

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

**Estrategia de Comunicación Organizacional para el Hospital Hogar de Ancianos
Fray Rodrigo de la Cruz, con el fin de fortalecer, divulgar su imagen y mejorar las
relaciones entre sus colaboradores.**

JOSÉ MANUEL CARCUZ ROMERO

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE, 2012

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

Estrategia de Comunicación Organizacional para el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, con el fin de fortalecer, divulgar su imagen y mejorar las relaciones entre sus colaboradores.

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:**

JOSÉ MANUEL CARCUZ ROMERO

**Previo a optar al título de:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Asesora
Máster Oneida Rodas**

GUATEMALA, NOVIEMBRE, 2012

Consejo Directivo

Director

Lic. Julio Moreno Sebastián

Secretaria Administrativa

M.A. Claudia Xiomara Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bátres

Representantes Estudiantiles

Pub. José Jonathan Girón

Pub. Aníbal De León

Coordinador de EPS

M.A. Otto Roberto Yela

Supervisora de EPS

M.A. Licenciada Oneida Rodas



Hospital Hogar de Ancianos
Fray Rodrigo de la Cruz

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA A.S.
4ª. AVENIDA SUR NO. 6 ANTIGUA GUATEMALA
TEL/FAX: 7832 1414
GUATEMALA C. A.

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

HACE CONSTAR:

Que: José Manuel Carcuz Romero, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y que se identifica con el carné universitario 200517271. Como requisito previo a obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, realizó su Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– cumpliendo con un total de 800 horas, iniciando el 1 de marzo de 2012 y culminando el 17 de agosto de 2012 en esta institución.

Realizando durante el tiempo estipulado un diagnóstico de comunicación y el proyecto: "Estrategia de Comunicación Organizacional para el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, con el fin de fortalecer y divulgar su imagen y mejorar las relaciones entre sus colaboradores".

Manifestando entera satisfacción por el trabajo desempeñado ya que las actividades realizadas contribuyeron al proceso de cambio en pro del crecimiento institucional y de la mejora de relaciones humanas. Agradeciendo desde luego la colaboración como comunicador durante seis meses de trabajo.

Y PARA QUE SIRVA DE LEGAL CONSTANCIA, Y PARA EL USO FINAL QUE AL ESTUDIANTE CONVENGA, SE EXTIENDE LA PRESENTE EN UNA HOJA DE PAPEL MEMBRETADO EN LA DIRECCIÓN DEL HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS FRAY RODRIGO DE LA CRUZ, A LOS DIECISIETE DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL DOCE.


Dr. Jorge Ricardo Roca
Director

Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz





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

Guatemala, 20 de octubre 2012

Estudiante:
José Manuel Carcuz Romero
Carné: 200517271
Escuela de Ciencias de la Comunicación

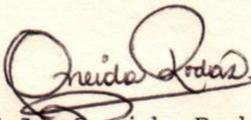
De mi consideración:

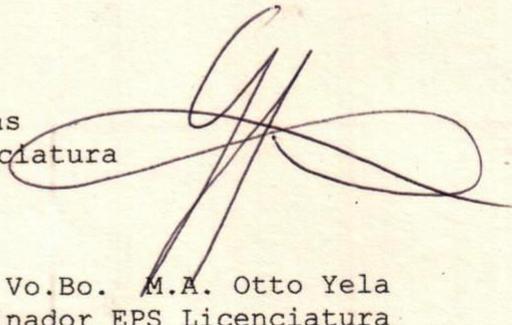
Por este medio informo a usted que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA EL HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS FRAY RODRIGO DE LA CRUZ, CON EL FIN DE FORTALECER, DIVULGAR SU IMAGEN Y MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE SUS COLABORADORES".

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



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Oneida Rodas
Supervisora EPS Licenciatura


Vo.Bo. M.A. Otto Yela
Coordinador EPS Licenciatura

Dedicatoria

A mi madre: Sara Romero, una mujer inteligente, incansable, incondicional y maravillosa de todas las formas posibles. Infinitas gracias por el apoyo en todas las etapas de mi vida. En mi corazón, ¡siempre!

Al Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz: El que me abrió las puertas para poder ejercer mi Ejercicio Profesional Supervisado y permitirme poner en práctica una multiplicidad de habilidades. A todos los departamentos de la Institución, todos los colaboradores, colaboradoras y en especial a los abuelitos y abuelitas, ¡muchas gracias! Fray Rodrigo de la Cruz, un bellissimo lugar por mi diariamente recordado y definitivamente, imposible de olvidar. Fray Rodrigo y Yo.

Muy especialmente a: Mis amados José (Joey-yoyito), Link y Susy. Por regalarme de su maravillosa alegría en los momentos que más la he necesitado. Ustedes y Yo, juntos hasta la eternidad. ¡Guau, Guau!

Abstract

La comunicación es el núcleo de los procesos administrativos e inherente a las relaciones interlaborales; la efectividad de la misma crea productividad en las instituciones que la utilizan de forma efectiva. Desafortunadamente no todas las organizaciones cuentan con un comunicador encargado de mejorar la productividad mediante la comunicación. Este es el caso del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, único hogar de ancianos del Estado a nivel nacional. En este Hogar, se realizó un proyecto de comunicación organizacional, el cual tiene como objetivo fundamental mejorar el posicionamiento de la organización y optimizar las relaciones interlaborales. En un proceso profesional y estrictamente científico de investigación se plantea una estrategia de comunicación basada en un diagnóstico comunicacional que identifica las deficiencias a ser solventadas por parte del comunicador representante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. En un despliegue de creatividad y habilidades múltiples, se realiza una propuesta de comunicación que abarca como público objetivo tanto a los colaboradores de la Institución como a la población del Departamento de Sacatepéquez. El proyecto lleva por título “Estrategia de Comunicación Organizacional para el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, con el fin de fortalecer, divulgar su imagen y mejorar las relaciones entre sus colaboradores” y cumple efectivamente con los objetivos trazados. 800 horas, seis meses, múltiples eventos, muchísimas formas de comunicar.

Índice	pág.
1. Introducción	1
2. Justificación	2
3. Diagnóstico	3
3.1. Institución	4
3.1.1. Ubicación Geográfica	7
3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas	7
3.1.2.1. De la integración	8
3.1.2.2. Alianzas estratégicas	8
3.1.3. Origen e Historia	9
3.1.5. Misión Institucional	19
3.1.6. Visión Institucional	19
3.1.7. Objetivos Institucionales	19
3.1.8. Público Objetivo	20
3.2. Objetivo del Diagnóstico	22
3.2.1. Objetivo General del Diagnóstico	22
3.2.2. Objetivos específicos del Diagnóstico	23
3.3. Técnicas de Recolección	23
3.3.1. Observación	23
De la identificación institucional	23
Del empoderamiento institucional	24
Del recurso electrónico	24
De la promoción institucional	24
Del posicionamiento	25
De las obligaciones de ley	26
Del clima organizacional	26
De las necesidades comunicacionales	26
3.3.2. Documentación	27
De la documentación institucional impresa	27
De la información pública de oficio	28
De los proyectos y tesis anteriores	28
De los registros presupuestarios	29
De los reglamentos internos	29
De la Ley De Libre Acceso la Información	30

De la finalidad de la información documental	30
3.3.3. Entrevistas a Profundidad	30
De la información pública	31
De la comunicación social y promoción institucional	32
De la identidad gráfica institucional	33
De las relaciones interpersonales	33
De las necesidades perceptibles	34
3.3.4. Grupos Focales	34
De la imagen institucional externa	34
De los medios de comunicación	36
Del posicionamiento a nivel local	36
De la socialización de información e inclusión en procesos administrativos	37
De las relaciones interlaborales	37
De la imagen institucional interna	38
De la recurrencia de los descubrimientos	38
3.3.5. Encuestas	38
De la identidad institucional interna y externa	40
De la comunicación interlaboral	41
Del reconocimiento del Hogar	42
Del posicionamiento en la imagen pública	43
3.6. Problema Comunicacional	44
3.7. Indicadores	44
3.8. FODA	45
3.9. Aspectos que Viabilizarán la Estrategia	48
3.10. Aspectos que podrían limitar los resultados	48
4. Proyecto a Desarrollar	49
4.1. Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto	49
4.2. Objetivo General de la Estrategia	50
4.3. Objetivos Específicos de la Estrategia	50
4.4. Actividades que Operativizan la Estrategia	51
4.5. Financiamiento	55
4.6. Presupuesto	58
4.7. Beneficiarios	60
4.8. Recursos Humanos	61

4.9. Áreas Geográficas de Acción	63
4.10. Cuadro Operativo de la Estrategia	64
5. Informe de ejecución	66
5.1. Rediseño imagen gráfica institucional	66
5.2. Elaboración manual de identidad gráfica institucional	67
5.3. Elaboración de manual de procedimientos Libre Acceso la Información	68
5.4. Caminata “Fray Rodrigo y Yo”	69
5.5. Capacitaciones Relaciones Interpersonales y Comunicación Organizacional	70
5.6. Capacitaciones “Libre Acceso a la Información”	71
5.7. Promoción imagen institucional interna	72
5.8. Creación video institucional	73
5.9. Capacitaciones “El Adulto Mayor y Yo”	74
6. Programación y calendarización	75
7. Conclusiones	78
8. Recomendaciones	79
9. Bibliografía	80
Anexos	81

1. Introducción:

El presente proyecto de comunicación se llevó a cabo en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– de la Escuela de Ciencias de la Comunicación –ECC– de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC– con el fin de desarrollar una estrategia de índole comunicacional para el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

El proyecto de comunicación organizacional consta de tres etapas: Diagnóstico, Estrategia y Ejecución. El proceso de diagnóstico consistió en una investigación cualitativa y cuantitativa por medio de la cual se pudo determinar la necesidad comunicacional del Hospital Hogar, sus deficiencias y sus fortalezas para la ejecución de un proyecto cuyo objetivo fue mejorar la imagen institucional y optimizar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Los problemas comunicacionales fueron encontrados a través de la utilización de técnicas de investigación tales como la observación, entrevistas, grupos focales y encuestas. Los datos obtenidos son precisos, comprobables y presentados en el informe de forma gráfica estadística en los anexos y su respectivo análisis en el cuerpo de la investigación. Además, se incluyen declaraciones textuales de las personas participantes durante el proceso investigativo y de igual manera, información documental que amplió el panorama acerca de las deficiencias comunicacionales encontradas, brindando de esa manera una base sustentable sobre la cual se pudo elaborar una estrategia de comunicación funcional pero por sobre todo efectiva.

Con base en el diagnóstico previo, se elaboró una propuesta de comunicación con el fin de solventar los problemas comunicacionales encontrados dejando una base sobre la cual los colaboradores de la Institución puedan desarrollar sus actividades futuras en pro del crecimiento y la productividad, tanto en materia de relaciones humanas como en imagen institucional.

“Fray Rodrigo y Yo” fue una campaña desarrollada como estrategia de comunicación, dicha campaña está formada por múltiples actividades encaminadas a mejorar la imagen institucional y las relaciones interpersonales entre colaboradores. Las actividades realizadas fueron desde el rediseño de la imagen gráfica, pasando por capacitaciones de primer nivel a colaboradores, maestros, y población en general, hasta una caminata masiva en favor del adulto mayor.

El presente proyecto deja plasmado en su contenido un despliegue de creatividad y habilidades en las cuales se incluyó de manera activa al personal de la Institución y a la población de La Antigua Guatemala. Se evidencian a través del presente, 800 horas de ejercicio profesional en el único Hospital del Estado especializado en el cuidado del adulto mayor a través de un proyecto de comunicación organizacional exitoso.

2. Justificación:

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala como parte del compromiso social hacia el país, tiene como misión contribuir al desarrollo de las organizaciones sin fin de lucro mediante la ejecución de proyectos de comunicación que generen un crecimiento productivo en las instituciones que brindan un beneficio a la población guatemalteca.

A lo largo del País existen muchas instituciones que cumplen con una labor social significativa, pero que desafortunadamente debido a su escasez de recursos no pueden contar con la presencia de comunicadores, estrategias de comunicación que desarrollen proyectos comunicacionales que cambien de manera positiva el rumbo de las mismas.

Un ejemplo de lo anterior es el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, el cual es una institución fundada en 1939, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y único Hogar de carácter oficial especializado en atención al adulto mayor a nivel nacional.

El Hospital Hogar cumple una función social muy valiosa; El cuidar del adulto mayor de manera integral, desafortunadamente no cuenta con un comunicador social, por lo que se hace necesaria la colaboración de la Escuela de Ciencias de la Comunicación la Universidad de San Carlos de Guatemala por medio de un Comunicólogo Profesional que contribuya al fortalecimiento de la imagen institucional y propicie un ambiente óptimo para la mejora de las relaciones interlaborales. De esta manera, se contribuye un vez más al crecimiento del País a través de la donación de servicios profesiones de consultoría comunicacional.

Si bien el Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación tiene como requisito 800 horas de práctica de comunicación en una institución de carácter no lucrativo, el impulso por contribuir al desarrollo social mejorando la productividad de las instituciones mediante proyectos de comunicación es más fuerte, por lo que el estudiante de Ciencias de la Comunicación, más que cumplir con un requisito de graduación experimenta una experiencia enriquecedora, aplica sus conocimientos y contribuye al desarrollo sostenible y sustentable de instituciones que realizan una labor social significativa, estando consciente de que la comunicación es parte inherente a las relaciones interpersonales y el núcleo de los procesos administrativos.

3. Diagnóstico:

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es una Institución Pública especializada en el cuidado del adulto mayor, es parte de la Red Hospitalaria de Sacatepéquez, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS–. Fue fundada en 1939 en la Ciudad Capital y funciona desde 1961 en La Antigua Guatemala. Tiene una capacidad de albergue de 135 pacientes y cuenta con servicios abiertos al público como la consulta externa.

Como cualquier institución del Estado existen necesidades a ser cubiertas. En el Hogar sin ser una necesidad primordial para ellos, es importante resolver los problemas comunicacionales que hacen, o han hecho que el Hogar no tenga un reconocimiento a nivel local y departamental.

Para encontrar cuáles son las causas por las que la Institución no tiene notoriedad, se procedió a la realización de un diagnóstico de comunicación avalado por la Dirección y Subdirección del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz en el que se utilizaron diferentes técnicas de recolección de datos tanto cualitativas como cuantitativas, a saber:

a. Observación:

Etapa principal del diagnóstico en donde se empiezan a visualizar los problemas comunicacionales en la Institución ya sea en las relaciones interpersonales, administrativas, o de promoción de imagen institucional. El proceso comenzó con el reconocimiento del Hogar, su manera de operar, los departamentos que lo conforman, las actividades que de manera interna se realizan. También, verificar si existe una persona encargada de las labores de comunicación tan necesaria dentro de la administración pública.

Luego de conocer la Institución, se procedió buscar los problemas comunicacionales que limitan su posicionamiento tanto interno como externo. Las actividades y los problemas encontrados son plasmados en una bitácora personal del investigador para llevar un registro de las actividades y de esa manera poder determinar cuáles son los errores y los aciertos en materia de comunicación de forma más precisa.

b. Documentación

Etapa en la cual se empieza a abastecer de información acerca de la institución, sus reglamentos, la forma en que está constituida, su organigrama, su presupuesto, con el fin de contextualizar el proceso investigativo y conocer exactamente en qué tipo de Institución se está realizando el diagnóstico, el cual como proceso de investigación toma como plataforma de trabajo los objetivos institucionales así como el grupo objetivo a nivel externo.

c. Entrevistas a profundidad

La selección de personas clave que puedan brindar información valiosa para el desarrollo del diagnóstico y la ejecución de un proyecto de comunicación. El objetivo

principal es determinar cuáles son los problemas prioritarios desde el punto de vista de los entrevistados y contrastarlos con los descubiertos durante la etapa de observación.

d. Grupos focales:

El objetivo de estos grupos es socializar los problemas de comunicación dentro del Hogar, ver cuáles son las necesidades desde perspectivas distintas. Además, “poner en la mesa” los problemas encontrados durante la etapa de observación, debatirlos y sacar conclusiones precisas que guíen la ruta del proyecto de comunicación.

Durante este proceso se realizaron tres grupos focales, los primeros dos fueron a nivel institución cuyo propósito fue conocer la percepción que los empleados tienen acerca de su lugar de trabajo.

El tercero es externo, con parte de la población meta de la Institución, personas seleccionadas al azar con el fin de determinar el grado de posicionamiento y reconocimiento del Hogar de Ancianos.

e. Encuestas

Son la parte cuantificable de la investigación, aporta datos estadísticos con un alto margen de precisión y muestran de manera tangible cual es la apreciación de los grupos objetivos sometidos a investigación acerca de los distintos eventos comunicativos que se dan tanto dentro como fuera del Hogar.

Sólo a través de las anteriores técnicas y de un largo proceso de investigación se pudo llegar a conclusiones serias y objetivas acerca de la problemática comunicacional que afronta el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

3.1. Institución:

Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Fundado en la Ciudad Capital el 8 de noviembre de 1939, es una institución pública, dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social que se especializa en el cuidado del adulto mayor, brindándoles un servicio integral, un hogar, alimentación, servicios médicos y recreativos.

Servicio integral: “Al hablar de servicio integral nos estamos refiriendo a prevenir, curar y rehabilitar la salud física y mental, brindar alojamiento, alimentación, vestuario recreación y rehabilitación con un alto espíritu de servicio, eficiencia, eficacia, justicia y humanismo en la ejecución de nuestros fines sin tomar en cuenta la condición económica, social, racial o religiosa del individuo.” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006, pág. 60)

Tomando como base el informe consolidado 2011 de gatos proporcionado por el Departamento de Estadística del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, maneja un presupuesto anual de Q.8,364,890.92. (ver anexo 1)

a. Del personal

La institución está integrada por un total de 99 trabajadores entre personal administrativo y operativo, contratados bajo los renglones presupuestarios siguientes:

Renglón 011: El personal permanente o presupuestado de la institución, el que presenta inamovilidad excepto en casos de reubicación o de comisiones.

Renglón 021: pertenecen al rango de personal supernumerario y son contratados por lapsos de corta duración, es decir, son contratados como personal adicional a las necesidades de la Institución.

