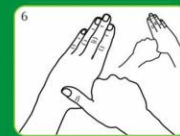
Frote la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



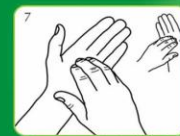
Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



Frótese al dorso de los dedos de una mano con las palmas de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos



Frótese con movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha, y viceversa



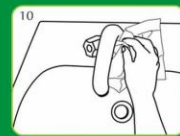
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa



Enjuéguese las manos con agua



Séquese las manos con una toalla de un solo uso



Utilice una toalla para cerrar el grifo



Sus manos son seguras.

EVITEMOS EL CONTAGIO DE GÉRMENES POTAGENOS



Fuente propia

Producto tres: Guía Metodológica para Realizar Taller de Comunicación Eficaz.

Problema

Desconocimiento de controles efectivos en la comunicación interna del hospital. Lo que hace que la comunicación no sea fluida entre jefes y sub alternos, lo que provoca rumores en los pasillos, mal entendidos entre la interpretación de los mensajes entre los trabajadores.

Objetivo

Facilitar herramientas de comunicación que ayuden a desarrollar las habilidades propias de los empleados, para aumentar su capacidad de persuasión en los demás, fortaleciendo la comunicación efectiva.

Tipo de mensaje

Concientización

Poner en práctica la capacitación del personal. Como una actividad de aprendizaje e integración, para mantener dentro de los parámetros éticos, y evitar los malos entendidos en la comunicación institucional.

Público

Jefes de las distintas áreas del hospital, comprendidos entre 20 a 65 años de edad.

Descripción del producto

Para la realización de talleres, se debe tener en cuenta el ordenamiento de temas que ayudaran para mejorar la comunicación que afecta al personal. Por tal razón se presenta la forma que se desarrollará, el taller: la guía, temas a desarrollar, es: que es comunicación, la importancia de la comunicación eficaz en las instituciones y ocho pasos para la comunicación eficaz.

Metodología

Es importante que todo el personal desarrolle habilidades para comunicarse de forma, clara, precisa y eficaz, de esta forma, se obtendrán mejores resultados en todos los procesos.

- Apoyo didáctico: exposición con diapositivas, computador.
- Evaluación
- Participación de los empleados en el taller, ya que a través de su participación en la lluvia de ideas se podrá evaluar su conocimiento y aporte del mismo.
- Evaluación de conceptos vistos durante el curso.
- Asistencia que será revisada al final de la decisión.

Participantes

Directora Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala Dra. Ortiz Loyo Heidy, Gerente administrativo señor: Monroy Edgar, representante de recursos humanos, enfermeras, trabajadora social representante del área VIH/SIDA, licenciada en lactancia materna, odontólogos, personal turnista de emergencia, médicos y enfermeras de consulta externa.

Facilitadora: licenciada Olga Marina Huitz Garcia

Fecha: 30 de noviembre

Duración

Una hora y media

Lugar

Salón de reuniones hospital.

Contenidos

Teniendo en cuenta que el taller es de una hora y media se contemplo solo tres temas para el taller que son los siguientes:

- **Qué es comunicación**
- **La importancia de la comunicación eficaz para las instituciones.**

- **Ocho pasos para la comunicación eficaz.**

Horario: 10.00 am a 11.30 am.

Metodología: grupal, participativa.

Técnica: expositiva

Agenda

1. Bienvenida y entrega de agenda
2. Lectura de agenda y objetivos del taller
3. Dinámica reflexión: facilitador, participantes
4. Desarrollo del tema: facilitador
5. Evaluación: facilitador
6. Cierre facilitador.
7. Refrigerio facilitador.

- **Contenido para el taller**

Se consultaron varias fuentes sobre la comunicación eficaz, pero tomando en cuenta la situación de la comunicación en el hospital se recopiló la información de los siguientes enlaces:

Mora Venegas Carlos 2008. Gerencia y Comunicación Eficaz [www. Gestiopolis. Com/.../comunicación-eficaz-y-gerencia](http://www.Gestiopolis.Com/.../comunicación-eficaz-y-gerencia)

Comunicación Efectiva 2003. Modulo I [Documento en pdf]
<http://www.cocrear.com/Comunicacion.pdf>

1. Comunicación

La comunicación es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas. Es un proceso bilateral, un circuito entre el cual interactúan y se interrelacionan dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos. Hay dos términos que indiscriminadamente utilizamos muchas veces como sinónimos, pero que no lo son, pues su significado es muy distinto, estos términos son: información y comunicación.

Informar es transmitir ideas en un solo sentido, es decir de manera unilateral. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin esperar reacción o respuesta.

Comunicarse es un proceso mediante el cual dos personas se ponen en contacto, intercambio de ideas, de manera bilateral (ambas partes). El emisor transmite el mensaje al receptor y el recibe su respuesta, en un intercambio de papeles, cada uno adopta el papel de emisor cuando se expresa y el de receptor cuando recibe la respuesta de su interlocutor (Persona que toma parte en una conversación).

- ✓ La comunicación es una doble vía, por la que se transita en ambas direcciones. Es una danza entre el hablar y el escuchar.
- ✓ La comunicación es la transferencia de la información y la comprensión resultante entre dos personas.
- ✓ Es una manera de entrar en contacto con los demás, sin la comunicación no existiera las relaciones humanas.
- ✓ Es a través de la comunicación que conocemos a las demás personas, sus ideas, sus sentimientos, sus valores, hechos y pensamientos.
- ✓ La comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son, lo que sienten y lo que saben. Al utilizar ese puente existe un acercamiento que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe.

- ✓ La comunicación no se da en el momento que mandamos información, sino cuando ésta ya ha sido recibida, interpretada y comprendida. La comunicación es lo que el receptor entiende, no lo que el emisor dice.

2. La importancia de la comunicación eficaz en las instituciones

Las organizaciones no pueden existir sin la comunicación, porque se requiere para acordar el trabajo que se va realizar y para intercambiar instrucciones que permitan realizar lo correcto.

Cuando la comunicación es eficaz, es más probable que se logre la calidad y productividad, ya que una buena comunicación, tiende a alentar el buen desempeño y promueve la satisfacción de los trabajadores.

La comunicación abierta es mejor que la comunicación restringida, ya que cuando los empleados conocen directamente los éxitos de la institución, y también los problemas que afectan la misma y los esfuerzos que se pretenden hacer para salir adelante, estarán más dispuestos a involucrarse y comprometerse con sus gerentes, dando una respuesta favorable.

3. Ocho pasos para la comunicación eficaz

1. **Desarrollo de una idea:** este primer paso es el que le da sentido a la comunicación, puesto que primero se debe reflexionar y desarrollar la idea que se desea transmitir con determinada intención, si esto no existiera la comunicación no tendría caso.
2. **Codificación:** el segundo paso consiste en codificar o cifrar el mensaje, es decir ponerlo en un código común para emisor y receptor: palabras (de un idioma en común), graficas, u otros símbolos conocidos por ambos interlocutores. En este momento se elige también el tipo de lenguaje que se utilizará: oral, escrito, gráfico, mímico, etc., y el formato específico: oficio, circular, memorándum, póster, folleto, llamada telefónica, dibujo, etc.

3. **Transmisión:** una vez desarrollado y elaborado el mensaje, se transmite en el lenguaje, formato y código seleccionado, enviándolo a través de un canal o vehículo de transmisión, elegido el canal más adecuado, que no tenga barreras y previniendo o controlando las interferencias.
4. **Receptor:** el paso anterior permite a otra persona recibir el mensaje a través de un canal de recepción; los canales naturales de recepción son los órganos de los sentidos: vista, oído, olfato, tacto y gusto. Entre más órganos sensoriales intervengan en la recepción, mejor se recibirá el mensaje, pero no es una garantía; el receptor debe estar dispuesto a recibir el mensaje. Si el receptor no funciona bien, o pone una barrera mental, el mensaje se pierde.
5. **Descifrado o decodificación:** en este paso del proceso el receptor descifra el mensaje, lo decodifica e interpreta, logrando crear o más bien reconstruir una idea del mensaje. Si esta idea es equivalente a lo que transmitió el emisor se puede lograr la comprensión del mismo.
6. **Aceptación:** una vez el mensaje ha sido recibido, descifrado e interpretado, entonces viene la oportunidad de aceptarlo o rechazarlo, lo cual constituye el sexto paso. La aceptación es una decisión personal que admite grados y depende de la forma en que fue percibido el mensaje, la apreciación que se hace de su exactitud, la opinión previa o prejuicio que se tenga sobre sí mismo, la autoridad del emisor y las propias creencias y valores del receptor y sus implicaciones. Si el mensaje es aceptado, entonces se logra el efecto deseado y el verdadero establecimiento de la comunicación.
7. **Uso:** este es el paso decisivo de acción, la reacción que se logra en el receptor y el uso que él le da a la información contenida en el mensaje recibido.
8. **Retroalimentación:** la retroalimentación es el paso final que cierra el circuito con la respuesta del receptor, que en este momento toma el

papel de emisor, estableciendo así una interacción bilateral. Cuando la comunicación es completa, ambos interlocutores estarán más satisfechos, se evitará la frustración y se podrá acordar mejor la relación personal o laboral que se tenga, mejorando consecuentemente los resultados de la relación.

El lenguaje es acción ya que podemos hacer que las cosas sucedan. La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de nuestras vidas, la realidad es que nos cuesta mucho trabajo comunicarnos bien. Un programa de éxito en la comunicación con los empleados se basa en el liderazgo del director, o gerente general de una institución, quien debe estar comprometido filosófica y conductualmente con la idea de que la comunicación con los empleados es esencial para el logro de metas institucionales.

Si sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación, su compromiso trascenderá al resto de la institución. El compromiso deberá ser con una comunicación, en ambos sentidos y deberá tener un énfasis en la comunicación cara a cara pero apoyándose con acciones y con todos los elementos gráficos, escritos y audiovisuales.

Producto cuatro: Sport de radio.

Problema

El hospital carece de recursos para efectuar una campaña de los servicios que brinda, porque se incrementa la demanda, y al incrementarse se carece de medicina, médicos y espacio en las distintas salas de internado. Por lo que es necesario difundir medidas de prevención de salud dirigida a la población de Izabal.

Objetivo

Difundir medidas de prevención de salud a la población de Izabal, para concientizar a la misma acerca de la importancia de la salud y bienestar ante el riesgo de contagio de: dengue, síndrome diarreico agudo y VIH/SIDA.

Tipo de mensaje

Informativo preventivo. Con el fin de dar a conocer hábitos de higiene provisorio, que ayuden a erradicar dicho flagelo y que el mensaje llegue a toda la población del área rural, del departamento de Izaba, y que sea difundido en los idiomas predominantes del área que son: GARIFUNA, KEK'CHI y ESPAÑOL.

Público

La población de Izabal comprendida entre 5 a 90 años de edad.

Descripción del producto.

Tres spot de radio con mensaje de hábitos de higiene de salud preventiva para concientizar a la población sobre las medidas necesarias para evitar los contagios de dengue VIH/SIDA y síndrome diarreico agudo., que se contemplo realizarlo en los tres idiomas predominantes en el área de Izabal, se contemplo la grabación del Spot en español, mientras las autoridades del hospital encuentran los recursos necesarios para la grabación y transmisión de los otros dos.

Producto cuatro spot de radio

Emisora: radio veritas

Programa: notiza

Tiempo: 8 segundos

Formato (cuña)

Locutor Walter Gudiel

Operador Música (Nes). 8 segundos

Locutor

- 1.Sabias que para evitar el síndrome de diarreico agudo debes:
- 2.hervir el agua que se bebe diariamente, consumir alimentos bien
- 3.cosidos y preparados en casa, lavarse las manos antes de
- 4.comer y después de ir al baño la higiene y los buenos hábitos
- 5.conservan la salud de tu familia este fue un mensaje del Hospital
- 6.Nacional de la Amistad Japón Guatemala con la colaboración de 7.
7. radio veritas

Producto spot de radio

Emisora: radio veritas

Programa: notiza

Tiempo: 8 segundos

Formato (cuña)

Locutor Walter Gudiel

Operador Música (Nes). 8 segundos

1. Sabias que para evitar el contagio de VIH/SIDA debes:
2. retrasar la iniciación sexual promover la fidelidad mutua no
3. tener relaciones sexuales promiscuas (con diferente persona
4. la higiene y los buenos hábitos conservan la salud de tu
5. familia este fue un mensaje del Hospital de la Amistad Japón
6. Guatemala con la colaboración de radio verita

Producto spot de radio

Emisora: radio veritas

Programa: notiza

Tiempo: 8 segundos

Formato (cuña)

Locutor Walter Gudiel

Operador Música (Nes). 8 segundos

1. Sabias que para evitar el contagio de dengue debes:
2. cambiar frecuentemente el agua de los bebederos de
3. animales y floreros tapar los recipientes con agua eliminar
4. la basura acumulada, botes viejos, llantas y envases que .
6. acumulan agua, (porque son los depósitos de los huevos
7. del sancudo). La higiene y los buenos hábitos conserva la
8. Salud de tu familia este fue un mensaje del Hospital
9. Nacional de la Amistad Japón Guatemala con la colaboración
- 10 de radioveritas.