Renglón 022: Forman parte del rango de personal por contrato de carácter temporal.

Renglón 029: Pertenecen al rango de servicios técnicos o profesionales prestados sin ser parte de una dependencia específica.

Renglón 031: Pertenecen al rango de obreros, peones y operarios que obtienen una remuneración por concepto de salarios diarios, que no requieren un nombramiento pero que su pago se hace por medio de una planilla.

Renglón 182: Pertenecen al rango de trabajadores que prestan servicios médico-sanitarios en la Institución. (Finanzas Púlicas, 2008)

b. De los servicios

En el Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz se prestan servicios tanto a pacientes internos permanentes como a pacientes ambulatorios, siendo estos los siguientes:

A pacientes internos permanentes

- ✓ Atención constante
 - Alimentación
 - Vestuario
 - Higiene personal
 - Salón de belleza
 - Servicio médico
 - Control periódico
 - Control preventivo
 - Atención inmediata
 - Actividades recreacionales
 - Excursiones
 - Actividades culturales y sociales
 - Actividades deportivas
 - Actividades de salón
- ✓ Terapia ocupacional
 - Actividades manuales y de autorrealización
- ✓ Área religiosa

Para pacientes ambulatorios no permanentes

- ✓ Servicio médico gratuito
- ✓ Medicina gratuita

c. De la infraestructura

Cuenta con dos edificaciones, la primera antiguamente el “Hotel Alcázar” en la cual se alberga a las mujeres y otra edificación de dos niveles en la cual se alberga a los hombres. Cada uno de estos edificios cuenta con los servicios necesarios para la higiene personal y la atención médica permanente.

El hogar también cuenta con:

- ✓ Capilla
- ✓ Área de oficinas administrativas
- ✓ Área de lavandería
- ✓ Área de mantenimiento
- ✓ Cocina y comedor
- ✓ Farmacia interna
- ✓ Garaje
- ✓ Jardines y corredores
- ✓ Bodegas y almacenes

d. De la consulta externa:

El 23 de abril de 2008 se inauguró el servicio de Consulta Externa, con esto se ampliaron los servicios. Ya no es únicamente un hogar de ancianos sino que además cuenta con una clínica especializada en brindar atención médica integral ambulatoria a personas de la tercera edad.

e. Del comité técnico asistencial

El Hogar Fray Rodrigo de la Cruz ha determinado que la mejor manera de llevar a cabo las labores administrativas y operativas es a través de consensos, para el efecto se conformo un Comité Técnico Asistencial en el cual se vela por la correcta gestión administrativa que ejecute acciones que beneficien a todos los integrantes de la Institución sin excepción alguna. El Comité tiene como función primordial velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones tanto del personal como de los pacientes que integran el Hogar de Ancianos.

“Atendiendo a la sugerencia de la Oficina de Supervisión de Hospitales para crear el Comité de Dirección Hospitalaria y el Comité Asistencia Hospitalario en el consejo técnico en reunión efectuada el día 10 de mayo de 2006 que textualmente dice: “Primero: Para conocer la propuesta de la Oficina de Supervisión de Hospitales de crear el Comité de Dirección Hospitalaria y el Comité Asistencial Hospitalario, se somete a discusión las propuestas y se analiza la convivencia de crear dichos comités a esta Institución llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Debido al escaso número de personal que labora en esta Institución y por el limitado número de servicios, son las mismas personas las que integran todos los comités.

b) Integrar dos nuevos comités significa desatender los servicios y pacientes ya que en forma regular funcionan 5 comités y que se reúnen periódicamente.

c) Para resolver la problemática planteada en los incisos a y b y atender la sugerencia de la Oficina de Supervisión de Hospitales se acuerda integrar un sólo comité que se denomina “Comité Técnico Asistencial Hospitalario” el cual se integra por jefes de servicio a quienes en forma rotativa se les dará la categoría de comisionados para conocer y resolver la problemática relacionada con:

c.1. Vigilancia epidemiológica

c.2. Gestión de riesgo

c.3. Farmacoterapia

c.4. Educación permanente

c.5. Disciplina

c.6. Asuntos administrativos (Comité de Dirección Hospitalaria)

A fin de mejorar el funcionamiento integral de la institución” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

3.1.1. Ubicación Geográfica:

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz se encuentra ubicado en el centro histórico de La Antigua Guatemala a dos cuadras del Parque Central, específicamente en la 4 Av. Sur No. 6. y a 45 kilómetros de la Ciudad Capital. Es considerado Hospital Especializado, perteneciente a la red hospitalaria del País y al área de salud de Sacatepéquez.

Su incidencia siendo dependencia del MSPAS y a pesar de ser el único centro de carácter oficial que se especializa en el cuidado y resguardo del adulto mayor es local.

Actualmente el Hogar tiene una capacidad de albergue de 135 ancianos los cuales provienen de diferentes departamentos del País en su mayoría referidos por hospitales e instituciones diversas de asistencia social.

3.1.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

Debido a su condición de Institución Pública, en el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz son bienvenidas todas las personas que desean colaborar de una u otra forma, no se le limita el ingreso a nadie ya se nacional o extranjero de organizaciones públicas o privadas.

3.1.2.1. De la integración

Una de las actividades recurrentes en el Hogar de Ancianos es el recibimiento de profesionales, practicantes de distintas ramas del conocimiento y de distintos niveles educativos. Estos profesionales a cambio del ejercicio profesional que ahí realizan reciben la colaboración total del personal y directivos de la Institución. Actualmente El hogar Fray Rodrigo de la Cruz tiene acuerdos con tres instituciones, las cuales le dotan recurso humano profesional a cambio de la experiencia de servicio.

a. La Escuela de Enfermería:

La Escuela de Enfermería aporta estudiantes a la Institución, siendo de mucha ayuda en el servicio que se les presta a los pacientes, atendiendo a sus necesidades inmediatas.

b. Universidad Mariano Gálvez:

La Universidad Mariano Gálvez aporta a la Institución estudiantes de Psicología Clínica, los y las cuales son importantes en cuanto a la colaboración referente a los aspectos emocionales y afectivos de los pacientes. Cumplen una labor sensibilizadora y socializadora.

c. Universidad Rafael Landívar:

Cumple una función fundamental dotando a la Institución de practicantes de fisioterapia. Estos elementos son de suma importancia debido a que la Institución cuenta únicamente con dos fisioterapeutas profesionales las cuales tienen bajo su responsabilidad la atención de 135 pacientes. Los y las estudiantes de fisioterapia se encuentran distribuidos en dos departamentos, el Departamento de Terapia Física y el Departamento de Terapia Ocupacional.

d. Profesionales independientes:

La Institución también cuenta con la ayuda de profesionales independientes que colaboran de acuerdo a la rama de conocimiento a la que pertenecen. Actualmente (año 2012) la Institución recibe la ayuda de la Licenciada Iracema López que tiene como compromiso el evaluar las relaciones interlaborales del personal y de los efectos que pudieran tener en su desempeño. Asiste a la Institución una vez por semana.

3.1.2.2. Alianzas estratégicas

Serviré:

La Asociación de Apoyo y Servicio al Adulto Mayor –Serviré–, es una asociación no lucrativa integrada por personas que trabajan en forma voluntaria para mejorar las condiciones de vida de las personas de la tercera edad atendidas en el Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz de La Antigua Guatemala. Está dirigida por un grupo de señoras entusiastas que ven la necesidad de colaborar con causas tan nobles como la de resguardo y atención al adulto mayor.

Serviré realiza actividades diversas para recaudar fondos o insumos y los canaliza exclusivamente en forma coordinada con la Dirección del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz para realizar proyectos de mejoramiento de los servicios que presta el Hospital Hogar a ancianos huéspedes y consultantes ambulatorios. Serviré se ha convertido en una ayuda muy

importante, solventando necesidades imprevistas que muchas veces quedan fuera del presupuesto.

Esta asociación está legalmente constituida como ONG y recibe todo tipo de ayuda, víveres, ropa y donaciones en efectivo “de las cuales extienden un recibo deducible del impuesto sobre la renta. Otra forma de colaborar es enterándose de las actividades que servirá realiza para recaudar fondos y divulgar dicha información.” (www.asociacionsevire.org)

Esta organización no le brinda una cantidad específica de fondos a la institución, más bien cumple la función de solventar las necesidades inmediatas de los adultos pertenecientes al Hogar.

3.1.3. Origen e Historia:

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es una institución estatal especializada en el cuidado de ancianos sin discriminación alguna. Fue fundado el 8 de noviembre de 1939 bajo la iniciativa del entonces Presidente de la República el General Jorge Ubico.

El Hogar de Ancianos funcionó en la Ciudad Capital por un lapso de 22 años hasta que las instalaciones se hicieron inadecuadas e insuficientes para el albergue, seguridad, comodidad y bienestar de los ancianos que entonces lo conformaban, por lo que el 25 de agosto de 1961 el presidente de la época, el General Idígoras Fuentes, cree necesario trasladar el Asilo a un lugar con espacios más grandes y cómodos para la población de ancianos. Fue de esa manera como el hasta ese momento llamado “Asilo de Ancianos” fue trasladado a la ciudad de La Antigua Guatemala en el edificio que ocupaba el rancho “Nimayaj” mismo en el que funcionó por tan sólo seis meses ubicándolo posteriormente en el Hotel “Alcázar” (Mena, 2005) donde hasta la fecha funciona.

“El Partido Liberal Progresista agasajaba al Presidente Ubico en el día de su cumpleaños, fiesta que duraba tres días. El 10 de noviembre de 1937, en el agasajo que tenían preparado el Presidente les dio las gracias y les dijo “¿no sería lo mejor que lo gastado en el homenaje en mi honor se convirtiera en obras de beneficio para Guatemala?; Ahí tienen por ejemplo que el país carece de un asilo protector para la ancianidad. El mejor homenaje que el partido pudiere dar es que hoy mismo se hiciese la construcción de un asilo de ancianos, yo por mi parte me suscribo con mil dólares” y extendió un cheque por esa cantidad. El partido apoyó la idea que pronto se contagió a todo el país, el público fue tan espontaneo para cooperar en esa obra de beneficencia. El asilo de ancianos nació con la sencillez que inspira a la grandeza de servir a la comunidad.

En 1940 el Asilo es un centro de beneficencia destinado para asilar a los ancianos, cualquiera que sea su sexo, sostenido por el Estado, funciona como una dependencia del Hospicio Nacional, y tendrá como éste el carácter de persona jurídica para aceptar y hacer efectivas las donaciones que se le hagan, el Director del Hospicio Nacional tendrá el personal

que nombre el poder Ejecutivo, los gastos de víveres, medicinas ropa y demás útiles que se hagan para llenar las necesidades del asilo, serán suministradas por el Hospicio Nacional y su contabilidad la llevará el contador del Hospicio. El Asilo de Ancianos funcionó en donde ahora es el Instituto para Maestras de Educación para el Hogar.

Entre el 29 de noviembre de 1960 y el 21 de febrero de 1961, el Ministerio de Salud Pública tramitó ante el Ejecutivo que le fuera entregado el hotel “Nimayaj” en Antigua Guatemala, para trasladar allá a los ancianos debido a que por haberse liquidado el Asilo de Mendigos necesitaba alojar mayor número de personas en el Asilo y en Guatemala el edificio ya era inoperante por múltiples razones, como la falta de jardines, el tráfico de esas calles, la falta de espacio, el problema del aeropuerto y las edificaciones del Centro de Capacitación de Obreros a quienes se les dio todo ese terreno, al mismo tiempo se solucionaba el problema con el Servicio Cooperativo Interamericano de Salud Pública(SCISP), a quien el estado adeudaba Q. 650.000.00. Instalándolo en el Asilo de Ancianos, ahorrándose con ello el pago de alquiler de cuatro casas. En 1961 por instrucciones del Presidente Idígoras se estableció a los ancianos en Nimayaj por seis meses, y por tener compromiso de fundar la Escuela de “Sor Encarnación Rosal” se trasladaron al Hotel Alcázar.

Fue en el libro 03301, acta No. 4-61 de fecha 22 de noviembre de 1961 donde aparece por primera vez nombrado como Hogar “Fray Rodrigo de la Cruz”, en memoria del hombre que en 1663 ingresó al servicio religioso renunciando a su nombre original de Rodrigo de Arias como relata José Milla en su obra “Los Nazarenos”. Actualmente el Hogar es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social considerado dentro de la red hospitalaria del país como Institución especializada en el cuidado del adulto mayor, ubicado en la 4ta. Avenida No. 6 de La Antigua Guatemala. Brinda atención de asilo, alimentación, vestuario, atención médica, paramédica y recreacional a una población recluida permanentemente de 135 pacientes provenientes de todo el país, priorizando los ingresos a ancianos sin familiares y de escasos recursos económicos sin distinción de razas o religión.

El Hogar funciona en un lugar llamado “La Casa de Chamorro”, ésta casa de dos pisos del siglo XVII, es conocida como “La Casa de las Sirenas” por las figuras que decoran la fachada, fue adquirida por Ignacio Chamorro Villavicencio en 1764. Construida hacia 1940 perteneció a doña Damiana Iturbide. Debido a que esta casa no sufrió muchos daños en los terremotos de 1773 y fue bien cuidada por sus dueños posteriores, funcionó muchos años como el “Hotel Alcázar”, En julio de 1955 bajo el mandato del presidente Castillo Armas fue cambiando por las fincas de caña y de café “San Eduardo” y “Santa Cecilia” y pasó a ser la casa de protocolo de Antigua. Es una casa con esplendorosos detalles decorativos, en 1963 y en 1964 se llevaron a cabo renovaciones para asegurar su conservación. La parte principal de la “casa de Chamorro” es conocida como la “Casa Internacional” y no está bajo el dominio del Hogar.” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

Al momento de crear el Hogar se establecieron las normas siguientes:

Ser un establecimiento de beneficencia destinado para asilar a los ancianos sin distinción de sexo, grupo étnico o religión.

- ✓ El Hospicio Nacional tenía a su cargo la dirección y administración del Asilo de Ancianos.
- ✓ El Asilo recibiría a ancianos en dos categorías, los pensionados y los exonerados de pago.
- ✓ Todas las propiedades de los ancianos que solicitasen ingreso al asilo pasaban a formar parte de la Institución.
- ✓ No le estaba permitido el ingreso a ancianos con problemas físicos, mentales o mudez.
- ✓ Todos los ancianos al momento de ingresar eran evaluados por el médico para determinar su condición y brindarle así la asistencia médica de ser necesaria.

Normas internas para los asilados al momento de fundar la Institución

- ✓ Respeto hacia el personal y sus compañeras y compañeros.
- ✓ No eran permitidos los conflictos ni agresiones entre pacientes ya fuera de forma física o verbal.
- ✓ Las visitas estaban permitidas únicamente los días jueves, domingos y días festivos de 10:00 a 12 horas y de 14:00 a 17:00 horas.
- ✓ Si una persona era expulsada por falta a las normas de convivencia, todos sus bienes les eran devueltos.
- ✓ Debía haber libertad de culto y religión.

En 1961 los requerimientos de ingreso y disposiciones generales cambiaron con la llegada del doctor Jorge E. Alvarado. Una de las primeras tareas para el doctor Alvarado fue el cambio de nombre de la Institución a Fray Rodrigo de la Cruz, seguidamente establecieron las normas de ingreso quedando de la siguiente manera:

- ✓ La edad de ingreso era de 70 años en adelante.
- ✓ Presentar cédula de vecindad o fe de edad
- ✓ No recibir ningún tipo de remuneración del Estado

- ✓ Radiografías de pulmones
- ✓ Exámenes de cardioplina
- ✓ Exámenes de laboratorio

Certificado médico que indique:

- ✓ No ser invalido y valerse por sí mismo
- ✓ No ser ciego
- ✓ No padecer enfermedades mentales y físicas
- ✓ Informe socioeconómico practicado por la trabajadora social de la Institución
- ✓ Carecer de familiares responsables (Chavez, 1991, pág. 24)

Al igual que en la administración actual, esta evaluación debía pasar por la Dirección para la aprobación respectiva.

El doctor Alvarado estuvo a cargo de la Institución durante 24 años. Contando con el apoyo también de monjas de la congregación de “Purísima”, las cuales le asistían en labores administrativas, de enfermería y en terapia ocupacional.

Administración actual

Al concluir su período administrativo el doctor Alvarado fue sustituido en 1985 por el doctor Jorge Ricardo Roca Samayoa el cual es el Director vigente. El nuevo Director tuvo a su cargo a parte de de cambiar las disposiciones de ingreso, la reorganización y creación del Organigrama Institucional. (Ver anexo A.)

Actualmente los requisitos de ingreso son los siguientes:

- ✓ Ser mayor de 65 años
- ✓ Presentar cédula de vecindad y/o certificación de la misma autenticada por registrador civil.
- ✓ Carecer de familiares. Si tienen familiares demostrar la razón del por qué no pueden mantener al adulto mayor.
- ✓ Llevarlo a evaluación médica a la Institución pidiendo cita previa. Siendo el horario de consulta de 7:00 a 13:00 horas de lunes a viernes.
- ✓ Someterse a estudio socioeconómico practicado por la trabajadora social de la Institución y permitir la visita domiciliaria.

- ✓ Realizar los exámenes de laboratorio que el médico de Consulta Externa mande.
- ✓ La persona responsable del adulto mayor debe traerlo a la Consulta Externa a la evaluación médica y darle seguimiento al tratamiento, traerlo a su cita mensual hasta que el paciente ingrese.
- ✓ Para que el candidato adulto mayor de primer ingreso debe pasar a lista de espera luego de haber llenado dichos requisitos.
- ✓ Solicitar a la oficina de DICABI Finanzas Públicas de Guatemala una constancia de carencia de bienes.

Normas para la visita de pacientes:

- ✓ Día jueves de 14 a 16 horas
- ✓ El horario de visita sábado y domingo es de 9 en la mañana y de 14 a 16
- ✓ Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas
- ✓ Se prohíbe entrar a las habitaciones
- ✓ Se prohíbe aceptar regalos de los pacientes y sacarlos de la Institución

3.1.4. Departamentos o Dependencias de la Institución:

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es una Institución conformada por distintos departamentos cuyo objetivo final es velar por el bienestar de los pacientes que ahí se alojan y también por los adultos mayores que visitan de manera externa para obtener un servicio médico gratuito. A continuación se detallan:

Dirección:

La Dirección del Hogar de Ancianos está conformada por un médico, el cual tiene la responsabilidad de velar por la correcta administración de los recursos, materiales, humanos y tecnológicos.