Producto cinco: Afiches Salud Preventiva

PROBLEMA:

Debido a la carencia de recursos económicos, medicamentos, médicos y paramédicos, se concientiza a la población en hábitos de higiene de salud preventiva, que ayuden a disminuir la demanda de atención de estos contagios que bien pueden ser disminuidos con la participación de la población.

Objetivo

Crear conciencia plena que permita reflexionar y accionar a todos en común, creando una ética Sanitaria, en la que todos los miembros de la comunidad local se conviertan en agentes multiplicadores de las normas que permitan la reducción de incidencia de enfermedades prevenibles.

Tipo de mensaje

Informativo preventivo

Para incentivar a la comunidad local hacer multiplicadores de el mensaje sobre normas básicas que ayudan a la reducción de contagio.

Público

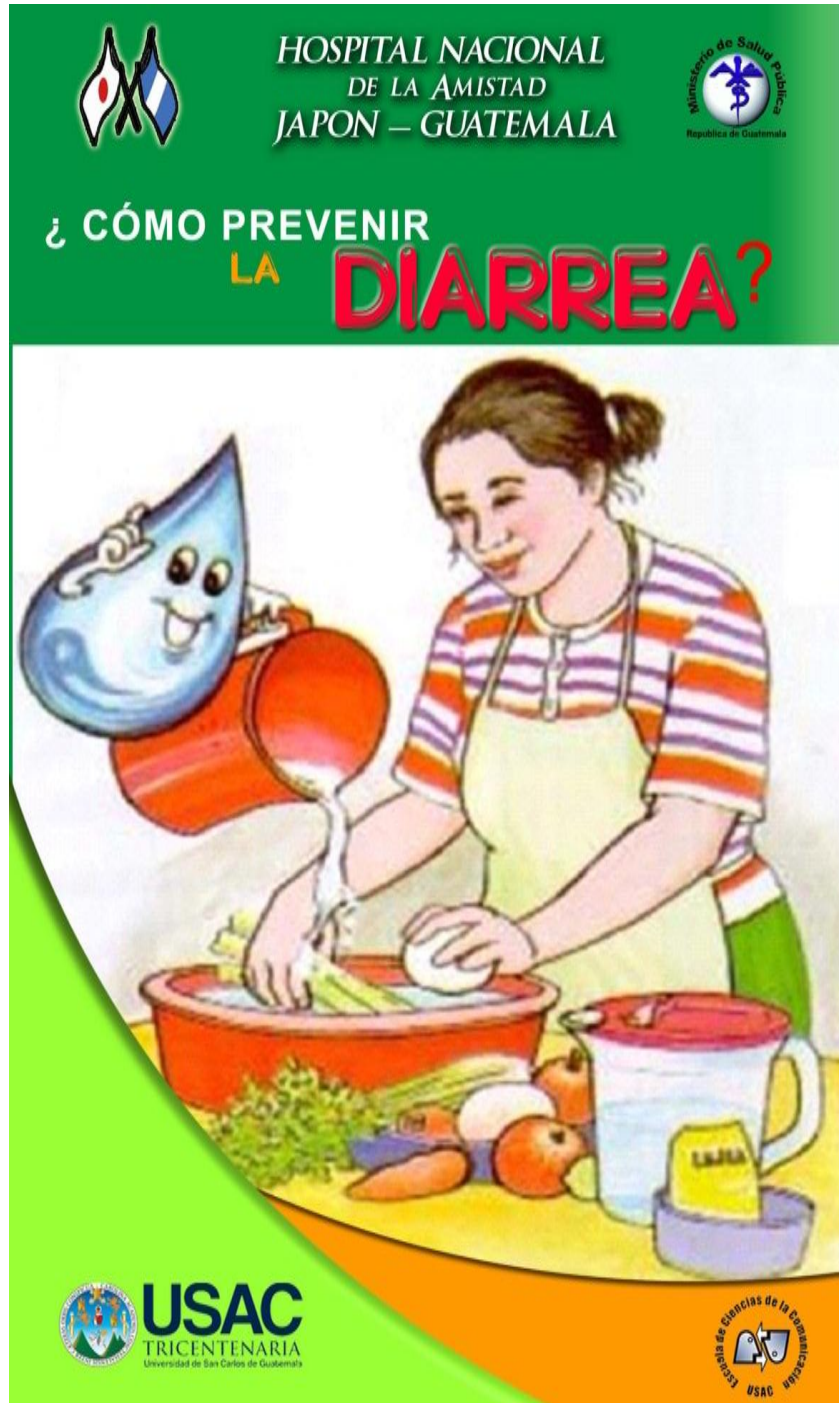
Población en general del departamento de Izabal, comprendidos entre 5 a 90 años de edad.

Descripción del producto

La siguiente propuesta es un complemento para reforzar el spot de radio en cuanto a medidas y acciones a tomar en cuenta en la salud preventiva de contagios del: dengue, VIH/SIDA y, el síndrome diarreico agudo, por medio de la comunicación grafica y las ilustraciones como complemento en la comunicación de tipo verbal, por lo que se contemplo la realización de cinco afiches con

recomendaciones de prevención en: dengue, VIH/SIDA, Síndrome diarreico agudo. Se contemplo la elaboración de cinco afiches de salud preventiva mientras el hospital tiene recursos para los otros dos.

Producto cinco:



Fuente propia

Producto seis

HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPON – GUATEMALA

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

HOMBR E MUJER E SIDA

Porque tienes una nueva pareja...
Porque terminaste una relacion
Porque no te cuidaste...
Porque tienes dudas...
Porque si...
Por rutina...

PROTEGETE

EL PRESERVATIVO es el ÚNICO MÉTODO QUE PREVIENE la transmisión del VIH

USAC TRICENTENARIA
Escuela de Comunicacion USAC

Fuente propia

Producto siete

HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPON – GUATEMALA

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

DENGUE

El Dengue es una enfermedad transmitida por el mosquito *Aedes aegypti*.

Este mosquito sólo se reproduce si dispone de agua limpia estancada, donde se desarrollan sus larvas.

¡Cuidado! en nuestra propia casa podemos estar permitiendo que el mosquito transmisor del dengue se reproduzca.

Larvas del mosquito transmisor

Cambiamos periódicamente el agua de jarrones y floreros

Despejemos las canaletas

Evitemos la acumulación de agua en el interior de neumáticos

Impidamos que los recipientes en uso acumulen agua

Mantengamos boca abajo los recipientes en desuso

Desechemos todos los objetos inservibles capaces de acumular agua de lluvia.

Tapemos los recipientes utilizados para almacenar agua

USAC TRICENTENARIA

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Fuente propia

Producto ocho: Mantas Vinilicas de ubicación Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala

Problema

El hospital no cuenta con publicación impresa de su ubicación en las dos entradas al mismo. Por lo que se propone la instalación de dos mantas que ayuden a la población y vistas a ubicar de manera más fácil las instalaciones.

Objetivo

Comunicar y difundir la ubicación del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, así mismo potenciar la imagen de la institución y los servicios sociales que presta en salud pública en el departamento de Izabal ya que es el único centro de atención médica pública de atención al adulto.

Tipo de mensaje

Informativo de ubicación para facilitar el acceso al mismo. Haciendo uso de la comunicación exterior para transmitir al transeúnte el tipo de servicio que va a encontrar si accede.

Público

Habitantes del departamento de Izabal, visitantes al mismo, y extranjeros.

Descripción del producto

Dos mantas vinilicas tipo banderín de 120 x60.

El motivo de elegir la elaboración de mantas es que no existe ningún rótulo que identifique al hospital nacional como tal, por lo que puede ser que mucha gente pase frente a la entrada al mismo sin darse cuenta de su existencia, ya que se ubica como a tres cuadras de la calle principal de Santo Tomas de Castilla. Se propone que sean colocadas en postes de luz en las dos entradas al mismo, esto

ayudara a que quienes pasen por allí sepan que hay un hospital y sea más fácil encontrarlo. De igual manera se gestionó con el señor alcalde la elaboración y colocación de dichos rótulos permanentes.

Producto ocho



Fuente propia

Validación y aprobación de estrategia de comunicación

El día 22 de septiembre se presentó el resultado de los diagnósticos al gerente del hospital el señor: Edgar Monroy, dándole a conocer los hallazgos de los mismos, quien me comento que eran los correctos de acuerdo a la situación que estaba pasando el hospital en la actualidad.

La propuesta de comunicación elaborada para ayudar a disminuir ó erradicar las fallas encontradas en la institución, se le preguntó si tenía alguna sugerencia sobre los productos propuestos y el diseño gráfico utilizado para promover la concientización de medidas de bioseguridad a través de un manual de medidas estándares de bioseguridad y afiches de lavado de manos clínico, en el personal hospitalario, guía metodológica para la comunicación eficaz, spot de radio de salud preventiva, afiches de salud preventiva y rótulos de ubicación del nosocomio de mantas vinílicas por el momento ya que se acordó hacer el trámite de los dos rótulos de un material más resistente ante el Lic. José López. Alcalde Municipal, de Puerto Barrios, Izabal, solicitud que es avalada por la directora del hospital Dra.: Ortiz Loyo y el gerente señor Monroy. Se mostraron satisfechos con la propuesta fue aprobada sin ningún cambio y recibida con mucho entusiasmo. Se acordó programar la fecha en los primeros quince días del mes de octubre para llevar a cabo la implementación de los productos dentro y fuera del hospital.

Tabla 3 Plan de difusión

PLAN DE DIFUSION			
producto	medio	ventajas	desventaja
Manual de bioseguridad	Manual entregado en digital e impreso.	Contar con material digital en la institución que puede ser usado cuando sea necesario.	El manual debe pasar por un proceso de burocracia para ser aprobado.
Afiches de lavado de manos clínico.	Cinco afiches impresos.	Contar con comunicación visual en materia de bioseguridad.	Que no se sigan reproduciendo los afiches.
Guía metodológica	Taller	El acercamiento a las personas para compartir experiencias.	Si las autoridades del hospital, no le dan continuidad al taller se pierde el objetivo del mismo.

PLAN DE DIFUSION			
producto	medio	ventajas	desventaja
Spot de radio	Radios comunitarias del departamento de Izabal.	Es la mejor forma de llegar a las comunidades más lejanas, y es el medio más escuchado por el grupo objetivo.	Como es un aporte social de las radios comunitarias, no será transmitido varias veces al día, y no cuenta con imagen visual.
Afiches de salud preventiva	Cinco afiches impresos.	Contar con publicación exterior que contiene imagen visual, que tiene mayor impacto. Así mismo es una forma de la comunicación específica unilateral, impersonal y masiva, va dirigido a un público objetivo. .	El costo de los afiches es muy elevado por lo que no se puede reproducir en grandes cantidades como se quisiera.
Mantas	Dos mantas vinílicas.	Contar con identificación grafica en la ruta principal del puerto que identifique al nosocomio y darlo a conocer.	En las mantas la creatividad es limitada por el espacio, y puede dañarse por la inclemencia del tiempo. No se puede enfocar a un segmento de público en particular.

Tabla 4 Costos

COSTOS				
Medio	Forma de difusión	Programación	cantidad	costos
Manual	Actividades programadas por las autoridades del hospital	Cada 2 meses	uno	Q110.00
Afiches institución	Distribuidos en distintas áreas del hospital	6 meses	cinco	Q300.00
Diapositivas y verbal	Salón de reuniones en el hospital	Taller	uno	Q350.00
Radios comunitarias	Spot de radio	Diaria	Tres veces al día, por dos meses.	Gratuito
Afiches	Distribuidos	Diaria	cinco	Q300.00

exterior	en lugares estratégicos de Puerto Barrios.			
Mantas exterior	Colocadas en postes de luz	Diaria	Dos	Q200.00
			Total	Q1,260.00

Tabla 5 Plan de monitoreo y evaluación

PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN			
Tópicos	indicadores	Medios de verificación	Factores externos
1 resultados cualitativos. El 80% del personal hospitalario no toma medidas sobre el uso adecuado de los implementos que ayudan a eliminar el contagio de fluidos contaminantes.	El 50% de los trabajadores del Hospital, han implementado las medidas de Disminuir los riesgos de contagio en el hospital, poniendo en práctica la medicina preventiva y atención especializada para erradicar el contagio de enfermedades.	Check list, sobre uso de materiales de protección de bioseguridad.	Que no sea aprobado el Manual por el Ministerio de Salud Pública.
2 el 90% de trabajadores del hospital no ponen en práctica las medidas estándares de bioseguridad.	El 60% de los trabajadores del Hospital, han implementado las medidas de Disminuir los riesgos de contagio en el hospital, poniendo en práctica la medicina preventiva y atención especializada para erradicar el contagio de enfermedades a través de la	Check list, sobre uso de materiales de protección de bioseguridad	Resistencia al cambio por parte del personal hospitalario, pacientes y visitas.