Está integrada por el Director el cual es el funcionario de mayor jerarquía en el Hogar y tiene como función principal operativizar las políticas de atención de salud y asistencia social al adulto mayor dentro del Hospital. “El Director y Subdirector del Hospital deben ser médicos y cirujanos, miembros activos del Colegio Profesional” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006, pág. 7)

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Subdirección:

Integrada por el Subdirector Ejecutivo el cual “tiene competencia en todo el Hospital, es responsable del buen funcionamiento y desempeño de los servicios médicos y técnicos de apoyo al Hospital, desempeñando funciones permanentes y ejerciendo su autoridad sobre las dependencias, funcionarios y empleados respectivos”. (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006, pág. 7)

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Gerencia:

Su labor es la de administrar el desempeño del personal y dar soluciones a las distintas eventualidades que vayan surgiendo, siendo una de su principales atribuciones el supervisar al personal y dar el visto bueno referente a los distintos gastos en los que puede incurrir la Institución dependiendo de las necesidades.

“Tiene competencia sobre los servicios administrativos y técnicos de apoyo al Hospital, desempeñando funciones permanentes y ejerciendo su autoridad sobre las dependencias, funcionarios y empleados respectivos”. (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006, pág. 8)

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Secretaría:

Tienen como función cumplir con las labores de escritorio o de oficina, entiéndase como estas funciones; la toma de llamadas, la recepción de visitas, la redacción de documentos tanto de la Dirección, Subdirección como de la Gerencia.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Presupuesto:

Departamento cuya función es la de llevar el registro de los ingresos y egresos de los recursos asignados al Hogar de Ancianos, brindando informes mensuales detallados de cuáles fueron los gastos y la forma específica de cómo fueron efectuados.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Caja chica:

Departamento encargado de los gastos imprevistos. Organiza y administra los gastos varios.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Compras:

Es el departamento encargado de realizar todas las compras necesarias ya sea en el abastecimiento de recursos médicos, alimentarios o de artículos diversos como combustible para el funcionamiento de los vehículos de la Institución. Se ejecuta la compra siempre con el visto bueno de la Gerencia y visto bueno de Dirección.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Administración:

Es el enlace entre gerencia y personal. Es un departamento que vela por el correcto funcionamiento del aspecto operativo y administrativo.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Intendencia:

Este departamento está conformado por personal operativo que según la asignación de roles cumplen según turnos las asignaciones siguientes:

- ✓ Portería
- ✓ Limpieza
- ✓ Ayuda con el manejo (traslado y limpieza) de los ancianos y ancianas

Cantidad de funcionarios: 23 personas

Recursos Humanos:

Es el departamento que tiene más contacto con el público externo. Administra las funciones y operaciones del personal, sus necesidades, así como mantener el orden administrativo. Las atribuciones del Departamento de Recursos Humanos son:

Rotación de roles: Asignación de turnos matutinos, vespertinos y nocturnos, según sea el departamento.

Vacaciones: Recibe solicitud y organiza las fechas en las cuales el personal sale de vacaciones.

Certificados del IGGS: Extiende los certificados del seguro social para todo aquel empleado que lo necesite y solicite.

Asensos: Administra y monitorea los ascensos del personal, así como llevar el control del tiempo de servicio y de bonos por antigüedad según la Ley.

Contrataciones: Recibe las solicitudes de empleo y da a conocer vacantes sean las necesidades de la Institución.

Amonestaciones: Se encarga de sancionar de manera verbal o escrita al personal que no esté cumpliendo con sus obligaciones o que falte a alguna norma interna laboral o de convivencia.

Horario: Lleva el registro de horario de ingreso y salida del personal, vela por que se cumpla y amonesta al que no lo cumpla de manera verbal o escrita según sea el caso.

Practicantes: Coordina la recepción de practicantes del nivel diversificado que quieran formar parte de la Institución.

Cantidad de funcionarios: 2 personas

Trabajo Social:

Departamento que se encarga de atender, de evaluar los casos sociales de los pacientes de la Institución así como la de hacer el diagnóstico y la evaluación respectiva a aquellos ancianos o ancianas que requieran ingresar al Hogar ya sea de manera voluntaria o referida por algún hospital o institución específica.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Control de Propiedad:

En el Departamento de Control de Propiedad se distribuyen los distintos suministros de la Institución, los cuales pueden ser material o equipo para el uso del personal, siendo este el departamento al que se le devolverá lo otorgado mediante una solicitud.

Cantidad de funcionarios: 1 persona (la misma encargada de Terapia Ocupacional)

Terapia Ocupacional:

Se encarga de planificar y realizar actividades con los pacientes que deseen participar en la fabricación de trabajos manuales mediante el uso de materiales sencillos, accesibles. El objetivo es ofrecerles un espacio en el cual puedan mantenerse ocupados durante una parte del día demostrando sus habilidades manuales y creativas.

“Objetivo de terapia ocupacional: Mantener al paciente en actividades de la vida diaria, realizando actividades de recreación, manualidades, ejercicios de mesa para desarrollar la actividad psicomotora.” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

Otras atribuciones del Departamento de Terapia Ocupacional

- ✓ Coordinar las distintas actividades culturales para entretenimiento y recreación de los pacientes.
- ✓ Recibe, coordina y supervisa a las distintas personas que acuden a la Institución como voluntarios.

Cantidad de funcionarios: 1 persona (la misma encargada de control de propiedad)

Clínicas:

Se encarga de la atención médica de los pacientes internos que lo requieran o lo necesiten. Hay una clínica asignada a las mujeres y otra a los hombres.

Cantidad de funcionarios: 2 personas

Consulta externa:

Departamento encargado de recibir a la población de adultos mayores en general no perteneciente al Hogar sin discriminación alguna y que solicite atención médica. Atiende de forma gratuita en horarios de 7:00 a 13:00 horas de lunes a viernes.

Cantidad de funcionarios: 10 personas entre médicos, enfermeras profesionales y auxiliares de enfermería.

Farmacia:

Este departamento se encarga de distribuir la medicina a ser utilizada con los pacientes mediante la asignación de dosis diarias. Esta distribución de medicinas se realiza por medio del llenado de una boleta respectiva firmada por los médicos de turno o por alguna de las enfermeras profesionales. El departamento trabaja de lunes a viernes por lo que la medicina a ser utilizada el fin de semana debe ser solicitada con anterioridad. Es importante señalar que absolutamente nadie puede tener acceso a los recursos farmacéuticos sin el consentimiento de la encargada de farmacia y sin el procedimiento respectivo.

“La farmacia tiene como principal objetivo organizar el abastecimiento de medicamentos y drogas, y funcionar como centro de formación sobre acción farmacológica, uso terapéutico, posología y toxicología de drogas y otros productos, así como el control de consumos.” (Artículo 40, Fray Rodrigo, Reglamento Orgánico Interno, 2006, pág. 22)

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Enfermería:

Es un departamento que está conformado por enfermeras y enfermeros profesionales así como auxiliares de enfermería. Tienen como labor permanente el velar por el bienestar médico de los pacientes al igual de la higiene de aquellos que no pueden valerse por sí mismos. Trabajan asignados por turnos diurnos y nocturnos y lo hacen de lunes a domingo las 24 horas del día.

Cantidad de funcionarios: 16 personas

Fisioterapia:

“Objetivo de terapia física: Rehabilitar físicamente al paciente, utilizando técnicas específicas para cada tratamiento de acuerdo al diagnóstico, logrando una mayor independencia en sus actividades diarias” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

Cantidad de funcionarios: 2

Salón de belleza:

Se encarga del cuidado personal tanto de hombres como de mujeres. En este departamento se realizan cortes de cabello, pedicura y manicure. Tiene un horario de servicio de 7:00 a 15:30 horas y atiende de lunes a viernes

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Ropería:

Se encarga de la distribución de la distinta vestimenta que los ancianos van a utilizar tanto durante el día como la indumentaria para dormir. Se asegura de que los pacientes tengan un conjunto de ropa diferente todos los días.

Cantidad de funcionarios: 3 personas

Lavandería:

Su labor principal es la de mantener limpia toda la ropa de los pacientes así como las sábanas, cobijas, uniformes y demás textiles utilizados diariamente.

Cantidad de funcionarios: 7 personas

Nutrición:

Se encarga de la preparación de los alimentos tanto de los pacientes como la del personal, se dividen en turnos matutinos y vespertinos.

Cantidad de funcionarios: 10 personas

Transporte:

Son los encargados de transportar tanto a pacientes como a personal a distintos lugares con un fin específico. En el caso de los pacientes, a actividades de carácter recreativo o causa diversa y a al personal, a cumplir con ciertas diligencias administrativas.

Cantidad de funcionarios: 2 personas

Mantenimiento:

Tienen como misión fundamental el velar por el correcto funcionamiento del equipo de trabajo, reparaciones si fuesen necesarias y el mantenimiento a los vehículos de la Institución. “Se encarga del mantenimiento preventivo y correctivo de las construcciones, aéreas circundantes, instalaciones, mobiliario y equipo del establecimiento.” (Artículo 28, Fray Rodrigo, Reglamento Orgánico Interno, 2006, pág. 19)

Cantidad de funcionarios: 4 personas

Bodega de alimentos:

Administra y distribuye los distintos alimentos para la elaboración de las distintas comidas servidas en el día. Se encarga de llevar el control de los recursos alimenticios, de hacer el reporte de las necesidades y de los suministros a ser reabastecidos.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Bodega de suministros:

Distribuye y lleva el control de insumos no alimenticios a ser utilizados diariamente y de hacer el reporte de las necesidades y de los suministros a ser reabastecidos.

Cantidad de funcionarios: 1 persona

Costurería:

Tiene a su cargo la creación, reparación y readecuación de las distintas vestimentas de los pacientes para que estas sean utilizadas de manera cómoda.

Cantidad de funcionarios: 2 personas

Panadería:

Elabora el pan a ser consumido por los pacientes tanto en el desayuno como en el horario de alimentación vespertino.

Cantidad de funcionarios: 2 personas

3.1.5. Misión Institucional:

Brindar atención integral al adulto mayor, previniendo, atendiendo y recuperando su salud, cuidando y satisfaciendo aspectos personales; alojamiento, alimentación, vestuario, rehabilitación y recreación, con calidad, humanidad, calidez, responsabilidad y paciencia. (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

3.1.6. Visión Institucional:

Proporcionar cuidado integral al adulto mayor con calidad total, contando con los recursos suficientes y adecuados para satisfacer todas las necesidades humanas, apegados a los avances científicos y tecnológicos actualizados y, buscar su interacción con la comunidad mediante la ampliación de cobertura a adultos mayores ambulatorios. (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

3.1.7. Objetivos Institucionales:

Prevenir y curar enfermedades del adulto mayor

- a. Inmunizaciones que correspondan por la edad y condición
- b. Atención al adulto mayor
- c. Tratar enfermedades crónicas degenerativas para prevenir el apareamiento de complicaciones
- d. Saneamiento del medio
- e. Educación en salud
- f. Atención al adulto mayor ambulatorio

Rehabilitar adultos mayores

- a. Terapia física
- b. Recreación y terapia ocupacional
- c. Educación para recuperar y mantener la salud
- d. Seguimiento en consulta externa o en la comunidad

Dignificar al adulto mayor

- a. Alojamiento cómodo
- b. Vestuario personalizado
- c. Servicios personales higiénicos
- d. Cuidados post mortem y sepelio digno

Meta Institucional: Disminuir la morbi-mortalidad y asegurar calidad de vida en el adulto mayor (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

3.1.8. Público Objetivo:

Sabiendo que el Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es la única Institución Pública dedicada al resguardo de ancianos, su incidencia puede ser considerada nacional aunque su impacto sea local. “Actualmente el Hogar es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ... 135 pacientes provenientes de todo el país priorizando los ingresos a ancianos sin familiares y de escasos recursos económicos sin distinción de raza o religión.” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

Para tener una referencia más precisa del rango de impacto de la Institución se procedió a realizar un análisis basado en dos factores: Hogar de Ancianos y el servicio de Consulta Externa.

Hogar de Ancianos

Para poder determinar la incidencia y el grupo objetivo de la Institución de manera más precisa se acudió al Departamento de Trabajo Social. En este Departamento se archivan los nombres y el lugar de procedencia de los pacientes huéspedes del Hogar. En Trabajo Social no hay evidencia de un análisis estadístico de los ancianos por lo que se realizó uno propio. Estos datos quedan clasificados de la siguiente manera:

a) Al Hogar puede ingresar cualquier tipo de persona siempre y cuando cumpla con los requisitos necesarios, no siendo de obligación total el poseer documentos de identificación que den información acerca de la persona albergada. Del total de 135 pacientes, capacidad total del hogar, el 54.7% está indocumentado, no ha sido posible obtener documentos que abalen su información personal, lugar de procedencia, edad precisa. Únicamente se cuenta con la información brindada por el propio paciente excepto en los casos donde los pacientes sufren de demencia senil o algún problema que les imposibilite comunicarse.

De este 54.7% de indocumentados, el 45% de los ancianos y ancianas logran hacer una descripción referente a sus lugares de procedencia, quedando de manera informal los datos siguientes: El Departamento de Guatemala tienen el mayor número de menciones, seguido de Sacatepéquez. Es importante hacer notar que existe también un caso en donde un paciente afirma proceder de Nicaragua.

b) Los pacientes portadores de documentos conforma el 45.3% del total de huéspedes. Los lugares de procedencia se establecen por departamentos incluyendo dentro de esta clasificación a dos personas con documentos procedentes de El Salvador. Los datos a continuación se detallan:

1. Guatemala: 25.80%
2. Sacatepéquez: 22.58%
3. Escuintla: 11.29%
4. Chimaltenango: 8.06%
5. Santa Rosa: 4.83%

6. Jutiapa: 4.83%
7. El Salvador: 4.83%
8. Huehuetenango: 3.23%
9. Suchitepéquez: 3.23%
10. Chiquimula: 3.23%
11. Totonicapán: 3.23%
12. Baja Verapaz: 3.23%

Consulta Externa

La Consulta Externa es servicio médico gratuito para todos los ciudadanos de la tercera edad que lo necesiten, lo requieran y lo soliciten. Consulta Externa tienen un rango de impacto local, el 65% de los pacientes que acuden a dicha consulta provienen de aldeas de La Antigua Guatemala; San Juan el Obispo, San Pedro las Huertas, Santa Ana, San Felipe de Jesús, mientras el restante 35% proviene de municipios cercanos al centro de de La Antigua Guatemala como Ciudad vieja, Jocotenango, San Miguel Dueñas, Pastores, es decir, comunidades que pertenecen al Departamento de Sacatepéquez.

Conclusión:

Tomando como referencia los datos anteriores, se puede concluir que aunque el Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es la única Institución Oficial dedicada exclusivamente al cuidado del adulto mayor, el rango de mayor impacto es regional, es decir, su mayor incidencia se encuentra en la meseta central incluyendo Escuintla. A continuación se mencionan:

- ✓ Departamento de Guatemala
- ✓ Departamento de Sacatepéquez
- ✓ Departamento de Escuintla
- ✓ Departamento de Chimaltenango

Grupo objetivo de la Institución:

Adultos mayores de la región central de Guatemala: Sacatepéquez, Chimaltenango, Guatemala, se incluye Escuintla.

Grupo objetivo del diagnóstico:

Partiendo del tipo de proyecto a desarrollar y de los resultados del análisis estadístico del rango de impacto de la Institución a nivel consulta externa, el público objetivo queda dividido en dos segmentos: Público objetivo interno y externo.

Público objetivo interno:

Oficinas y Dependencias del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

Público objetivo externo:

Población de Antigua Guatemala y municipios aledaños: Pastores, Ciudad vieja, Jocotenango, San Miguel dueñas.

3.2 Objetivo del Diagnóstico:

Desde una perspectiva externa se puede apreciar que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz es poco conocido a nivel local, al ingresar se evidencia que la institución no le ha tomado importancia al aspecto comunicativo de divulgación de información ni a fomentar la armonía entre sus colaboradores.

El presente diagnóstico se encaminó a determinar cuáles son las causas de que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz no goce de la notoriedad que debiera tener por ser el único centro asistencial para adultos mayores del Estado en todo el país. Se enfocó en ver cuáles son aquellos elementos que hacen que su imagen institucional sea pobre ante la población en general como entre los propios empleados de la Institución.

Para obtener la información requerida se recurrió a distintas técnicas de investigación que sustenten científicamente las causas de los problemas encontrados, dichas técnicas son detalladas en el numeral “3.” del presente informe y son las siguientes:

- ✓ Observación
- ✓ Documentación
- ✓ Entrevistas a profundidad
- ✓ Grupos focales
- ✓ Encuestas

Estas técnicas de investigación fueron aplicadas a dos grupos objetivos seleccionados y claramente justificados a partir de la información expresa en los numerales “3.1.8” y el “3.3.5” del presente informe el cual quedó constituido de la siguiente manera.

- ✓ **Grupo objetivo interno:** compuesto por el personal administrativo y operativo de la Institución
- ✓ **Grupo objetivo externo:** compuesto por población del municipio de Antigua Guatemala como de 5 municipios aledaños

El proceso de diagnóstico tuvo una duración de dos meses iniciando con la fase de observación el 1 de marzo de 2012 y culminando con el proceso de encuestas, y triangulación de información la tercera semana de abril del año ya mencionado.

3.2.1. Objetivo General del Diagnóstico:

Determinar los principales problemas comunicacionales mediante la utilización de técnicas y herramientas de investigación que brinden información objetiva como base para la planificación y posterior ejecución de un proyecto comunicacional que fortalezca las relaciones humanas e imagen institucional del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo del Cruz.