	concientización por medio de imágenes.		
3 el 20% no hace uso adecuado de la comunicación eficaz en el manejo de medios adecuados para la comunicación laboral.	los jefes las distintas áreas sean multiplicadores de este taller con sus sub alternos, y que a final del año el 100% de los empleados estén capacitados	El control y seguimiento del taller estará a cargo de la unidad de recursos humanos.	La dejadez para conseguir un capacitador que desarrolle el taller al personal.
4 el 90% de la población Izabal no practica medidas de salud preventiva.	En término de tres meses baja 20% la consulta de pacientes por contagio de dengue, síndrome diarreico agudo y SIDA.	Se realizara una comparación de las consultas realizadas de mes a mes, para medir la disminución de las consultas.	Que los afiches sean destruidos por la población.
5 informar al 80% de la población de Izabal, sobre las medidas preventivas de: dengue, síndrome de diarreico agudo y VIH/SIDA.	Que en el primer mes, el spot de radio sea transmitido en los tres idiomas predominantes del Departamento de Izabal.	Entrevista a los líderes y vecinos de las comunidades, sobre cuántas veces escuchan el spot de radio al día.	Depender de un servicio social limitado por falta de recursos económicos en la institución.
6 contar con rótulos de ubicación del hospital.	Los habitantes, pacientes, visitas y extranjeros cuente con rótulo de ubicación del Hospital.	Se ha gestionado con el señor Alcalde la elaboración y colocación de los 2 rótulos de ubicación del hospital en las dos entradas principales a la misma.	Que no sea aceptada la gestión de elaboración y colocación de los dos rótulos por el señor Alcalde..

Tabla 6 Herramientas de Evaluación Manual y Afiches De Bioseguridad.

Productos	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre
Gorros				
Protección ocular				
Jeringas				
Guantes				
Bolsas para desechos biológicos.				
Zapateras				
Termómetro				
Ropa sucia				
Mascarillas				

Evaluación taller.

Hospital de la Amistad Japón Guatemala

Tema:

Fecha: _____

a) ¿Cómo me siento en relación del tema de hoy?

Muy satisfecho _____ Satisfecho _____ No satisfecho _____

b) ¿Considera que los conocimientos adquiridos en el taller son de utilidad para aplicarlos en su trabajo?

Si _____ No _____

Porqué

Evaluación Test de Dengue consultas por mes.

Dengue	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total

Evaluación test de VIH/SIDA por mes.

VIH/SIDA	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total

Evaluación test de Síndrome Diarreico Agudo por mes.

Síndrome diarreico agudo	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total

Evaluación Spot De Radio a Líderes y Habitantes de las Áreas Rurales.

Test de conocimiento

Coloque una x en la respuesta correcta.

¿Ha escuchado usted información sobre salud preventiva en la radio?

Si _____ No _____

¿Cuántas veces al día escucha este anuncio?

1ves al día _____ 2 veces al día _____ 3 veces al día _____ más _____

¿Cree usted que esta información es de utilidad para la comunidad?

Si _____ No _____

¿Sobre qué enfermedad es la información preventiva que ha escuchado en la radio?

Dengue _____ VIH/SIDA _____ diarrea aguda _____

¿En qué idiomas ha escuchado la información de salud preventiva?

ESPAÑOL _____ GARÍFUNA _____ KEK'CHI _____

Evaluación de mantas de ubicación del hospital.

Test

¿Ha visto usted el rótulo de ubicación del hospital?

Si _____ No _____

¿Cree usted que era necesario contar con la rotulación de ubicación de las dos entradas principales al hospital?

Si _____ No _____

¿Considera que es más fácil la ubicación del hospital para los habitantes, visitas y extranjeros?

Si _____

No _____

Capítulo 6

Resultados Futuros

- a) Disminuir el riesgo de contagio en el nosocomio de Izabal a través de la concientización al personal, utilizando como herramienta un manual grabado en CD, con normas estándares de bioseguridad, que ayudan a erradicar dicho flagelo que pone en riesgo la salud de los paciente, trabajadores y sus familias, así mismo reforzando el mensaje con material grafico por medios de afiches de lavado de manos clínico que serán distribuidos en cinco áreas del hospital para que estos se potencien en la mente humana tanto del trabajador como visitantes, y así cumplir con las normas exigidas por el Ministerio de Salud Pública.
- b) Hacer reflexionar al gerente y directora, así como a los trabajadores sobre la importancia de la comunicación organizacional ya que es imprescindible que en las instituciones se establezca un buen plan de comunicación y que se ejecute de forma correcta para el logro de los objetivos, además ayuda a establecer un clima saludable en la relación de doble vía entre jefes y subordinados. La institución debe ser un núcleo de nuevas ideas y herramientas intelectuales que favorezcan la creatividad y la innovación al cambio que la sociedad actual demanda.

- c) A través de la campaña radial y afiches concientizar a la población de Izabal sobre la importancia del aseo, dentro y fuera de la misma para prevenir enfermedades de temporada. La campaña **La higiene y los buenos hábitos conservan la salud de tu familia**, busca reducir mediante simple hábitos el contagio de enfermedades infecciosas considerando que un alto porcentaje de contagio se producen en el hogar. Con la llegada del invierno, hay menos luz natural, bajan las temperaturas, aumenta la humedad y se produce un contacto más estrecho con el barro y aguas servidas derivadas de canales, alcantarillados, ríos y otras fuentes quedan expuestos a bacterias y virus, que rápidamente se reproducen y ejercen una nociva influencia en quienes habitan las viviendas. Por lo que el hospital realiza una labor preventiva para educar a todos los miembros de la familia, la idea es evitar el contagio de dengue, diarrea aguda y SIDA.
- d) Facilitar la ubicación del hospital ha nacionales y extranjeros, que desconocen su ubicación en caso de una emergencia imprevista al puerto, y potenciar la imagen del mismo en la sociedad, para ello es necesario el involucramiento de las autoridades locales como: el Alcalde Municipal y el Gobernador departamental.

Conclusiones

1. Se procedió a utilizar instrumentos que ayudaron a identificar los problemas principales y así plantear una estrategia de comunicación fundada en las necesidades del hospital.
2. Existe comunicación descendente en el Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala, el personal no tiene un espacio para poder comunicarse con las autoridades el 87% del personal respondió que reciben instrucciones claras para desempeñar su trabajo a través de: memos, oficios y circulares, cabe mencionar que a pesar que este tipo de comunicación a funcionado en la institución el personal no está de acuerdo en la misma.
3. Derivado del FODA realizado a 15 trabajadores del hospital se pudo constatar que existe amenazas constantes de levantado de actas por faltas mínimas a todo el departamento, lo que consideran injusto y no encuentran la forma para poder dialogar y expresar sus necesidades y molestias, solo se limitan a seguir instrucciones.
4. La comunicación horizontal es buena, en los talleres de capacitación ofrecidos por el hospital ya que les da la oportunidad de conocerse y socializar, lo que se puede constatar en la encuesta realizada con un porcentaje del 67%.
5. Existe temor en los empleados de sufrir contagio de enfermedades de tipo patógeno, debido a que quienes trabajan en áreas restringidas no toman las medidas estándares de bioseguridad, para trasladarse a otros espacios del nosocomio.

6. La población en general del Departamento de Izabal, se informa de las actividades y servicios que presta el hospital por medio de las radios comunitarias en un 47% y 13% por afiches y un 33% por medio del rumor, el 07% dijo que no informan.

7. En relación a la publicidad el hospital no cuenta con presupuesto para llevar a cabo una planificación de esta índole, por lo que se recurre a las radios a solicitar servicios sociales.

Recomendaciones

1. Instruir al personal para romper los paradigmas creados dentro de la misma institución, a través de talleres de comunicación eficaz por departamentos, de acuerdo a las necesidades requeridas de cada uno de los mismos. A corto plazo y con una inversión económica baja, a mediano y largo plazo se pueden mejorar, estos talleres con la colaboración y gestiones del departamento de recursos humanos.
2. Facilitar puertas abiertas en la gerencia para que los trabajadores puedan plantear sus necesidades y molestias, a través de una comunicación cordial, que provea una retroalimentación que permita conocer el clima laboral imperante dentro de la institución, creando confianza y libertad para expresar sus ideas.
3. Aprovechar los talleres de capacitación donde la comunicación es horizontal, para fortalecer la comunicación organizacional.
4. Es necesario que la gerencia gestione ante el Ministerio de Salud Pública la contratación de un especialista en bioseguridad, para erradicar este flagelo en la institución ya que es de alto riesgo para empleados, pacientes y familias.
5. Es necesario establecer un plan de comunicación externa, para informar a la población sobre las actividades y servicios que presta el hospital, con la colaboración de las radios, empresas, municipalidad y gobernación como parte del compromiso social con la población.
6. Gestionar con las radios y servicios de cable, un espacio para que los profesionales en medicina difundan normas de higiene en los hogares para evitar el contagio de enfermedades virales prevenibles.

Referencias Bibliográficas

1. Agencia de Cooperación Internacional del Japón. *Informe del estudio de diseño básico para el proyecto de construcción y equipamiento del Hospital Nacional de Puerto Barrios, Izabal, en la república de Guatemala*: Agencia de Cooperación internacional de Japón, 2001. 246 p.

e-grafía

2. *Comunicación Efectiva 2003. Modulo I* [Documento en pdf] <http://www.cocrear.com/Comunicacion.pdf>

3. Euribe, Licda. Carla Li 2011 bioseguridad en la Sala de Reanimación [documento en pdf] www.reeme.arizona.edu/materials/colecti...bioseguridad Fecha de consulta 08 de septiembre 2012.

4. José María Morales 2011 estructuración del servicio de mantenimiento en el Hospital de la Amistad Japón Guatemala Ingeniero Mecánico Industrial Guatemala Universidad San Carlos de Guatemala.

5. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales Oficina Nacional de Servicio Civil. -Onsec-. **Manual** de Especificaciones de Clases de **Puestos**. Tercera Edición. **Guatemala**

6. Manual de Mantenimiento del Hospital Asociación Americana de Hospitales.

e-grafía

7. Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social Dirección de Regulación Programa Nacional de ITS/VIH/SIDA, San Salvador 2004 Guía de Medidas de Bioseguridad [documento en pdf] www.vertic.org/media/National%20Legislation/El_Salvad Fecha de consulta el 09 de septiembre 2012

7. Mora Vanegas Carlos 2008. Gerencia y Comunicación Eficaz www.Gestiopolis.Com/.../comunicación-eficaz-y-gerencia

e-grafía

8. wikimapia.org/.../Hospital-Nacional-de-la-Amistad-Japón.
9. <http://metodologiadelainvestigacion.lacoctelera.net>. Metodología de investigación 2010.
10. [http://dl.dropbox.com/u/26084946/MANUAL%20DE%20IDENTIDAD%20GOBIE RNO.pdf](http://dl.dropbox.com/u/26084946/MANUAL%20DE%20IDENTIDAD%20GOBIE%20RNO.pdf)
11. <http://www.facebook.com/hospital.japongatemala>

ANEXO

Ficha de observación

Fecha: _____

Lugar: _____

Ubicación: _____

Situación observada y contexto: _____

Tiempo de observación: _____

Observadora: _____

Hora	Descripción	Interpretación (lo que pienso, siento, conjeturo, me pregunto)

Aspectos a tener en cuenta en el trabajo, pautas para la observación institucional

¿Cómo es el clima institucional?

¿Cómo es la interacción de los trabajadores?

¿Cómo se dan las formas de organización de los tiempos, los espacios y las actividades?

¿Se han realizado observaciones sobre los ruidos y silencios en la institución?

¿Se identificaron los personajes fuertes o líderes en la institución?

¿Se reconoce la existencia de conflictos? ¿De qué tipo.

B. El contexto: ¿Cuáles son las características de la institución?

¿Cómo son las características de las edificaciones colindantes, en qué estado se encuentran?

¿Cuál es la actividad socioeconómica (fábricas, comercios, etc.)?

¿Existen otras instituciones culturales y/o educativas?

En relación a la gerencia, directivos, coordinadores.

¿Cómo es la interacción entre empleados, usuarios?

¿Cómo se dan los vínculos entre los directivos y el resto de los actores?

Las formas más habituales de trabajo de los directivos ¿son grupales, individuales? Otras.

¿Cuáles son las características y personalidad de los directivos?

¿Qué actividades se realizan?

Herramienta FODA.

Piense en el Hospital y llene los cinco espacios de cada sección con los elementos tanto positivos como negativos de forma interna y externa que considere importantes para la institución.