3.2.2. Objetivos Específicos del Diagnóstico:

- ✓ Encontrar los vacíos comunicacionales que a nivel interno debilitan la imagen institucional del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.
- ✓ Determinar el nivel de conocimiento del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz a nivel externo a si como su posicionamiento referente a otros hogares de ancianos en La Antigua Guatemala
- ✓ Calcular el alcance de la Consulta Externa sabiendo de antemano que este servicio es el enlace entre Institución y población en general

3.3. Técnicas de Recolección:

En el proceso de diagnóstico se recurrió a la utilización de diferentes técnicas de recolección de datos tanto cualitativas como cuantitativas, las mismas tienen como objetivo ser auxiliares en el proceso de investigación científica generando datos veraces para su posterior análisis e interpretación. Las técnicas utilizadas son las siguientes: Observación, documentación, entrevistas, grupos focales, encuestas.

3.3.1. Observación:

Durante el proceso de observación se pudo determinar que El Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz no cuenta con un fondo presupuestario destinado a labores de comunicación, lo cual hace que el Hogar sea poco conocido a nivel local, regional y nacional.

De la identificación institucional

El acceso al Hogar no es complicado, se encuentra asentado en un antiguo Hotel a una cuadra del Parque Central de La Antigua Guatemala. Desde el ingreso al Hogar no se puede visibilizar claramente un letrero o señal que indique que el inmueble es un Hospital Hogar de Ancianos, de hecho, las personas que frecuentemente pasan enfrente de dicho Hogar desconocen la labor que ahí dentro se realiza, esto queda evidenciado en el resultado de las encuestas posteriormente descritas.

Dentro del Hogar se pudo apreciar el logo de la Institución colocado en mantas vinílicas en el que se muestran tres colores que sobresalen, el amarillo, blanco y azul. Esta descripción de los colores es importante ya que al interactuar con las personas se crea una confusión descrita en las entrevistas, numeral 3.3.3.

La Misión y la Visión se encuentran en una impresión vinílica en el corredor central, y en impresiones tamaño carta en secretaría, comedor y cocina. Se pudo apreciar el intento de divulgar la filosofía institucional al personal, sin embargo los resultados no son los esperados como más adelante se comprueba.

Se observó también que no existe identidad gráfica, por ejemplo, algunos elementos del personal afirmaron que el escudo de la Institución es el que se puede apreciar en los corredores y en la sala de espera de la Consulta Externa, pero éste es un logotipo creado por estudiantes hace 2 años (2010), esto dio muestras de que las personas no conocían ni el escudo de la Institución en la que muchos han laborado por más de una década. Este logotipo en lugar de promocionar y crear identidad, al ha confundido al personal. Hay claros indicios de que la mayoría no conoce el escudo de su propia Institución. Quedando evidenciado en la descripción de las encuestas al grupo objetivo interno.

Al revisar las hojas membretadas del Hogar, también se pudo apreciar que sólo existe texto y el escudo ni el logotipo no es tomado en cuenta, lo cual es un problema puesto que el escudo de una organización es el corazón, es el que representa de manera gráfica a su propio personal de manera interna y externa. La única forma de ver el escudo es en un pabellón que se encuentra en la Dirección del Hogar, misma a la que la mayoría del personal no tiene acceso, no porque les sea prohibido el paso sino porque siempre se encuentran en su lugar de trabajo cumpliendo con sus obligaciones.

Del empoderamiento institucional

En cuanto al conocimiento de fundación de la Institución, la mayoría del personal demostró no conocer esta información al igual de desconocer quien fue Fray Rodrigo de la Cruz, de igual manera, en la descripción de las encuestas a grupo objetivo interno queda evidenciado. No se apreció una publicación abierta al personal en donde puedan encontrar toda la información acerca de la Institución en la que han laborado tantos años, tampoco hubo evidencias visibles de que alguien se encargue de promover la imagen y la filosofía institucional con el personal tanto administrativo como operativo.

Del recurso electrónico

Otro problema que se ha observado es el hecho de que la Institución no cuenta con una página web oficial donde sea ubicada a nivel nacional e internacional, esto es de suma importancia debido a que los websites son el recurso inmediato para ubicar una institución o negocio desde un lugar lejano. El no contar con una página web evita y/o limita la apertura a una mayor cantidad de personas.

Navegando por internet se pudo observar un pequeño intento de crear una página web por un grupo de estudiantes de la Universidad de San Carlos, sin embargo esta no llena los requisitos necesarios, es decir, no se aprecia información específica acerca del Hogar sino datos generales como un fragmento de la historia de su fundación, algunas de las labores que realiza y la forma de contactarlos, pero, siendo una entidad del Estado debería de contar con el dominio adecuado, en este caso el “.gov.gt” en lugar de “.org”, es decir una página oficialmente constituida.

De la promoción institucional

La Institución no hace uso de los medios de comunicación locales para divulgar la labor que dentro del Hogar se realiza, tampoco hubo evidencia de promocionarla por medios

alternos ya sea de manera impresa o visitando escuelas o instituciones diversas. Esto obedece a que no existe nadie que se encargue de las labores comunicativas del hogar y cree ese vínculo tan importante Hogar-población el cual debería de existir al ser la única institución de su tipo en todo el país.

Si no hay nadie que se encargue de las labores comunicativas, es obvio que no existe una oficina dedicada la comunicación mucho menos una persona encargada de las labores comunicativas. Se observó claramente que los conserjes y porteros son los encargados de brindar toda la información necesaria a aquellos que la soliciten siempre y cuando sea sobre aspectos generales de la Institución, en cuanto a la solicitud de información más específica las personas en su mayoría son referidas a Recursos Humanos y a Secretaría. Se evidencia que no existe una asignación específica a un departamento para que cumpla las labores comunicativas del Hogar.

Como Institución Estatal el ingreso no se le limita a nadie, “todos son bienvenidos” (Palencia, 2012) tanto nacionales como extranjeros pueden ingresar como visitantes y como voluntarios si así lo desean. Los voluntarios son muy importantes debido al escaso personal, desafortunadamente no existe un procedimiento de solicitud o reclutamiento de voluntarios sino únicamente quedan a espera de que aparezca alguien solicitando serlo. Para ver que tantos voluntarios asistían en comparación de otras instituciones de similares características, se acudió a las Obras Sociales del Hermano Pedro en donde se pudo observar que en comparación con Fray Rodrigo de la Cruz hay mucha más presencia de personas solicitando ser voluntarias.

Del posicionamiento

Las Obras Sociales del Hermano Pedro son conocidas popularmente con el nombre de “Fray Guillermo” y se pueden observar diariamente una cantidad importante de visitantes, tanto a consultas médicas como voluntariado y visitantes comunes.

Se pudo percibir que el Hogar Fray Rodrigo es poco conocido a nivel local a pesar de ser una Institución muy grande tanto en cantidad de personal como de pacientes permanentes. Aparte de este desconocimiento se le suma el hecho de encontrarse ubicado atrás de las Obras Sociales del Hermano Pedro, esto causa mucha confusión, incluso el personal afirma que el Hogar es constantemente confundido con las Obras Sociales por la similitud del inicio del nombre, es decir, los dos son ubicados por el título de “Fray”.

También se observó que el Hogar tiene una relación población-Institución a través de la Consulta Externa, desafortunadamente ésta tampoco es muy conocida. No existe un proceso de divulgación de información acerca de los servicios que Fray Rodrigo presta, los adultos mayores que al Hogar asisten lo hacen enterándose del servicio por medio de otras personas. Aquí se observó que aparece otra vez el problema de confusión ya que se ha podido comprobar mediante entrevistas informales a pacientes externos, que algunas veces han ido a apartar lugar a las Obras Sociales del Hermano Pedro creyendo que están en Fray Rodrigo de la Cruz.

La Consulta Externa del Hogar es el mayor aporte de la Institución hacia al público adulto mayor, sin embargo se ha observado que no tiene la notoriedad que la Dirección desea.

De las obligaciones de ley

En cuanto a la labor administrativa se ha observado que aún no se ha implementa la Ley de Libre Acceso a la Información, Ley que fue publicada en octubre del 2008 y entró en vigencia en el año 2009. Tampoco existía la logística necesaria para su implementación, lo cual hace que la Institución no esté cumpliendo con un mandato de Ley. Durante el proceso de diagnóstico no se observó a algún ciudadano solicitando información acerca de la Hogar de Ancianos y esto obedece al hecho ya comentado, de que éste no es conocido a nivel nacional y poco conocido a nivel local, el resultado de las encuestas sustentan esta afirmación.

Del clima organizacional

En cuanto al clima organizacional se percibió que existe el intento de mejorar el ambiente de trabajo mediante actividades como la celebración mensual de los cumpleaños del personal, es decir, un día de cada mes se celebra el cumpleaños de todos y todas los que cumplan años en el mes en curso. La actividad se lleva a cabo en el comedor de la Institución en donde se le brinda un desayuno a todo el personal para que pueda compartir un momento en grupo.

Otra actividad que se realiza es la elección del Empleado del Mes, del cual se coloca su fotografía en el corredor central donde permanecerá todo el año. Sin embargo hay mucha inconformidad por esta designación por gran parte del personal operativo debido a que la elección no la realizan entre todo el personal sino queda a cargo del Comité Técnico Asistencial. De acuerdo a lo expuesto por el personal, otra inconformidad en la elección del empleado del mes es que según ellos todos realizan su trabajo con esfuerzo y dedicación y es ridículo que sólo una persona sea reconocida.

En cuanto las relaciones interlaborales se pudo percibir que la comunicación necesita mejorar entre jefe inmediato y personal, se apreció la inconformidad con el jefe en algunos departamentos. Se han podido escuchar comentarios en los pasillos acerca de conflictos interlaborales entre algunos elementos del personal, y a su vez, también escuchar comentarios acerca de la inconformidad de tener un jefe que no le da el valor que se merece su personal a cargo.

De las necesidades comunicacionales

Después de lo anterior se puede determinar con base en lo observado que las necesidades comunicacionales de acuerdo a los integrantes del Hogar se dividen en tres grupos importantes; las prioritarias para el sector administrativo, que son la implementación del Ley de Libre Acceso a la Información y la divulgación al público acerca de la existencia de la Consulta Externa del Hospital Hogar. La prioridad para el personal operativo es la mejora de las relaciones interlaborales específicamente entre jefe de departamento y personal. Y las

prioritarias en materia de imagen institucional y gráfica. Queda claro que la necesidad principal es la ejecución de un proyecto de comunicación organizacional.

3.3.2. Documentación:

Uno de los primeros documentos a los que se tuvo acceso es el Reglamento del Comité Técnico Asistencial del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz, este documento fue proporcionado en calidad de fotocopia por el Departamento de Recursos Humanos a solicitud del comunicador. Este impreso tiene al inicio una reseña histórica acerca de la creación del Hogar de Ancianos así como de su proceso de creación y reglamentación. En dicho documento se hace referencia en su primera página a la evidencia encontrada acerca de la primera vez en que el Hogar anteriormente llamado “Asilo Nacional” es llamado Fray Rodrigo de la Cruz: “En el libro 03301 aparece acta No, 4-61 de fecha 22 de noviembre de 1961 donde aparece por primera vez nombrado como Hogar “Fray Rodrigo de la Cruz”, en memoria del hombre que en 1663 ingresó al servicio religiosos renunciando a su nombre original de Rodrigo de Arias como relata José Milla en su obra “Los Nazarenos””. (Cruz, Reglamento del Comité Técnico Asistencial, 2006, pág. 1)

De la documentación institucional impresa

El segundo documento encontrado fue un trifoliar, el cual es hasta el momento el único documento abierto al público distribuido hace 2 años (2010), éste tenía como fin proporcionar información general acerca de la Institución. Fue en este documento donde se tuvo el primer contacto con la Misión y la Visión y en su parte central hace referencia a los servicios que el Hogar presta a la población, los mismos de forma literal son enumerados de la siguiente manera:

Atención integral a personas de la tercera edad Proporcionándoles:

1. Atención a la salud
2. Asilo con alimentación vestuario y cuidados permanentes
3. Servicio ambulatorio en consulta externa
4. Rehabilitación y prevención de la salud
5. Recreación

El trifoliar también muestra cuales hasta ese momento parecían ser los colores de la Institución siendo estos el azul, amarillo y blanco, sin embargo en el proceso de observación, entrevistas y encuestas aparecen otros dos colores como el fucsia y el verde. Además, se muestra el logotipo que gran parte del personal consideró el escudo, pero en realidad, el escudo era desconocido por la mayoría de los empleados. Este documento también fue proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos.

Un documento más consultado es el Reglamento Interno del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz en el cual aparte de proporcionar más datos acerca del origen de la Institución, otorga datos acerca de las funciones de los distintos departamentos que la constituyen, así como las atribuciones que cada uno tiene y los requisitos para ocupar el cargo de Director, Subdirector y Gerente de esta organización pública. Algo que es importante hacer notar es que en el artículo tres de dicho reglamento se define a la Institución

como Hospital Hogar otorgándole la siguiente definición: “Centro de salud especializado en la atención a la población adulta mayor, que posee facilidades de internamiento para proporcionar asilo y/o tratamiento médico a un grupo de adultos mayores seleccionado por sus condiciones socioeconómicas y atención por consulta externa a demanda. Se integra con la red nacional de servicios de salud, con el propósito de acceder otros servicios a la población bajo su responsabilidad además de proyectarse a la comunidad con acciones tendientes al fomento, protección y atención de la salud del adulto mayor. Ejerce también acciones de docencia, promoción de la investigación y desarrollo de programas preventivos para las enfermedades que afectan a los adultos mayores”. (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006, pág. 12) Este texto es importante ya que muestra como la Institución debe y quiere ser percibida por la población, por lo que es necesario tomarlo en cuenta como parte de la identidad al momento de la ejecución del proyecto. También éste es el único documento en donde aparecen los Objetivos Institucionales.

Aunque es la única institución pública en su tipo dedicada al cuidado del adulto mayor a nivel nacional y que su población de pacientes internos está constituida por personas de distintos departamentos del país, su incidencia es local, quedando evidencia en el artículo 148 del reglamento interno el cual literalmente dice: “El objetivo fundamental del Hospital es cuidar la salud y prevenir las enfermedades en todo el departamento y sus áreas de influencia.” También dicho reglamento muestra la manera en la que segmenta su grupo objetivo “Las áreas de influencia que deben ser cubiertas ... deben hacerse tomando en cuenta la densidad de la población, vías de comunicación, extensión, accidentes geográficos y recursos de la salud existentes” (Fray Rodrigo de la Cruz, 2006)

De la información pública de oficio

También se revisó la nomina general de personal en la cual se detalla en que departamento está asignado cada empleado así como los distintos renglones presupuestarios a los que pertenecen de acuerdo al cargo que ocupan. Si bien esta nomina parece ser irrelevante en un diagnóstico comunicacional, si es importante para confirmar que todas las personas son empleados o funcionarios públicos. Para entender mejor la forma en que son remunerados estos empleados se consultó el Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el Sector Público de Guatemala, esto con el fin de conocer a profundidad como la Institución funciona no sólo en el aspecto comunicativo sino en los distintos procesos administrativos.

De los proyectos y tesis anteriores

En cuanto a evidencia de diagnósticos o proyectos de comunicación realizados anteriormente, la única existente según el doctor Gustavo Palencia Subdirector del Hogar, es la creación del logotipo de la Institución y el trifoliar anteriormente descrito. No existe evidencia de un documento escrito en el que se exprese cual fue el proceso creativo así como el diagnóstico hecho para la realización de dicho proyecto de identidad gráfica. No existe un manual de identidad gráfica.

Si bien no existen diagnósticos de comunicación anteriores si se comprobó que existen tesis realizadas referente al Hogar de distintas carreras o áreas del conocimiento, entre las más relevantes se encuentra la tesis de Trabajo Social –USAC– de Yrma Yolanda Aragón del

año 1991 de la que se obtuvieron datos no proporcionados por el Hospital Hogar, específicamente; las disposiciones de la Dirección anterior al año 1985. También se tuvo a la mano la tesis de Arquitectura –USAC– de Karen Reneé Siliézar Mena del año 2005 que aporta datos importantes en cuanto a la reseña histórica de la Institución.

De los registros presupuestarios

Otro documento al cual se tuvo acceso es el Informe Consolidado de gastos del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz en el cual se detalla el presupuesto así como los gastos en los que se incurre en los distintos departamentos. Dicho informe fue otorgado en formato de impresión como resumen presupuestario por parte del Departamento de Estadística, especificando la inversión y el presupuesto del año 2011. (Ver anexo 1)

De los reglamentos internos

También se tuvieron a la mano los requisitos de ingreso de los pacientes, los cuales se describen el numeral “3.1.3” otorgado por el Departamento de Trabajo Social. Así mismo fue adquirido en dicho lugar la nómina total de ancianos y ancianas huéspedes, y su lugar de procedencia. Este documento sirvió para determinar el grupo objetivo y rango de impacto de la Institución a nivel Hogar y de su incidencia como Consulta Externa.

Partiendo de otra necesidad evidenciada durante el proceso de observación la cual es el mejoramiento de las relaciones y conflictos interpersonales y laborales, se indagó acerca de la existencia de un manual de resolución de conflictos, sin embargo se comprobó que no existe uno. Lo que si existe, es un Comité de Disciplina el cual se encarga de investigar los problemas que se dan dentro de la Institución, éste en conjunto con el jefe de personal inmediato elaboran un informe, mismo que es llevado a la Dirección donde se determina cual es la sanción que amerita la falta disciplinaria.

Según el reglamento del Comité Técnico Asistencial del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz, entre las funciones de los Comisionados de Disciplina están las siguientes:

“3. Velar porque las conducta disciplinarias del personal y normas institucionales sean garantes del respeto a los derechos de los pacientes en forma prioritaria.

10. Conocer y presentar al Comité todos los casos de violación a la disciplina que ocurran dentro de la Institución.

11. Coordinar y participar conjuntamente con la jefatura de Recursos Humanos en la integración de comisiones de análisis de los casos de faltas a la disciplina a efecto de elaborar dictámenes que permitan a la dirección ejecutiva contar con información objetiva para la aplicación de sanciones” (Artículo 14, Reglamento Comité Técnico Asistencial, 2006)

De la Ley De Libre Acceso la Información

Con base en la necesidad de implementar la Ley de Libre Acceso a la Información, se procedió a revisar el decreto 57-2008 Ley de Libre Acceso a la Información con el fin de estar empoderado en información acerca de dicho tema y conocer cuales son las implicaciones que tiene el no poner en práctica una Ley de Estado. De acuerdo a dicha Ley la aplicación de la misma no es opcional sino obligatoria quedando evidenciado de la siguiente manera: “Sujetos obligados. Es toda persona individual o jurídica, pública o privada, nacional o internacional de cualquier naturaleza, institución o entidad del Estado, organismo, órgano, entidad, dependencia, institución y cualquier otro que maneje, administre o ejecute recursos públicos, bienes del Estado, o actos de la administración pública general, que está obligado a proporcionar la información pública que se le solicite”, (artículo 6, Decreto 57-2008) si bien este documento se encuentra en digital en la web, éste fue obtenido en la Coordinadora de Información Pública (CIP) de la Universidad de San Carlos de Guatemala donde se tuvo un acercamiento con su Directora para conocer el funcionamiento de dicha Institución y establecer alianzas en cuanto a aceptar la participación del Hogar Fray Rodrigo en las capacitación referentes a la Ley de Libre Acceso a la Información.

También se tuvo a la mano un documento digital otorgado por la Procuraduría de los Derechos Humanos en el cual se detalla la cantidad de entidades que hasta el momento están cumpliendo con la aplicación de la Ley de Libre Acceso a la Información, dicho documento fue proporcionado y recibido por correo electrónico ante una solicitud previa. Se recibió el día lunes, 26 de marzo de 2012, 12:12:47 p.m. como la resolución PDH UI 62-2012. En estos datos se concluye que hasta finales de marzo del presente año (2012), 406 instituciones públicas, privadas y ONGs están cumpliendo con la ejecución de dicha Ley. El motivo de solicitar esta información es tener más claro el contexto sobre el cual se desarrolla el proceso de implementación de la Ley a nivel nacional.

De la finalidad de la información documental

Se puede concluir, aclarando que los documentos revisados tuvieron como fin proporcionar información general acerca de la Institución, así como información relevante que confirmen las deficiencias comunicativas encontradas durante el proceso de observación y tener de esa manera, un panorama más claro de cómo proceder durante el proceso de planeación y ejecución del diagnóstico y de la estrategia de comunicación.

3.3.3 Entrevistas a Profundidad:

El objetivo de las entrevistas a profundidad es determinar cuáles son las prioridades comunicacionales, así como establecer la factibilidad de un próximo proyecto a desarrollar, el grado de importancia que se le presta al aspecto comunicativo. El proceso de entrevistas fue realizado a partir del área administrativa culminando con el área operativa.

Las personas entrevistadas fueron las siguientes:

- ✓ **El doctor Gustavo Palencia:** Subdirector de la Institución con autoridad en todo el Hogar, comisionado del Hospital Nacional de Antigua y jefe inmediato del profesional de comunicación de la ECC USAC.

- ✓ **La Licenciada Berta Silva Zambrano:** Trabajadora social. Trabajando en la Institución desde 1989, concedora del desenvolvimiento interno de la institución.
- ✓ **Lesbia García:** Departamento de estadística, asistió a la capacitación para la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información realizada por el Ministerio de Salud.
- ✓ **La señora Hilda Silva:** personal de intendencia, con más de 10 años de trabajar en la institución y representante del personal operativo.

De la información pública

En cuanto a los aspectos comunicativos prioritarios para la Institución, se nombraba en primer lugar a la Ley de Libre Acceso a la Información, “Es importante implementar esa Ley, desafortunadamente no hemos contado con los recursos necesarios para echarla a andar” (Palencia, 2012). La Ley de Libre Acceso a la Información entró en vigencia en el año 2009. Hasta marzo de 2012, un total de 403 instituciones están cumpliendo con la implementación de la misma. Otra de las causas por la que aún no se ha implementado la ley en el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz “es precaución, porque al no tener personal entrenado o capacitado para dar cierto tipo de información, podríamos dar información que desorienta en vez de orientar o que desprestigie en vez de ayudar a la Institución” (Palencia, 2012) claramente existe desinformación acerca de lo que es realmente la Ley de Libre Acceso a la Información. Sabiendo que una institución que maneja recursos públicos debe estar sujeta a todo tipo de indagación de información por cualquier persona y si, es evidente que no hay un procedimiento establecido para la divulgación de información pública.

Ante esta situación Lesbia García del departamento de estadística también hacía ver que la implementación de dicha Ley era complicada debido a las grandes exigencias que se les había impuesto por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social: “Fíjese que nosotros fuimos a una capacitación el año pasado (2011) y querían que toda la información estuviera al público, y que esto, y que el otro, pero ellos lo que querían era que la información se triplicara prácticamente porque había que ingresarla a una página que se llamaba transparencia, una página del ministerio y otra si no estoy mal, era de gobernación, triplicar la información era o es demasiado” (García L. , 2012) lo anterior claramente demuestra que la no implementación de la Ley obedecía al gran trabajo que debía realizarse, sin embargo al cuestionar a la Msc. Leticia Martínez Coordinadora de Información Pública de la Universidad de San Carlos de Guatemala, respondía que no era tanto el implementar gran cantidad de recursos sino que el correcto funcionamiento de una oficina de información pública radica en “el orden administrativo, no en el software ni en la tecnología utilizada” (Martínez, 2012) también es importante señalar que la no implementación de dicha Ley en la Institución tiene implicaciones económicas y a la falta de recursos humanos según palabras del doctor Palencia “La limitante prácticamente es la falta de recursos económicos y la falta de recurso humano, porque usted ve aquí personas que tienen tres o cuatro funciones”.

“No es posible que a estas alturas exista una institución que no cuente con una oficina de información pública, si esta en Ley, es obligatorio” (Martínez, 2012)

De la comunicación social y promoción institucional

También en el proceso de observación se pudo evidenciar desde el inicio que la Institución no cuenta con una oficina de comunicación o con un comunicador social, “Es que no puede haber una institución pública sin comunicador social” aceptaba el Director Ricardo Roca, sin embargo no existen evidencias de gestión alguna para obtener un comunicador social “No me autorizan más enfermeras mucho menos un comunicador social” (Roca, 2012) acotaba de nuevo, esta vez respecto al Ministerio de Salud acerca del por qué no tiene comunicadores sociales en la Institución. Así mismo, el Subdirector ante esta situación se refiere “Entre priorizar una oficina de comunicación y tener al día la contabilidad, las finanzas y todo lo que requiere la burocracia estatal preferimos hacer eso”. (Palencia 2012) Si bien el Hogar cuenta con un presupuesto de más de ocho millones de quetzales anuales, los administrativos afirman que no es suficiente y que tienen de dejar a un lado ciertos aspectos que si bien son importantes, no son prioritarios.

El Hogar Fray Rodrigo de la Cruz está constituido no como asilo de ancianos sino como un Hospital Especializado, desafortunadamente hasta el momento no existe un método por el cual transmitan la labor que realizan a la población. Esta no divulgación de información y el no contar con una persona encargada de los aspectos comunicativos hacen que el Hogar atraviese dos situaciones que desde el punto de vista profesional es seria para una Institución de 73 años y única en su rama: el hecho de ser confundida constantemente con las Obras Sociales del Hermano Pedro y el no contar con el reconocimiento pleno a nivel local, mucho menos a nivel departamental. El Subdirector es consciente de esta situación “Nos confunden mucho, obviamente las imágenes publicas de ambas instituciones son distintas, las Obras Sociales del Hermano Pedro dependen mucho de su imagen pública, quizá nosotros por ser del Estado dependientes nos ha hecho más pasivos en ese sentido” (Palencia, 2012) Esto demuestra que al tener un seguro presupuesto anual aunque escaso para solventar todas las dificultades que el manejo de una institución grande como el Hogar Fray Rodrigo necesita, dejan a un lado las labores de promoción institucional debido a que con ella y si ella recibirán los recursos para seguir subsistiendo.

Pero el no reconocimiento de la Institución no es sólo evidente con la población general, según el Doctor Roca en las mismas organizaciones del estado no se les da el valor que merecen; “fíjese que cuando empezaba mi administración nadie sabía exactamente cuál era la función de esta Institución, en el propio Ministerio me decían que esa era un hotel y que aquí los ancianos sólo venían a descansar sin entender que es un hospital en el cual el cuidado médico es el primordial”. Si bien en el pasado la Institución era menos reconocida que ahora en las organizaciones estatales y el propio Ministerio de Salud Pública, aún persisten esos remanentes de desinformación, por ejemplo, como ante el Ministerio de Salud Pública el Hogar de Ancianos está constituido como Hospital “algunas veces nos piden control de natalidad, eso es ridículo, como se supone que les vamos entregar un informe sobre el control de la natalidad cuando nos dedicamos a la atención del adulto mayor” (Roca, 2012) esto demuestra que no se le da el reconocimiento que el Hogar se merece de acuerdo a la labor social que desempeña.

El Director de la Institución hace evidente la necesidad de promocionar al hogar ya que afirma que el servicio de Consulta Externa no tiene el impacto que ellos desearan “La

Consulta Externa no tienen la cobertura que esperamos, no nos importa que la consulta se congestione, para eso están los dos doctores que la atienden”

Claramente los comentarios muestran una necesidad por la realización de un proyecto de comunicación organizacional.

De la identidad gráfica institucional

En cuanto a la identidad gráfica de la Institución existe una confusión acerca de cuáles son los colores que la identifican “fíjese que los colores del pabellón he visto que es amarillo y blanco pero en realidad los dos colores que tienen identificados al adulto mayor de esta institución es el color fucsia y es un verde tirando como a espíritu casi” (Silva B. , 2012) afirma la Trabajadora Social Berta Silva, sin embargo, la mayoría del personal cree que los colores son el amarillo y blanco, esta es muestra clara de la pobre imagen institucional del Hogar en materia de identidad gráfica a nivel interno. Además, se evidencia la poca importancia que se le presta a algo tan fundamental aunque lo parezca como lo es el sentirse identificado con los colores, el escudo de la Institución a la que como empleado se representa; “No me ha interesado en realidad ver como es el escudo de la Institución... yo pienso que aquí se han interesado más por ver el bien común del paciente, que tenga techo, alimento, medicina y todo lo más importante que ponerle asunto al escudo” (Silva, 2012), lo cual es comprensible, sin embargo el resultado de las encuestas demuestra el pobre conocimiento de la Institución por parte de los empleados y desde luego el no reconocimiento a nivel externo.

De las relaciones interpersonales

En cuanto al sentir del personal operativo en materia de comunicación, es clara la evidencia de mejorar las relaciones interlaborales entre personal y jefe inmediato “La verdad no existe el respeto a hacia nuestro puesto, el hecho de que seamos encargados de mantenimiento o conserjes no quiere decir que no se nos preste importancia” (Silva H. , 2012) Las perspectivas son distintas tanto en el área administrativa como en el área operativa, sin embargo el personal administrativo acepta que existen deficiencias en cuanto al trato del personal, si bien no es en todos los departamentos, la muestra más evidente se encuentra en el Departamento de Intendencia.

Al preguntarle al personal administrativo acerca de las quejas en el proceso comunicativo entre personal operativo y jefe inmediato, la respuesta global se resume en la frase de la Licenciada Berta Silva: “Usted debe creer lo que ellos (el personal operativo) le dicen” esto demuestra que si se es consciente de que existen deficiencias en el trato hacia el personal por parte de algunos jefes de departamentos. De acuerdo a lo anterior el Subdirector del Hogar expresa que actualmente reciben la visita de una psicóloga que se encarga de dialogar con el personal para conocer cuál es la forma en que perciben desde su particular punto de vista la situación; “Ella nos viene apoyar en el desarrollo del personal, en platicas, a ponerle el ojo crítico a lo que nosotros hacemos” (Palencia, 2012)

De las necesidades perceptibles

Las entrevistas sustentan la información recopilada durante la fase de observación y vuelven a colocar las necesidades de comunicación en tres grupos como ya se había determinado anteriormente: las necesidades perceptibles por la Dirección y el personal administrativo, la gran necesidad comunicativa del personal operativo y la que como profesional de comunicación es evidente: la pobre imagen institucional.

3.3.4 Grupos Focales:

De acuerdo al grupo objetivo y al tipo de diagnóstico a realizado, se decidió programar tres grupos focales, dos de estos con el personal de la Institución (grupo objetivo interno) y un grupo focal con personas externas al Hogar.

En cuanto a los grupos focales internos, su principal objetivo era el indagar acerca de la identidad institucional, relaciones interlaborales y Ley de Libre Acceso a la Información, problemas recurrentes en el proceso de observación como en las entrevistas a profundidad realizadas. Los grupos focales a nivel interno estuvieron conformados de la siguiente manera:

Grupo focal 1 (interno)

Integrantes: 7 personas, con representantes de Lavandería, Costurería, Ropería Enfermería y Terapia física

Realizado el día 29 de marzo de 2012

Grupo focal 2 (interno)

Integrantes: 6 personas, con representantes de intendencia y nutrición

Realizado el día 30 de marzo de 2012

En objetivo principal del grupo focal externo fue indagar acerca del posicionamiento del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz en la población general y acerca de sus servicios y su grado de impacto.

Grupo focal 3 (externo)

Integrantes: 7 personas seleccionadas al azar del municipio de Pastores Sacatepéquez, las cuales sirvieron como muestra en representación de los demás municipios aledaños a Antigua Guatemala.

Realizado el día 3 de abril de 1012

De la imagen institucional externa

Claramente una de las prioridades de la Institución es darse a conocer a nivel externo y desde luego fortalecer la imagen interna. Durante el proceso de observación se pudo constatar que el personal no está identificado con los colores ni reconoce el escudo de la Institución a la cual representa, de igual manera en cuanto al aspecto externo, el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz es poco conocido y es constantemente confundido con las Obras Sociales del Hermanos Pedro. “Yo creo que si hay personas que no se han enterado, no se han dado cuenta que existe este Hogar, tampoco saben que no pagan al ingresar a un paciente”

(Quintanilla, 2012) A pesar que no se conoce la magnitud a nivel interno del posicionamiento del Hogar en La Antigua Guatemala y municipios vecinos, los participantes aceptaron que el Hogar es poco conocido fuera de la Cabecera Departamental.

El personal participante sostuvo que no existe divulgación en medios de comunicación ya sea escritos radiales o televisivos de la labor que dentro del Hogar se realiza así como de los servicios que presta; “la comunicación es sólo entre personas ... prácticamente es una cadena” (Toj, 2012) hasta el momento la única forma de divulgar información de manera externa es a través de personas que le comunican a otras personas y que desafortunadamente estas no brindan la información precisa y en vez de informar la mayoría de las veces desinforma.

El personal participante afirmó que la incidencia del Hogar no es la que debería tener, no está posicionado a nivel local, mucho menos a nivel regional y nacional. Los participantes acotaron que las personas que forman parte de la población de pacientes internos no llegan al Hogar por conocerlo personalmente, sino por un intermediario “los enfermos son referidos por trabajadoras sociales, nada más, pero que sea así a nivel nacional que haya un gran cartel que diga, no lo hay, nunca lo ha habido” (Zas, 2012) clara muestra de que no hay promoción alguna. También fue evidente otra de las situaciones que comúnmente se dan; el confundir a Fray Rodrigo de la Cruz con las Obras Sociales del Hermano Pedro conocidas comúnmente como Fray Guillermo, “Se conoce más Fray Guillermo, por los minusválidos, sale en las noticias” (García S. , 2012), por supuesto que las Obras Sociales del Hermano Pedro están mejor posicionadas que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz, es más reconocido a nivel local, regional e incluso nacional.

A pesar de que algunos participantes afirmaron que el Hogar es muy conocido a nivel nacional , también han aclarado que lo es únicamente en instituciones de las cuales llegan referidos los pacientes y aceptaron que a nivel población general se conoce poco; “yo creo que hasta hace poco fue un hogar, pero ahora con la Consulta Externa se ha ido dando a conocer” (Celada, 2012) sin embargo, en las entrevistas a directivos era claro que la propia Consulta Externa no tiene la notoriedad deseada. “No sé, de lo único que se escucha por aquí son los doctores que llegan con Fray Guillermo” (Romero, 2012) afirma una persona participante en el grupo focal externo.

Está claro que las instituciones que cumplen una labor social importante, que tienen una imagen pública bien constituida, reciben ayuda de organizaciones privadas, públicas y de la población general, pero debido al poco conocimiento de Fray Rodrigo de la Cruz, las donaciones a hogares de ancianos son redireccionadas a las Obras Sociales del Hermano Pedro o a asilos cercanos como Cabecitas de Algodón “ Yo pienso que si hace falta que se dé a conocer pero no debiera , no sé si esa es la palabra, depender de las personas, puesto que es una Institución del Estado, cuando dentro de La Antigua hay otras instituciones que necesitan todo ese recurso” (García, 2012) un comentario muy atinado, es decir, si el Estado cumpliera con la obligación que tienen de abastecer de recursos necesarios a las instituciones públicas, estas no debieran depender de la ayuda de las personas.

Si bien el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz no depende de las donaciones, éstas si se constituyen como un elemento vital en la realización de actividades culturales, de recreación para con los ancianos, además, en más de una ocasión estas donaciones han saciado las necesidades inmediatas tales como la falta de papel higiénico, papel de oficina, jabón, lo cual demuestra que a pesar de contar con un presupuesto “seguro” al año aún se tienen necesidades por cubrir. Lo anterior demuestra que a mayor conocimiento de la Institución, mas apoyo por parte de la población, he aquí la importancia de la promoción a nivel externo.

Por supuesto que no sólo la promoción para obtener un beneficio de la población es importante, sino la promoción de la labor que dentro de la Institución desarrolla el personal y que nadie conoce, de esta manera al ser el Hogar poco conocido, es poca conocida la labor de enfermería y del personal de intendencia encargado de bañar y cambiar el pañal de los ancianos, la labor de Nutrición y del esfuerzo de preparar raciones de comida cargadas de nutrientes, la labor del Departamento de Mantenimiento, Recursos Humanos, etc.

De los medios de comunicación

En cuanto a la incidencia de los medios de comunicación en la divulgación de información respecto al Hogar, las personas afirman que algunas veces han llegado medios a cubrir eventos internos, sin embargo, al monitorearlos, la nota no aparece en ningún lugar “y que ahora ya hay participación a que venga a entrevistar la tele, que vengan los canales a transmitir alguna actividad que se hace” (Quintanilla, 2012) se refieren a un canal local de televisión por cable que como ya se ha mencionado según el monitoreo del personal de la Institución, nunca han visto las imágenes por televisión, además de que no todas las personas tienen el mismo servicio de televisión por cable, lo que hace que el alcance sea limitado.