DIAGNÓSTICO	SITUACIONAL Y COMUNICACIONAL
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS

Herramienta

La presente **entrevista** de comunicación organizacional, tiene como fin recabar información entre los directivos del Hospital de la Amistad. Para conocer cómo se desarrolla la comunicación interna. Necesitamos de su amable colaboración para que responda con veracidad, ya que los datos serán manejados confidencialmente, y para uso exclusivo de la investigación

Fecha: _____

Preguntas administradas a directivos

1. ¿De qué manera se aplica la comunicación descendente en el hospital?
2. ¿Qué medio de comunicación utilizan los mandos medios para darle sugerencias de cambio a los superiores?
3. ¿Qué dificultades ha tenido el hospital en la comunicación interna. Cuales considera que podría ser las mejoras?
4. ¿Considera que una estrategia de comunicación ayudaría a recaudar fondos de organismos internacionales?
5. ¿Qué problemas de comunicación externa se dan en el hospital?.

Cuestionarios.

La presente encuesta de comunicación organizacional, tiene como fin recabar información **entre los trabajadores del Hospital** Nacional de la Amistad Japón Guatemala. Para conocer cómo se desarrolla la comunicación interna. Necesitamos de su amable colaboración para que responda con veracidad, ya que los datos serán manejados confidencialmente, y para uso exclusivo de la investigación.

! Instrucciones: a continuación se le muestra una lista de 15 preguntas, lea con cuidado cada una de ellas y marque con una “X” la o las respuestas. Por favor, de las preguntas que se le pide que conteste, no deje ninguna en blanco.

1. Favor de subrayar la Misión con la que se identifica.

- a. El Hospital de la Amistad Japón-Guatemala es una Institución regida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para promover la salud, prevenir, recuperar y rehabilitar la enfermedad tanto de la población de Izabal como de personas de otros departamentos e inmigrantes que requieren de la atención hospitalaria.
- b. Proporcionar atención Médica en forma integral a los usuarios del Servicio, a través del ejercicio de una medicina en continuo desarrollo, de trabajo en equipo, control sistemático de la calidad en la asistencia y la humanización de la atención.
- c. Favor de subrayar la Visión con la que se identifica.
 - a. Ser una institución Hospitalaria que cuente con equipo y personal especializado en sus diferentes áreas de atención, con capacidad para atender y resolver todo tipo de patologías, aumentando la cartelera de servicios que se prestan; distinguiéndose por la excelencia y liderazgo de sus actividades en Salud, investigación y servicio a la sociedad, para responder a las necesidades de la población, respetando la diversidad cultural, religiosa y estatus social.
 - b. Tener un hospital Especializado con los últimos conocimientos científicos desarrollado por el mejor equipo humano profesional científico con excelente capacidad para la formación de Especialistas a nivel Nacional e Internacional.

c. ¿Toma en cuenta la Misión y Visión para realizar su trabajo?

_____Sí _____No

3 En qué forma tratando con respeto al paciente, trabajando en equipo para beneficio del paciente_____

4 ¿Qué medios utiliza el hospital para comunicar sus eventos?

_____Correo electrónico _____Circulares _____Memos_____ Otros

5 ¿Qué medios considera más prácticos para recibir instrucciones?

_____Correo electrónico _____Circulares _____Memos_____ Otros

6 ¿Qué medios utiliza la empresa para convocar a sus reuniones?

_____Correo electrónico _____Circulares _____Memos_____ Otros

7 ¿Las instrucciones son claras?

_____Sí _____No

8 ¿El Hospital cuenta con un Departamento de Comunicación?

_____Sí _____No

9 En caso de contar con uno, ¿Cuántas personas lo integran?

_____una _____dos _____tres _____No sabe

10

11 ¿Conoce a sus compañeros de labores?

_____Sí _____No

12 ¿Son claras las instrucciones recibidas para desempeñar su trabajo?

_____Sí _____No

Por qué no respondieron

13 ¿Recibió información clara sobre sus Prestaciones Servicio Médico,
Vacaciones y Salario?

_____Sí _____No

Por qué. No respondieron

14 ¿Sabe usted cuáles son las metas a ser alcanzadas en este año?

_____Sí _____No

Por qué_____no

respondieron_____

15 ¿Conoce la Historia del Hospital?

_____Sí _____No

16 ¿Conoce el Organigrama del Hospital?

_____Sí _____No

Cuestionario externo:

El presente cuestionario de comunicación organizacional, tiene como fin recabar información entre los pacientes y usuarios, del Hospital Nacional de la Amistad Japón Guatemala. Para conocer cómo se desarrolla la *comunicación externa de la institución*. Necesitamos de su amable colaboración para que responda con veracidad, ya que los datos serán manejados confidencialmente.

Instrucciones: responda las siguientes interrogantes. Su opinión es importante para estructurar una propuesta de comunicación externa en el Hospital de la Amistad Japón Guatemala.

1. ¿Por qué medio conoce usted las jornadas médicas que lleva a cabo el Hospital
Radio_____ TV_____ Afiche_____ Rumor_____
2. ¿Qué medios sugiere que el Hospital emplee para dar a conocer al público sus actividades?
Radio TV _____ Fiches _____ Banner _____ Trifoliales _____
3. ¿cómo considera que ha sido la comunicación del Hospital para dar a conocer los servicios de salud que brinda a la población?
Muy buena _____ Buena_____ Regular_____ Mala_____
4. ¿Existen una estación de información en el Hospital?
Sí _____ No _____
5. ¿Cómo le atienden en la estación de información?
Muy bien _____ Bien _____ Regular _____ Mal _____

6. ¿Cómo recibe las instrucciones para realizar sus exámenes y servicios en general que presta Hospital?

Verbal _____ Escrito _____ Megáfono _____

Otro(describa) _____

7. ¿Por qué medio le notifican que ya están los resultados de los servicios solicitados al Hospital?

Teléfono _____ internet _____ fecha programada _____

8. ¿Existen carteles informativos donde le indique a donde debe dirigirse para realizar el servicio solicitado en el Hospital?

Sí _____ No _____

9. ¿Sabe usted si existe un directorio en el Hospital?

Sí _____ No _____

10. ¿Existen carteles de salida de emergencia en el hospital?