De igual forma las personas externas a la Institución afirman no haber visto nunca una nota relacionada a Fray Rodrigo de la Cruz al igual que en radio y en medios impresos. “fíjese que la verdad no, en las radios no se escucha nada, ni se ve en los periódicos, mucho menos en la tele, se supone que hay un canal que transmite información de La Antigua pero quien sabe en qué cable estará” (Rafael, 2012)

Del posicionamiento a nivel local

De acuerdo a la apreciación del personal de la Institución y de las persona externas a ella, el referente en La Antigua Guatemala como hogar de ancianos es Cabecitas de Algodón, seguidamente de las Obras Sociales del Hermano Pedro, dejando rezagada la imagen de una Institución con tanta historia y con 73 años de estar funcionando debería de tener. “Cabecitas de Algodón verdad muchá” (Reyes, 2012) Cabecitas de Algodón es la respuesta más común que se escucha cuando se pregunta acerca de algún hogar de ancianos en Antigua Guatemala, podrían citarse ciertos factores por los cuales ese fenómeno se da, sin embargo no es el fin del presente proyecto determinarlo aunque las personas participantes en los grupos focales tienen una teoría propia: “Aquí dependemos del gobierno por lo que nunca pedimos ayuda en cambio ellos siempre están pidiendo ayuda” (Toj, 2012). Lo que denota que la necesidad de recursos es una necesidad de comunicar, sin embargo, el comunicar no es una necesidad sino una obligación, sobre todo en una institución que maneja fondos públicos.

De la socialización de información e inclusión en procesos administrativos

Referente a esa apertura que el Hogar Fray Rodrigo debiera tener con la población es el hecho del no estar implementando hasta el momento la Ley de Libre Acceso a la Información. “Aquí nos tienen cruzados de brazos, no es que no queramos participar sino porque no nos toman en cuenta, no nos informan nada” (García, 2012) lo cual demuestra el desconocimiento no a la Ley en sí, sino al hecho de que el Hogar ya la debería de estarla implementando. El personal afirma que no existe nadie encargado de comunicarles referente a las obligaciones internas y externas con las que debe cumplir la Institución, aducen que la información se queda en el área administrativa y no llega a oídos de todo el personal “No hay quien nos dé la información” (Toj, 2012), “No nos la dan, no nos la dan, esa información la reciben ellos, a nosotros nos hablan sólo para darnos unas buenas regañadas” (García, 2012). El personal afirma no ser tomado en cuenta en lo procesos administrativos.

La evidencia en los grupos focales demuestra que no se le informó a todo el personal respecto a la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información sabiendo que este es un asunto que le compete a la Institución de manera completa, es decir, como sujeto obligado, el Hogar Fray Rodrigo tiene que brindar la información que se le solicite así sea información de sus empleados y estos deben estar conscientes de ese hecho.

De las relaciones interlaborales

En cuanto a relaciones interlaborales las personas participantes en los grupos focales afirman que son deficientes y en algunos casos pésimas, la mayor queja recae en el Departamento de Intendencia, el personal afirma que no se les da el valor que se merecen por el hecho de ser conserjes, porteros y personal de mantenimiento; “a conserjería nos tienen abajo, no tenemos voz ni voto” (Silva L., 2012). Según ellos cada vez que solicitan algo a su jefe inmediato lo único que reciben es un gesto despectivo por la posición que ocupan dentro de la Institución, “fíjese que necesitamos tal cosa, mmmm, sólo nos hace, ¡adiós!, se quedó en el olvido, pero si llega otra persona con otro poquito más de taconcitos, tenga no se preocupe” (Silva, 2012) afirman que el trato varía de acuerdo a la persona, no es el mismo trato que se le da a una persona del área administrativa que a una del área operativa.

Según el personal esa es su principal prioridad, están cansados de trabajar en condiciones hostiles, por supuesto las condiciones varían de acuerdo al departamento, por ejemplo, las participantes del Departamento de Lavandería, Costurería y Ropería no hacen referencia a la hostilidad de su jefe inmediato como si lo hace el personal de intendencia “en una ocasión mi jefe me tiro la puerta casi en la cara, doy otro paso y me la tira en la cara” (García, 2012) Si bien esa es una necesidad, la percepción es distinta en el área administrativa, desde luego “a los administradores no hay quien les haga malas caras, quien los haga de menos, por eso no entienden que a nosotros nos tratan mal” (Silva, 2012)

Es importante hacer notar que a pesar de que los dos grupos focales internos estaban encaminados a encontrar las principales deficiencias comunicacionales de la Institución, el tema que más tiempo ocupó es el de la comunicación entre jefe inmediato y personal, tanto así que después de cumplir el horario acordado para la realización del grupo focal, las personas participantes querían seguir opinando y dando testimonio del trato que han recibido

por parte de su jefe inmediato, pero es necesario aclarar nuevamente; no en todos los departamentos se da este desequilibrio comunicacional.

De la imagen institucional interna

Regresando al aspecto de imagen institucional pero esta vez de manera interna, se percibió que el personal de la Institución no está identificado con la misma, no siente esa empatía hacia los colores, su escudo, debido a que la mayoría no los conoce, de igual manera no sabían acerca de la fecha o historia de fundación del Hogar ni de la persona de la que actualmente recibe su nombre, en este caso, Fray Rodrigo de la Cruz; “creo que el escudo es el que está en el pabellón del hogar, solo lo vemos una vez al año cuando se celebra el día del abuelito” (Zas, 2012) pero es perceptible que la mayoría de las personas no lo conocen, por el momento.

De la recurrencia de los descubrimientos

Los mismos problemas son mencionados de manera recurrente, en este caso los participantes como personal de la Institución ven la necesidad de mejorar las relaciones interlaborales, aparte de confirmar el hecho de que el Hogar es poco conocido a nivel local, constantemente confundido con las Obras Sociales del Hermano Pedro. Han reconocido que no están identificados con los colores, la historia y la filosofía de la Institución, así como el desconocimiento acerca de un tema importante para la Dirección y administración como lo es la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información.

Con el transcurrir de la investigación se hizo cada vez más evidente la necesidad de mejorar la imagen institucional que englobe todos los aspectos mencionados tanto por administrativos como por personal operativo.

3.3.5. Encuestas:

Como recurso para obtener datos cuantitativos que respalden el diagnóstico se procedió a la realización de las encuestas efectuadas con dos grupos objetivos; el primero a nivel interno, con el personal administrativo y operativo y el segundo a personas externas a la Institución. A continuación se describe la manera de selección del universo, selección y segmentación de la muestra en base al numeral 3.1.8 en cual se describe el grupo objetivo del Hogar.

El universo

El universo está constituido de acuerdo al tipo de grupo objetivo, en este caso externo e interno basado en el rango de impacto de la Consulta Externa.

Universo grupo objetivo interno:

El grupo objetivo interno está compuesto por el total del personal del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, quedando excluidos de las encuestas los y las participantes en los dos grupos focales, las personas entrevistadas y el personal que se encuentra de vacaciones, por lo que el universo está compuesto por 60 personas divididas en dos grupos, 10 pertenecientes al área administrativa, y 50 pertenecientes al área operativa en

cualquiera de sus distintos departamentos. En vista de la cantidad reducida de personas se toma como muestra a todo el universo.

Universo grupo objetivo externo

Tomando como base la incidencia de la Consulta Externa y sabiendo que ésta es el enlace entre Hogar y población general se determinó el universo de la siguiente manera:

Se abarca con 5 municipios aledaños a Antigua Guatemala y a su vez la misma Antigua Guatemala, dando un total de 6 municipios.

Los municipios tomados en cuenta son los que según proximidad y rango de impacto es donde provienen las personas que solicitan el servicio de consulta externa. Los municipios son los siguientes:

- ✓ **Antigua Guatemala:** 45, 993 habitantes
- ✓ **Pastores:** 15,054 habitantes
- ✓ **Jocotenango:** 20,658 habitantes
- ✓ **San Miguel Dueñas:** 11, 294 habitantes
- ✓ **Ciudad Vieja:** 35,988 habitantes
- ✓ **Sumpango:** 37,616 habitantes

Sumpango Sacatepéquez es un municipio con una población mayoritaria de la etnia Maya kaqchikel, se ha decidido incluirlo dentro de la muestra con el fin de conocer el impacto de la Institución en un municipio relativamente alejado de la zona central de Sacatepéquez, si bien no hay evidencias de adultos mayores de ese municipio en haber visitado la consulta externa del hogar si es un excelente recurso para medir el nivel de impacto de la Institución en los municipios más alejados.

En conjunto los seis municipios anteriores suman una población total de 166,003 habitantes.

La muestra

De estos 166,003 habitantes hay que tomar en cuenta que la población a la que fueron dirigidas las encuestas son personas de 15 años en adelante las cuales para análisis estadístico serán divididas en dos rangos, a saber:

- ✓ Personas de 15 a 30 años
- ✓ Personas de 31 años en adelante

Muestra no controlada: 451 personas seleccionadas al azar divididas en 6 municipios.

Partiendo de los datos estadísticos del INE la población menor de 15 años está constituida por el 41.5 % por lo que el total de población habilitada para encuestas es de 97,111.76 pero en vista de que la fórmula para determinar la muestra da como resultado de igual manera 451 personas, se decidió dejar como universo la cantidad de 166,003 habitantes, el total de los 6 municipios anteriormente mencionados.

Segmentación de la muestra:

Las 451 personas a ser encuestadas estuvieron divididas de acuerdo al rango de incidencia que tienen la Consulta Externa del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz y fue distribuida de manera proporcional de acuerdo a las estadísticas descritas en el numeral “3.1.8” que describe al grupo objetivo de la Institución.

✓ **Antigua Guatemala:** 151 personas a encuestar dividiendo la muestra en 4 aldeas:

- **San Ana:** 40 personas
- **San Juan el Obispo:** 40 Personas
- **San Pedro las Huerta:** 40 personas
- **San Felipe de Jesús:** 31 Personas

- ✓ **Pastores:** 60 personas
- ✓ **San Miguel Dueñas:** 60 personas
- ✓ **Jocotenango:** 60 personas
- ✓ **Ciudad Vieja:** 60 personas
- ✓ **Sumpango:** 60 personas

Grupo objetivo interno

El fin de encuestar al personal es conocer cuál es su impresión acerca del posicionamiento de la Institución a nivel externo, aparte de conocer su identificación con la misma mediante el reconocimiento de la imagen gráfica, además de determinar su apreciación respecto a la comunicación entre personal y jefe inmediato.

Para el efecto, se dividió el proceso de encuestas en dos ramas, personal operativo que equivale al 67.6% del total de personal encuestado y el personal administrativo que equivale al 23.4% del total, aportando los resultados siguientes:

De la identidad institucional interna y externa

Como primer punto es necesario mencionar que el escudo, el logotipo, los colores de una Institución son el corazón, la esencia de la misma, por lo tanto en una institución cualquiera que esta sea, la identificación con los mismos es importante, despierta en la persona el sentimiento de pertenecía. Ante esto, el personal operativo en un 83% respondió que no conoce el escudo aunque algunos afirman que se encuentra en el pabellón del Hogar. Misma situación se evidenció con el personal administrativo el cual en un 71% respondió de igual manera, que no conoce el escudo de la Institución en la que lleva trabajando varios años. Si bien tanto conocer el escudo y saber cuáles son los colores que identifican la Institución no es una prioridad, si despierta el sentimiento de empatía y pertenencia entre persona-Institución y entre rol (función administrativa)-persona.

En cuanto a los colores que identifican la institución el 43% del área operativa afirma que si sabe cuales son los colores del Hogar haciendo mención del color amarillo, blanco y algunos del color azul. Respecto al personal administrativo, el grado de conocimiento es mayor, el 57% de los encuestados afirmaron conocer los colores que les identifican,

mencionando al igual que el personal operativo el amarillo y el blanco, sin embargo, algunos administrativos difieren de esas respuestas argumentando que los colores que identifican al adulto mayor del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz es el fucsia y el verde. Claramente se ve la necesidad de contar con un manual de identidad gráfica que deje claro como debe la Institución ser representada de forma visual.

A pesar de que la mayoría de los empleados lleva más de una década trabajando en el Hogar de Ancianos, aún no conocen la historia de su fundación, esto lo evidencian las encuestas mostrando que un 57% del personal operativo no la conoce al igual que el 43% del personal administrativo, también queda constancia que tan sólo un 22% del personal operativo sabe quien fue Fray Rodrigo de la Cruz y únicamente el 29% perteneciente al personal administrativo.

En cuanto al reconocimiento y/o posicionamiento externo de la Institución el personal operativo en un 44% afirmó que el Hogar no es muy conocido en La Antigua Guatemala ante un 29% de la administración.

Si a nivel local no es muy conocido según la opinión del personal, a nivel departamental según la apreciación de los trabajadores es menor por lo cual el 52% de los operativos aseguraron que su Institución no es muy conocida y un 71% de la administración cree que aún le falta promocionarse externamente en especial con los servicios que presta, específicamente la Consulta Externa que es el enlace entre población e Institución.

De la comunicación interlaboral

De acuerdo a la etapa de observación, las entrevistas y los grupos focales, una de las principales necesidades perceptibles es la de mejorar la comunicación entre personal y jefe inmediato a lo cual el 65% del personal operativo afirmó que la comunicación necesita mejorar, a su vez, el personal administrativo acepta que es una necesidad mejorar las relaciones interpersonales entre personal y algunos jefes de departamento evidenciado en un 71%. Según la información recabada existen frecuentemente conflictos tanto laborales como personales entre colaboradores. Los operativos manifestaron en un 52 % que los problemas internos se presentan a veces, de vez en cuando, mientras que el área administrativa se expresó incluso en un 57% que los conflictos internos se presentan de manera frecuente.

Aunque un 69% de operativos y un 43% de administrativos afirmaron que los conflictos son resueltos por el jefe inmediato, también el 9% de los empleados operativos aseguraron que los conflictos nunca llegan a resolverse, que se investiga de manera superficial y nunca llegan a la raíz del problema por lo cual es fácil reavivarlos.

En una institución con 99 empleados es necesario contar con un manual de resolución de conflictos en el cual quede debidamente reglamentado el procedentito a seguir en caso de presentarse un conflicto interlaboral y así no actuar de forma arbitraria, desafortunadamente la Institución no cuenta con dicho manual, es el jefe inmediato el encargado de pasar un reporte a la Dirección en donde se dicta la sanción, a pesar de esto, un 17% del personal operativo afirmó que si existe dicho manual al igual que el 29% del personal administrativo.

Grupo objetivo externo

Las encuestas se llevaron a cabo en 6 diferentes municipios, el objetivo de estas es conocer el nivel de conocimiento y posicionamiento que tiene el Hogar en contraparte a otros hogares de ancianos en La Antigua Guatemala, la representación estadística de los resultados se ha dividido en 4 categorías:

1. personas de 15 a 30 años en municipios aledaños
2. personas de 15 a 30 años en el municipio de antigua
A la suma de estos dos numerales se les llamará total del rango
3. personas de 31 años en adelante en municipios aledaños
4. personas de 31 años en adelante en el municipio de antigua
A la suma de estos dos numerales se les llamará total del rango

A la suma de estas 4 categorías se les denominará total global.

Para hacer la interpretación de resultados más fácil, se ha decidido tomar los totales del rango y los totales globales excepto en donde sea necesario hacer una explicación más detallada.

Para obtener más detalles acerca de los resultados de la encuesta, ver el Anexo “C” en donde se representan de manera gráfica los resultados por categorías de edades y por municipios.

Del reconocimiento del Hogar

Una de los aspectos más importantes fue determinar cuál es el grado de conocimiento del Hogar tanto en la población menor de 30 años como la población mayor de 31 años, en municipios aledaños como en La Antigua Guatemala.

En cuanto al nivel de conocimiento del Hogar en municipios aledaños en el rango menor de 30 años, el 73% de las personas encuestadas afirmó no conocer ni haber escuchado antes acerca del Hogar, en contraparte al 34% de las personas encuestadas en la Cabecera Departamental. A nivel global de esta categoría también se pudo comprobar que un 20% confunde la Institución con las Obras Sociales del Hermano Pedro.

En la categoría de 31 años en adelante a nivel municipios se pudo apreciar que el 45% afirmó no conocerlo ni haber escuchado de él mientras que en La Antigua Guatemala tan sólo el 16% ha afirmado no conocerlo. Lo anterior demuestra que la Institución es más conocida por personas mayores de 30 años tanto en municipios como en la Cabecera Departamental, especificando que es más conocido en el municipio de La Antigua Guatemala que desde luego es el lugar donde la Institución está asentada. Total global: el 45% de la población encuestada no lo conoce mientras que el 15% lo confunde con las Obras Sociales del Hermano Pedro.

De la personas que conocen o han escuchado hablar del Hogar que entre todas las categorías suman un 40% del total, ninguno afirmó haberse enterado de la existencia de la

Institución por algún medio de comunicación ya sea impreso radial o televisivo. De las personas que lo conocen apenas el 31% sabe de los servicios médicos que el Hogar presta a la población, evidenciando que la Consulta Externa tal y como lo mencionó el Director del Hogar, no ha tenido el impacto deseado, desde luego, no ha sido promocionada por medios de comunicación sino la información se difunde de voz a voz. Además de este total global de personas que conocen o dicen conocer la Institución tan sólo el 30% afirmó que el Hogar es público mientras el 44% afirmó que es privado y un 26% desconoce la procedencia de sus fondos. En consecuencia, del gran total de encuestados un 87% desconoce si el Estado tiene un Institución especializada en el cuidado del adulto mayor ya sea en La Antigua Guatemala, Sacatepéquez o a nivel nacional.