Sí _____ No _____

Anexo 2



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

Guatemala, 11 de febrero de 2013
Orden de impresión
No. 006-2013 Akmg/clf

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Postgrado

Estudiante
Olga Marina Huitz García de Mota
Carné **100021805**

Estimada Estudiante **Huitz**:

Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final de tesis por el tribunal examinador con el título: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPÓN GUATEMALA, SANTO TOMÁS DE CASTILLA, IZABAL, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que dos ejemplares impresos sean entregados en el Departamento de Postgrado de esta unidad académica ubicada en el 2º piso del Edificio M-2, dos tesis y dos cd's en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera y dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca Central de esta universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta Escuela como usted, que posee las calidades para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

"Id y enseñad a todos"



M.A. Aracelly Mérida
M.A. Aracelly Mérida
Directora de Postgrado



Lic. Julio Sebastián Chín
Lic. Julio Sebastián Chín
Director ECC

C.c. Archivo

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

DRA. Heidy Yanira Ortiz Loyo
Directora
Hospital de la Amistad Japón Guatemala
Puerto Barrios Izabal

Estimada DRA. Ortiz Loyo


Es un gusto saludarla y a la vez presentarle a la Licenciada Olga Marina Huitz, quien se identifica con carné 100021805 y es estudiante de la Maestría en Comunicación Organizacional.

La Licda. Huitz ha solicitado realizar su Práctica Profesional Supervisada (PPS) en la entidad que usted dirige. La práctica en mención, que iniciaría hoy y finalizaría en octubre del año en curso, pretende que la estudiante proponga una estrategia comunicacional para la institución.

Apreciaré su valiosa colaboración en el sentido de enviar su Visto Bueno mediante una carta que avale la aceptación para que la Licda. Huitz desarrolle su PPS.

Atentamente,

"Id y enseñad a todos"


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Postgrado



c.c. archivo



HDLAJG OF. No. 224-2,012
REF. RRHH/EI/1/HYOL.
AGOSTO 08 DE 2,012.

M.A.
ARACELY MERIDA
COORDINADORA POSTGRADO
ESCUELA DE LA COMUNICACIÓN
UNIVERSIDAD SANCARLOS DE GUATEMALA
CIUDAD.

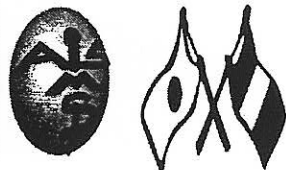
Por medio de la presente me permito saludarla y a la vez desearle éxito en sus labores cotidianas.

En atención a oficio, recibido el día de hoy martes 07 de agosto del 2012, en el cual solicita sea aceptada la Licda. Olga Marina Huitz, para realizar su práctica Profesional Supervisada (PPS), en este Centro Asistencial, me permito informarle que habiéndose efectuado las consultas respectivas y las evaluaciones técnicas convenientes para los servicios de este centro Hospitalario, es procedente atender y resolver favorablemente lo solicitado. En consecuencia debe la Licda. Olga Marina Huitz, abocarse al Departamento de Recursos Humanos oportunamente.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente.

DRA. HEIDY YANIRA ORTIZ LOYO
DIRECTORA DE HOSPITAL
HOSPITAL DE LA AMISTAD JAPON - GUATEMALA.





HOSPITAL DE LA AMISTAD JAPON GUATEMALA
COLONIA SAN MANUEL SANTO TOMAS DE CASTILLA
DIRECCION EJECUTIVA
PBX 7932-1818 Ext 204, 7932-1805
E-Mail. hospitaljaponguatemalaptob@hotmail.com

M.A.
Ninoshka Lou
Docente Supervisor de la Práctica
Profesional Supervisada

Estimada M.A. Lou:

Reciba un cordial saludo, que nuestro Creador y Formador le dé muchas bendiciones en sus actividades diarias.

Por este medio hago de su conocimiento que la licenciada Olga Marina Huitz Garcia, aplicó las encuestas, y el FODA en las instalaciones del Hospital de la Amistad Japón Guatemala, la cual se distribuyo el 08 de agosto a través de la asistencia de 1 integrante de cada departamento. Por el otro lado, se realizó la observación abierta, durante el mismo mes los días 07 y 08. Así mismo se realizaron entrevistas a los directivos el 8 de agosto a partir de las 10:00 horas.

Sin otro particular.

Atentamente,



DRA. Heidi Yanira Ortiz Loyo
Directora. Hospital de la Amistad Japón Guatemala
Puerto Barrios Izabal

Guatemala, 15 de octubre de 2012.


M.A. Aracely Mérida
Coordinadora del Programa de Posgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente.

Estimada master:

Hago de su conocimiento que la estudiante **GARCÍA DE MOTA, Olga Marina Huitz** con número de carné **100021805**, ha concluido su Práctica Profesional Supervisada (PPS), presentando el Informe Final titulado: **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPÓN GUATEMALA**.

La estudiante en mención, fue asesorada en el desarrollo de todo el proceso que conlleva la PPS, quedando a satisfacción de mi persona el contenido de dicho informe, en tal sentido, autorizo a la estudiante a imprimir los tres borradores para que sean sometidos a la consideración del Comité de Revisión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Deferentemente,



M.A. Minoshika Lou
Catedrática Asesora
Práctica Profesional Supervisada
Colegiada activa 11,892



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 14 de noviembre de 2012
Oficio Postgrado No 90- 2012-AKMG-akmg

Estudiantes
Maestría en Comunicación Organizacional
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M-2


Estimados estudiantes :

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por el Consejo Académico de Postgrado en el punto QUINTO, inciso 5.2 del Acta No. 07-2012, de sesión celebrada el 06-11-2012.

5.2 Fecha de acto de graduación de Maestría en Comunicación Organizacional Cohorte 2011-2012. El Consejo Académico de Postgrado **ACUERDA: 5.2.1** notificar a los estudiantes de la cohorte 2011-2012 que deben realizar su acto de graduación el sábado 8 de diciembre a las 10:00 horas en el lugar que indiquen para ello. **5.2.2** Respetar el protocolo establecido para el acto de graduación de Maestría.

Atentamente,

"Id y enseñad a Todos"


M.A. Aracelly Mérida

Secretaria Consejo Académico de Postgrado



Akmg-akmg
c.c. Consejo Directivo
Archivo

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910

Guatemala, 19 de febrero de 2013.

M.A. Aracelly Mérida
Directora Depto. de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Estimada M.A. Mérida:

Reciba un saludo cordial.

Por este medio me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que he realizado los cambios al informe final con el título: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA EL HOSPITAL NACIONAL DE LA AMISTAD JAPÓN GUATEMALA, SANTO TOMÁS DE CASTILLA, IZABAL.

Sin otro particular.

Atentamente,



M.A. Olga Marina Huitz García de Mota
Carné 100021805