Del posicionamiento en la imagen pública

De acuerdo a la interacción tanto con el personal de la Institución como con la población de distintos municipios del Departamento de Sacatepéquez, se pudo establecer que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz no goza de mucho reconocimiento a nivel local mucho menos departamental, sin embargo, la población si tiene en mente otras instituciones que según los datos, gozan de un posicionamiento mayor, lo cual es comprobado por medio de los siguientes resultados: En el caso de La Antigua Guatemala el referente como hogares de ancianos es Cabecitas de Algodón, cualquiera que sean las circunstancias de su gran popularidad, lo han llevado a ser mencionado en primero lugar en un 64% dejando el restante porcentaje dividido entre el mismo Fray Rodrigo de la Cruz, las Obras Sociales del Hermano Pedro y Casa María. Ese 64% mencionado tiene que ver únicamente con el orden en el que fue mencionado en las encuestas, sin embargo, si se habla de hogares mencionados por la población, Cabecitas de Algodón acaparó el 95% de las menciones totales.

Uno de los aspectos más importantes a evaluar es el hecho de conocer si la Consulta Externa del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz es conocida, debido a que esta es una de las principales necesidades de los directivos de la Institución, ante esta incógnita los resultados se manifiestan de la siguiente manera: En los municipios del rango de 15 a 30 años tan sólo el 1% afirmó conocer el servicio de consulta externa del Hogar, en los municipios es más conocido el servicio médico de las Obras Sociales del Hermano Pedro, aunque claro está, en esa Institución no se atiende sólo al adulto mayor sino a población en general. En la Cabecera Departamental del rango de menores de 30 años el 8% afirmó conocer los servicios médicos de Fray Rodrigo de la Cruz a adultos mayores, lo cual evidencia que la incidencia de la Consulta Externa del Hogar es local y deficiente.

Aunque en el rango de 31 años en adelante en municipios aledaños a La Antigua Guatemala el conocimiento de los servicios de consulta externa de Fray Rodrigo es muy pobre, tan sólo de un 3%, en la Cabecera Departamental es de un 15%, confirmando de nuevo el impacto local de dicho servicio al público.

En cuanto al posicionamiento de la consulta médica en el rango de 31 años en adelante en La Antigua Guatemala, la Consulta Externa del Hogar logró un porcentaje similar al de las Obras Sociales del Hermano Pedro que le aventajó apenas por un 1%. A pesar de lo anterior, a nivel global, el 85% de la población encuestada aún no conoce o sabe de la existencia de un hospital o clínica médica especializada en la atención del adulto mayor, por lo

que se demuestra la necesidad de promover un servicio que es de gran beneficio a la población de adultos mayores que requieran de un servicio médico gratuito y de calidad.

Es oportuno concluir mencionando que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz tiene un impacto local tanto en la Consulta Externa como en el posicionamiento en la mente de la población, por lo que se hace necesaria la promoción de sus servicios, de su contribución a la sociedad.

3.6 Problema Comunicacional:

El desequilibrio de las relaciones interpersonales y la falta de un Departamento de Comunicación que promocióne de manera interna y externa al Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz debilitan la imagen institucional generando así un pobre posicionamiento de la institución en la imagen pública de la población local y departamental.

3.7 Indicadores:

- ✓ El 80% del personal de la Institución se encuentra identificado con ella. Reconoce el escudo, sabe la historia de su fundación y reconoce los colores que le representan a nivel institucional.
- ✓ El 95% de los colaboradores participan en actividades de resolución de conflictos, reconocen la importancia de contar con un manual que de solución de los mismos.
- ✓ El 95 % de los colaboradores conocen acerca de la Ley de Libre Acceso a la Información, de la obligatoriedad de su ejecución y están en capacidad de colaborar con el orden administrativo para una pronta implementación de la misma.
- ✓ Aumenta en un 25% el nivel de conocimiento del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz en la población de Antigua Guatemala así como el reconocimiento del servicio de consulta externa por medio de una campaña educativa que lleve el mensaje de la importancia y el valor de ser adulto mayor.

3.8 FODA:

Fortalezas:

Interés del personal operativo

El personal operativo si bien en un 83% afirma no conocer acerca de la existencia de un manual de resolución de conflictos, muestra amplio interés en participar específicamente en actividades y talleres de relaciones interlaborales y de relaciones humanas.

Interés de directivos

Tanto la Dirección como la Comisionada de Educación Permanente del Comité Técnico Asistencial del Hogar ven la necesidad de ejecutar una estrategia de comunicación que ayude a fortalecer la imagen de la Institución de manera externa e interna, principalmente ven la necesidad e importancia de dar a conocer el servicio de Consulta externa del Hogar del cual tan sólo el 5% de la población total encuestada está consciente de su existencia.

Apoyo de la Dirección

Se cuenta con la promesa de recibir apoyo y colaboración total por parte de la Institución en las distintas actividades a realizar tanto en promoción de la imagen institucional como en las actividades que fortalezcan la comunicación en relaciones interlaborales entre los colaboradores.

Oportunidades:

La labor social de Fray Rodrigo:

Fray Rodrigo de la Cruz es la única organización del estado encargada del resguardo del adulto mayor, atiende a 135 pacientes de los cuales el 58% está integrado por hombres y el restante 42% por mujeres, brindándoles alimentación, servicio médico, recreación, terapia física. Realiza una gran labor a nivel local, regional y desde luego nacional por lo cual su carta de presentación son los servicios que presta a la población que otras instituciones que se dedican al cuidado de ancianos no pueden brindar.

La Consulta Externa

Un servicio especializado y gratuito abierto a la población en general, dirigido al adulto mayor de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez y a quien lo solicite, tiene cuatro años de estar abierta(2008-2012), si bien no es muy conocida, es una de las mayores contribuciones del Hospital Hogar a la población. Su promoción crea imagen. A pesar de que el nivel de desconocimiento de este servicio es del 95% tomando como base la población encuestada, se puede tomar como “carta de presentación de la Institución”

La alianza con Instituciones Educativas

El Hogar cuenta con el apoyo de universidades como Mariano Gálvez y la Universidad Rafael Landívar, aparte de ser eventualmente visitado por estudiantes de escuelas primarias, esto puede ser de mucha ayuda en una labor de promoción institucional. El contar con el apoyo tanto de universidades como de establecimientos públicos del nivel primario, de hecho, es un excelente recurso para una campaña educativa promocional.

La ubicación geográfica

El Hogar tiene una ubicación envidiable, se encuentra a una cuadra del parque central de La Antigua Guatemala, el acceso a dicho establecimiento no es complicado ya sea en vehículo o a pie.

Serviré

Es una ONG que trabaja exclusivamente con el Hogar, esta Organización está conformada por un grupo de señoras que recaudan fondos a través de la venta de artículos donados que no pueden ser utilizados por la Institución debido a sus características. Pueden contribuir en el proyecto financiando algunos insumos.

La infraestructura e historia

En una campaña promocional es de gran ayuda contar con el aspecto histórico del inmueble. También se encuentra ubicado a la par de la Casa Internacional también llamada “Casa Presidencial” que es el recinto en el que el Presidente de la República se hospeda cuando visita por motivos diplomáticos La Antigua Guatemala. Es un atractivo para el visitante que puede explotarse.

La disposición de la población

Las encuestas muestran que un 96% del total de encuestados tanto menores como mayores de 15 años están interesados en conocer acerca del tema del adulto mayor, lo cual puede ser beneficioso al momento de emprender una campaña de promoción institucional.

Debilidades:

Los problemas interlaborales

Las diferencias entre distintos elementos del personal pueden entorpecer la realización del proyecto a nivel interno, es oportuno mencionar que el 35% del personal operativo y el 57% del personal administrativo afirmaron que en la Institución se presentan conflictos interlaborales de manera frecuente.

Apatía administrativa

Es evidente que la Institución no realiza las actividades que a su parecer le resultan muy complicadas, claro ejemplo de esto es la no implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información argumentando que es muy difícil implementarla debido a la gran cantidad de trabajo que esta requiere.

La incertidumbre que causa un practicante

La Subdirección cree que la mayoría de los estudiantes que realizan sus prácticas en el Hogar, llevan proyectos propios que no se ajustan a sus necesidades y que la única manera de darle continuidad a uno, es tener una persona propia que se encargue de ello.

La falta de recursos

Reiteradamente se ha mencionado que la Institución no cuenta con los recursos económicos para la realización de un proyecto de comunicación.

Amenazas:

La falta de recursos

La escasez de insumos económicos puede ser un factor que limite el éxito del proyecto de comunicación.

Perder la continuidad del proyecto

El proyecto de comunicación puede perder la continuidad si queda a cargo de una persona que no le dé el valor que se merece, de la necesidad de implementarlo y no esté consciente de los beneficios que trae consigo.

Algunos elementos del personal no colaboran

Algunos elementos tanto del personal administrativo y operativo no toman en serio la labor de los practicantes debido a que nunca les han elaborado un proyecto que continúe luego de la partida del estudiante.

Medios de comunicación apáticos

La poca participación desinteresada de los medios de comunicación locales al promover actividades de forma gratuita.

Imagen preconcebida respecto a los hogares de ancianos

La imagen que Cabecitas de Algodón ha dejado en la población; que cada vez que hace apariciones públicas es para solicitar recursos de la población.

3.9 Aspectos que Viabilizarán la Estrategia:

- ✓ Profesional en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos con entusiasmo, dedicación, creatividad y capacidad.
- ✓ Practicantes y/o voluntarios de instituciones públicas o privadas incluso extranjeros, como valioso recurso para la promoción institucional.
- ✓ Ancianos y ancianas del Hogar que cumplan una labor educadora en la población adulta y joven por medio del compartir experiencias, testimonios de lo que realmente significa ser adulto mayor.
- ✓ Participación activa de la Comisión de Educación del Comité Técnico Asistencial cuya promesa fue apoyo total en el aspecto humano y logístico.
- ✓ Transporte para cumplir con las actividades promocionales donde se incluya la participación de ancianas y ancianos.
- ✓ Alimentación para las personas participantes en el proyecto.
- ✓ Ubicación geográfica e infraestructura, envidiable, accesible y atractiva para las personas que quieran colaborar con el Hogar.

3.10 Aspectos que podrían limitar los resultados:

- ✓ La escasez de presupuesto de la institución en materia de comunicación y la no promesa de contar con él.
- ✓ La pobre participación de instituciones públicas y privadas en materia de labor social.
- ✓ La apatía de muchos empleados públicos hacia su propia Institución.
- ✓ Las diferencias entre personal operativo y administrativo y la inconformidad de algunos colaboradores con la Subdirección.
- ✓ Las constantes campañas de Cabecitas de Algodón de recaudación de fondos podrían hacer pensar a la población que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz pretende lo mismo, cuando lo único que se quiere es informar y educar.
- ✓ La poca participación de los medios de comunicación tanto radiales, impresos y televisivos cuando no reciben un beneficio económico a cambio.

4. Proyecto a Desarrollar:

Estrategia de Comunicación Organizacional para el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, con el fin de fortalecer, divulgar su imagen y mejorar las relaciones entre sus colaboradores.

4.1. Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto:

Con base en base al diagnóstico realizado se puede concluir que El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz muestra una pobre imagen institucional la cual se evidencia en del desequilibrio de las relaciones interpersonales y el pobre posicionamiento de la Institución en la imagen pública.

Partiendo de lo anterior se determinó que la estrategia de comunicación a seguir debe resolver o disminuir de manera considerable los problemas comunicacionales que aquejan a la Institución.

Antes de realizar una campaña de promoción institucional que fortalezca la imagen de la Organización a nivel externo fue necesario sentar las bases internas de cómo se quiere ser apreciado en la imagen pública, partiendo de esto, se procedió al rediseño total de la imagen gráfica institucional, con el fin de divulgar de manera interna la esencia de la Institución, así como su historia, su origen y hacer que de esta manera los colaboradores de la misma se encuentren más empoderados.

El rediseño de la identidad gráfica constituyó la institucionalización de los colores, el escudo, el logotipo, la papelería, el ceremonial escrito, la tipografía que identifiquen al Hospital Hogar y a todos los que le integran. Este rediseño total se convirtió en el “banderazo de salida” para una campaña pública que refuerce la imagen institucional y genere un posicionamiento en la mente del grupo objetivo externo.

Aprovechando el hecho de que en la Institución se celebra el día del adulto mayor con una serie de actividades durante una semana. Una caminata masiva que promocióne el valor y la belleza de la tercera edad debía ser el inicio de una serie de actividades únicas en el país. Para lograr un impacto y de esa manera dar a conocer a la Institución a más personas, dicha caminata fue realizada día domingo con el objetivo de obtener más participantes y en consecuencia más audiencia. Una vez establecida la logística de la actividad fue necesario hacer una convocatoria a los medios de comunicación locales y capitalinos para que dieran cobertura al evento y que el nombre del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz llegara más lejos.

En cuanto al mejoramiento de las relaciones interpersonales se planificaron una serie de capacitaciones divididas en dos fases, la primera abordando el tema de Comunicación Organizacional y de la lucha en búsqueda de la comunicación efectiva que disminuya los conflictos interpersonales y propicie la productividad dentro de la Institución, y la segunda, se centró en la comunicación interpersonal, un taller constituido por una serie de ejercicios

prácticos encargados de mejorar de manera sustancial la forma en que los colaboradores de la Institución interactúan entre sí. Estas dos fases se realizaron en tres meses dividiendo al personal en dos grupos, los cuales participaron en días diferentes durante un lapso de dos horas.

Es evidente que la única manera de recibir es dar. Se propuso realizar una campaña educativa a nivel departamental que genere un impacto más duradero y de frutos verdaderos. Si bien una campaña de promoción a través de los medios de comunicación es efectiva, se decidió ir más allá, trascender. Se solicitó a la Dirección Departamental de Educación la presencia en de todos los directores y directoras del nivel primario tanto del sector público como privado del Departamento de Sacatepéquez en una serie de capacitaciones cuyo tema central fue el adulto mayor, capacitaciones celebradas en las instalaciones del Hogar y de esta manera se colaboró educando y sensibilizando a la población así como divulgando de manera efectiva la participación social del Hospital Hogar.

En cuanto a la Ley de Libre Acceso a la Información, se elaboró la logística de la implementación de la misma y se presentó de manera pública a todos los colaboradores de la Institución sin excepción alguna. El cumplimiento con dicha ley genera imagen a nivel instituciones públicas y promueve la transparencia administrativa.

Rediseño y promoción de la imagen gráfica institucional a nivel interno, logística y presentación pública de la Ley de Libre Acceso a la Información, campaña educativa que promueva la Institución a nivel externo, mejora de las relaciones interlaborales a nivel interno para aumentar la productividad y optimizar el clima organizacional, caminata masiva a favor del adulto mayor que integre a la población al tema de la tercera edad. Cuatro ideas, cuatro eventos, cuatro formas distintas de comunicar que se multiplican en actividades alternas y/o complementarias.

4.2. Objetivo General de la Estrategia:

- ✓ Fortalecer y divulgar la imagen del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz a través de actividades de promoción interna y externa y del mejoramiento de las relaciones interlaborales.

4.3. Objetivos Específicos de la Estrategia:

- ✓ Promover, mejorar y reforzar el posicionamiento de la Institución mediante la realización de actividades que eduquen y sensibilicen a la población acerca del tema del adulto mayor.
- ✓ Empoderar a los colaboradores de la Institución a través de la institucionalización del Manual de Identidad Gráfica Institucional y de la promoción interna de la esencia y orígenes del Hospital Hogar.

- ✓ Mejorar las relaciones interpersonales mediante actividades que fortalezcan las relaciones humanas y propicien un agradable clima organizacional.
- ✓ Capacitar a los colaboradores de la Institución respecto a la implementación de la Ley de Libre Acceso a La Información, de sus implicaciones y de sus responsabilidades como servidores públicos.

4.4. Actividades que Operativizan la Estrategia:

4.4.1. Fray Rodrigo y Yo

“Fray Rodrigo y Yo” es una estrategia de comunicación compuesta de una serie de eventos encaminados a promover y fortalecer la imagen institucional a través de múltiples actividades que mejoren las condiciones comunicativas dentro de la Institución, tanto en aspectos de identidad gráfica, como en relaciones interlaborales e imagen institucional.

a) Rediseño de Identidad Gráfica Institucional (ver anexo 2)

Se rediseña la identidad gráfica de la Institución existente con el fin de actualizarla y adecuarla a los orígenes de la Institución.

De los colores:

Se modifican los colores institucionales en tono, quedando constituidos los colores que representan a la Institución en orden de incidencia:

- ✓ El amarillo
- ✓ El blanco
- ✓ El azul
- ✓ El rojo

Dichos colores tienen sus especificaciones en la escala Phantone y CMYK en el Manual de Identidad Gráfica Institucional. Se seleccionan estos colores de acuerdo a la ubicación geográfica del Hospital Hogar, es decir, hacer que coincidan con los colores en tonalidad ocre, satinados, característicos de La Antigua Guatemala.

La Institución necesita una combinación de colores que le represente dentro y fuera de la misma por lo que se determina que la combinación oficial de colores a utilizar son el azul y el amarillo institucional.

Del escudo:

Se modifican de manera sutil los distintos elementos que le conforman, tomando como base los principios del diseño y la heráldica. Se trata de mantener una imagen clásica pero a la vez actual y sobria. Se modifican los colores, creando de esta manera balance y un impacto visual agradable. Se extrae el color magenta y verde que constituían el centro del escudo sustituyéndolos por el azul y el rojo institucional, de esta manera, se identifican, se señalan y se enmarcan los colores que deberán representar a la Institución.

Del Logotipo:

Se modifican los rasgos y el color del Logotipo que identifica a la Institución de manera externa e interna. Los colores del logotipo ahora son congruentes con los colores representados en el Escudo. Se cambia la dirección del logotipo de la apariencia inestable vertical a una horizontal. Se agrega la palabra “Hospital” al nombre de la Institución con el fin de empezar el proceso de transformación de imagen de un Hogar de Ancianos a un Hospital Hogar de Ancianos.

b) Manual de Identidad Gráfica Institucional (ver anexo 3)

Se crea un Manual de Identidad Institucional en el cual se encuentran las normas que rigen la utilización de los distintos elementos de identificación con los que la Institución cuenta. Este manual tiene como objetivo fundamental a parte del normar; mostrarle a los colaboradores todo los aspectos en materia de imagen y de esta manera lograr una identificación plena.

El manual consta de los elementos siguientes:

- ✓ Información, reglas o normas de utilización del:
- ✓ Escudo
- ✓ Colores institucionales
- ✓ Combinaciones de colores permitidos
- ✓ Logotipo
- ✓ Combinaciones de forma permitidas
- ✓ Combinaciones de colores permitidos
- ✓ Tipografía
- ✓ Papelería
- ✓ Ceremonial escrito
- ✓ Uniformes
- ✓ Señalización

No se deja ni un detalle olvidado de manera que la Institución de un uso correcto a los elementos gráficos que le representan tanto de manera interna como externa.

A demás se presenta el Manual de Identidad Institucional al Comité Técnico Asistencial Hospitalario capacitándolos en la forma adecuada de administrar dicho documento.

c) Divulgación de la imagen institucional a nivel interno

Para poder llegar a todos los colaboradores de la Institución se coloca la Misión y Visión en lugares estratégicos, visibles, de manera que todas las personas puedan tener acceso a esa información. El logotipo y el escudo también son colocados de manera pública con el fin de que todos los visualicen y paulatinamente lo puedan identificar a simple vista como la esencia de la Institución.

Tanto el escudo, el logotipo, la Misión y la Visión, son colocados en cuadros de madera de tamaño no superior a un metro. Estos cuadros deben de estar acordes al tipo de arquitectura del inmueble, que en este caso es una casa con detalles decorativos

maravillosos. Se promociona la institución de manera interna al mismo tiempo que se ornamenta.

d) Relaciones interpersonales (ver anexo 4)

En busca de mejorar las relaciones entre los colaboradores de la Institución, se elaboran dos talleres. El primero se encamina a sentar la base de lo que es la Comunicación Organizacional, de su implicación en la productividad de las instituciones y de la importancia de mantener buenas relaciones laborales para un desempeño óptimo.

El segundo consta de una serie de ejercicios prácticos a ser utilizados dentro del quehacer cotidiano. Estos ejercicios de relaciones interpersonales tienen el objetivo de disminuir los conflictos interpersonales y optimizar las relaciones humanas dentro del Hospital Hogar.

Estas capacitaciones son impartidas en un lapso de tres meses dividiendo al personal en dos grupos de trabajo, los cuales están conformados por directivos y personal operativo. La totalidad de colaboradores de la Institución participan activamente en las dos capacitaciones de dos horas.

e) Promoción imagen institucional a nivel externo

Caminata Fray Rodrigo y Yo (ver anexo 5)

En búsqueda de acercar a la población al tema del adulto mayor se realiza una caminata masiva a favor del adulto mayor en la cual se divulga el mensaje de la tercera edad al mismo tiempo que se promociona la Institución.

La caminata recorre las calles de La Antigua Guatemala pasando por el Parque Central y terminando enfrente del Hospital Hogar 4ta avenida sur No. 6. Como se espera una gran afluencia de personas por ser la caminata día domingo, es imposible brindarle un refrigerio a los participantes por lo cual se decide cerrar la avenida completa y brindarle como agradeciendo al público un concierto musical al aire libre.

Se efectúan 30 pautas en radio promoviendo la caminata y se giran boletines de prensa a distintos medios de comunicación para que cubran el evento.

El Adulto Mayor y Yo (ver anexo 5)

Es el corazón del proyecto de comunicación, está compuesto por una serie de 5 capacitaciones realizadas en una semana completa con un horario de 8:00 a 12:00 en las instalaciones del Hospital Hogar.

Las personas invitadas son todos los directores y directoras del nivel primario tanto del sector oficial como privado del Departamento de Sacatepéquez. En conjunto hacen un aproximado de 300 personas capacitadas acerca del tema de la tercera edad al mismo tiempo que se les brinda información acerca de los servicios que la Institución presta, su historia y de su contribución a la sociedad.

f) Logística de Libre Acceso a la Información

Creación del Manual de Procedimientos referente a la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información. (ver anexo 3)

Dicho manual es presentado a todos los colaboradores de la institución en capacitaciones de dos días dividiendo al personal en dos grupos de trabajo. (ver anexo 4)

Productos utilizados durante la implementación de la estrategia

a) Capacitaciones/ talleres para promover:

- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Promoción institucional a nivel externo
- ✓ Ley Libre Acceso a la Información
- ✓ Uso correcto del manual de identidad gráfica institucional

b) Cuñas radiales para promover la caminata Fray Rodrigo y Yo

c) Productos impresos para develar:

- ✓ Manual de Procedimientos Libre Accesos a la Información
- ✓ Identidad grafica institucional
- ✓ Manual de Identidad Gráfica Institucional

d) Elaboración de un video institucional a ser utilizado durante las capacitaciones a docentes y estudiantes. (ver anexo 6)

4.5. Financiamiento:

Las fuentes de financiamiento del proyecto de comunicación “Fray Rodrigo y Yo” se dividen en tres categorías, a saber:

a) Profesional en Ciencias de la Comunicación

Servicios profesionales en estrategia de comunicación, diseño gráfico, edición de audio y video, relaciones públicas y facilitador-capacitador de talleres de manera gratuita por un profesional de la Escuela de Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala

b) Gestión, donación, colaboración y coordinación de medios

Insumos o servicios obtenidos de manera gratuita por medio de gestiones y del resultado de la coordinación de medios de comunicación.

c) Fray Rodrigo de la Cruz

Gasto en capacidad de absorber el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

Financiamiento

	Producto	Fuente-Financiamiento-Recursos
1.	REDISEÑO IMAGEN GRÁFICA INSTITUCIONAL	
	Diseñador gráfico profesional	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
2.	A) ELABORACIÓN MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA INSTITUCIONAL B) ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LIBRE ACCESO LA INFORMACIÓN	
	Dibujo digital - Diseño gráfico - Maquetación -Diagramación – Investigación-Redacción	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
3.	CAMINATA “FRAY RODRIGO Y YO”	
	Estratega-Logística-Relaciones Públicas -Coordinación de medios-	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
	Alimentación	Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz
	Invitaciones	
	Transporte de los pacientes	
	Transporte del grupo musical	
	Diplomas de reconocimiento y agradecimiento	
	Banderines conmemorativos	Gestión-donación-colaboración Coordinación de medios
	Grupo “Latinos Musical” más equipo de audio	
	Serigrafía -playeras organizadores del evento-	
	Cuñas Radiales-promoción del evento-	
	Entrevista radial-5 minutos de aire-	
	Publicación en periódico	Colaboración-Voluntarios
	Agua pura-unidades en bolsa-	
	Banda Departamental	
	Bandas escolares ITE-INSOL	
	Equipo de atención e hidratación a los pacientes	

	Producto	Fuente-Financiamiento-Recursos
4	A. CAPACITACIONES RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL B. CAPACITACIONES LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN 100 PERSONAS -50 POR CAPACITACIÓN-	
	Facilitador	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
	Alimentación	Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz
	Constancias de participación	
	Uso de proyector	
	Alquiler equipo de audio	Gestión-donación-colaboración
	Técnico -Manejo de equipo de audio y video-	Voluntaria
5.	PROMOCIÓN IMAGEN INSTITUCIONAL INTERNA	
	Cuadros de madera de 1m.x1m. con vidrio integrado	Gestión-donación-colaboración
	Impresiones vinílicas de: Escudo, logotipo, Misión, Visión Tamaños de 1m.x1m.	
6.	CREACIÓN VIDEO INSTITUCIONAL	
	Tomas de video, edición.	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
7	CAPACITACIONES DE ALTO NIVEL “EL ADULTO MAYOR Y YO”	
	Facilitador-investigación, material electrónico-	Profesional Ciencias de la Comunicación ECC-USAC
	Alimentación	Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz
	Alquiler de equipo de audio	
	Uso de proyector	
	Diplomas de participación	
	Técnico -Manejo de equipo de audio y video-	Gestión-donación-colaboración
	Depreciación de equipo personal-facilitador-	

4.6. Presupuesto:

	Producto	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Costo Actividad
1.	REDISEÑO IMAGEN GRÁFICA INSTITUCIONAL				
	Diseñador gráfico profesional	1	Q.3,000.00	Q.3,000.00	Q3,000.00
2.	A) ELABORACIÓN MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA INSTITUCIONAL B) ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LIBRE ACCESO LA INFORMACIÓN				
	Dibujo digital - Diseño gráfico - Maquetación - Diagramación – Investigación-Redacción	2	Q.6,000.00	Q.12,000.00	Q12,000.00
3.	CAMINATA “FRAY RODRIGO Y YO”				
	Estratega-Logística-Relaciones Públicas -Coordinación de medios-	1	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	Q37,640.00
	Alimentación	500	Q. 4.00	Q.2,000.00	
	Invitaciones	50	Q.2.00	Q.100.00	
	Grupo “Latinos Musical” más equipo de audio	1	Q.4,000.00	Q.4,000.00	
	Serigrafía -playeras organizadores del evento-	50	Q.15.00	Q.750.00	
	Diplomas de reconocimiento y agradecimiento	20	Q.2.00	Q.40.00	
	Cuñas Radiales-promoción del evento-	30	Q.200.00	Q.6,000.00	
	Transporte de los pacientes	3	Q.300.00	Q.900.00	
	Transporte del grupo musical	2	Q.300.00	Q.600.00	
	Banda Departamental	1	Q.800.00	Q.800.00	
	Bandas escolares ITE-INSOL	2	Q.400.00	Q800.00	
	Equipo de atención e hidratación a los pacientes	50 personas	Q.75.00	Q.3,750.00	
	Banderines conmemorativos	100	Q.3.00	Q.300.00	
	Agua pura-unidades en bolsa-	200	Q.0.50	Q.100.00	
	Entrevista radial-5 minutos de aire-	5 minutos	Q.1,500.00	Q.7,500.00	
	Publicación en periódico	1 nota	Q.5,000.00	Q.5,000.00	

	Producto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Total Actividad	
4	A. CAPACITACIONES RELACIONES INTERPERSONALES Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL					
	B. CAPACITACIONES LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN					
	100 PERSONAS -50 POR CAPACITACIÓN-					
		Facilitador	6 X 2 horas	Q.1,500.00	Q.9,000.00	Q.15,000.00
		Alimentación	300	Q.7.00	Q2,100.00	
		Alquiler equipo de audio	6 días	Q. 250.00	Q1,500.00	
		Uso de proyector	6 días	Q. 250.00	Q1,500.00	
	Constancias de participación	300	Q1.00	Q.300.00		
	Técnico -Manejo de equipo de audio y video-	6	Q.100.00	Q.600.00		
5.	PROMOCIÓN IMAGEN INSTITUCIONAL INTERNA					
	Cuadros de madera de 1m.x1m. con vidrio integrado	12	Q.75.00	Q.900.00	Q.1,800.00	
	Impresiones vinílicas de: Escudo, logotipo, Misión, Visión Tamaños de 1m.x1m.	12	Q.75.00	Q.900.00		
6.	CREACIÓN VIDEO INSTITUCIONAL					
	Tomas de video, edición.	1	Q10,000.00	Q10,000.00	Q10,000.00	
7	CAPACITACIONES DE ALTO NIVEL “EL ADULTO MAYOR Y YO”					
	Facilitador-investigación, material electrónico-	5x4 horas	Q3,000.00	Q.15,000.00	Q.20,000.00	
	Alimentación	300 personas	Q.3.00	Q.900.00		
	Alquiler de equipo de audio	5 días	Q.250.00	Q.1,250.00		
	Uso de proyector	5 días	Q.250.00	Q.1,250.00		
	Técnico -Manejo de equipo de audio y video-	5 días	Q.150.00	Q.750.00		
	Diplomas de participación	300	Q.2.00	Q.600.00		
	Depreciación de equipo personal-facilitador-	5 días	Q.50.00	Q.250.00		
COSTO TOTAL DEL PROYECTO DE COMUNICACIÓN						Q.99,440.00

4.7. Beneficiarios:

a) En cuanto al grupo objetivo interno

El personal completo del Hospital conformado por 99 personas gozará de los beneficios del proyecto de comunicación

- ✓ Todos conocedores acerca de la Ley de Libre Acceso a la Información
- ✓ Todos empoderados con información acerca de su Institución
- ✓ La mayoría identificada con la Institución a la que representan
- ✓ Todos capacitados en las charlas y talleres de relaciones interlaborales.

b) En cuanto al grupo objetivo externo

A nivel local, la población de La Antigua Guatemala, la cual tendrá la información acerca del servicio de consulta externa gratuito a los adultos mayores y de esa manera, en consecuencia serán beneficiados los adultos mayores de las aldeas vecinas.

A nivel departamental, 237 Instituciones Educativas representadas por sus directores en las capacitaciones “El Adulto Mayor y Yo”. Los docentes participantes tendrán la responsabilidad de multiplicar la valiosa información recibida en sus respectivas instituciones tanto del sector público como del privado. Al multiplicarse esta información, serán un aproximado de 2,000 maestros los empoderados con información acerca del adulto mayor, acerca del Hospital Fray Rodrigo de la Cruz y acerca de los servicios de Consulta Externa.

c) El Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz

La suma de estos dos grupos objetivos tiene como consecuencia un beneficio a nivel institucional, mejorara de la imagen, aumento del posicionamiento y una incidencia social real.

4.8. Recursos Humanos:

No.	Actividad	Asignación	Recurso humano
1	Aprobación de la estrategia		Comité Técnico Asistencial Hospitalario
2	Rediseño de identidad gráfica	Dibujo digital diseño gráfico	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
3	Elaboración Manual de Identidad Gráfica Institucional Elaboración de manual de procedimientos libre acceso la información	Dibujo digital Diseño gráfico Maquetación y diagramación Redacción	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
4	Caminata Fray Rodrigo y Yo	Coordinación de medios Grupo musical Equipo de audio	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
		Solicitar voluntarios Alimentación	Departamento de enfermería
		Logística Patrocinadores Invitaciones Orden y organización el día del evento	Departamento de enfermería José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
		Atención a los pacientes durante el recorrido	Voluntarias del INSOL Antigua Guatemala
		Transporte	Departamento de Transporte Fray Rodrigo de la Cruz
		Seguridad	Policía Nacional Civil, Policía Municipal
		Ambientación	Banda musical departamental Banda escolar INSOL Banda Escolar ITE
		Mensaje de la Institución al final del evento	Director de Fray Rodrigo de la Cruz

No.	Actividad	Asignación	Recurso humano
5	Capacitaciones Relaciones interpersonales y comunicación organizacional Capacitaciones Libre Acceso a la Información	Facilitador Equipo de audio	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
		Alimentación Proyector	Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz
		Logística Constancias de participación	Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
		Participantes	Personal Fray Rodrigo de la Cruz
		Voluntaria Manejo equipo de audio y video	Sara Patricia Romero Fisioterapia Universidad Rafael Landivar
6	Promoción imagen institucional interna	Gestión, abastecimiento de recursos, ejecución	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
7	Creación video institucional	Tomas de video	Julio Vásquez José Manuel Carcuz Romero ECC USAC
		Edición	José Manuel Carcuz Romero ECC USAC
8	Capacitaciones El Adulto Mayor y Yo	Facilitador Elaboración constancias de participación Material informativo Gestión Dirección Departamental de Educación Manejo de equipo de audio y video	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC
		Equipo de audio y video Alimentación	Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz
		Logística	Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC

4.9. Áreas Geográficas de Acción:

De acuerdo al accionar de la estrategia, ésta tiene dos escenarios, el primero son las instalaciones del Hospital Hogar ubicado en la 4ta avenida sur No. 6 de La Antigua Guatemala.

Dentro de estas instalaciones se lleva a cabo la elaboración del Manual de Identidad Gráfica, Manual de Procedimientos de Libre Acceso a la Información, promoción interna institucional, así como las celebraciones de los distintos eventos de capacitaciones realizadas, tanto las enfocadas al grupo objetivo interno como al grupo objetivo externo. Dentro de las instalaciones se realiza toda la logística necesaria para el cumplimiento efectivo de la estrategia de comunicación.

El segundo escenario es el centro histórico de La Antigua Guatemala donde se lleva a cabo la Caminata “Fray Rodrigo y Yo” a favor del adulto mayor y de promoción de imagen institucional.

Si bien el centro de ejecución de la estrategia es a nivel local, de acuerdo al tipo de actividades la incidencia fue departamental.

4.10. Cuadro Operativo de la Estrategia:

Actividad	Objetivo específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Rediseño de identidad gráfica	Crear identidad institucional a través de recursos gráficos	Q.3,000.00	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Mayo 2012
Elaboración Manual de Identidad Gráfica Institucional	Promover, regular la utilización de la imagen gráfica institucional como parte principal del reconocimiento institucional	Q.6,000.00	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Mayo 2012
Elaboración de Manual de Procedimientos Libre Acceso la Información	Dotar a la institución de un instrumento por medio del cual se empiece a poner en práctica la Ley de Libre Acceso al Información	Q.6,000.00	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Julio-Agosto 2012
Promoción imagen institucional interna	Empoderar a todos los colaboradores del Hospital Hogar en aspectos básicos pero significativos acerca de la Institución	Q.1,800.00	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Junio-Agosto 2012
Capacitaciones, Talleres Relaciones interpersonales y comunicación organizacional	Promover la convivencia armónica dentro de la Institución propiciando así orden administrativo y productividad.	10,000.00	José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz Sara Patricia Romero Fisioterapia Universidad Rafael Landívar Personal Fray Rodrigo de la Cruz	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Julio 2012

<p>Caminata Fray Rodrigo y Yo</p>	<p>Promocionar a la Institución de manera externa través de la difusión del mensaje del valor del adulto mayor</p>	<p>Q37,640.00</p>	<p>Departamento de enfermería</p> <p>José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC</p> <p>Voluntarios</p> <p>Colaboradores</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Población general</p>	<p>Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>La Antigua Guatemala</p>	<p>Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Población Local</p> <p>Adultos mayores de Antigua Guatemala y lugares aledaños.</p>	<p>Julio 2012</p>
<p>Capacitaciones Libre Acceso a la Información</p>	<p>Empoderar a todos los colaboradores acerca de las implicaciones de la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información para una pronta ejecución.</p>	<p>5,000.00</p>	<p>José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC</p> <p>Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Personal Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Agosto 2012</p>
<p>Creación video institucional</p>	<p>Dotar a la Institución de una herramienta audiovisual con la cual puedan presentar a la población su desempeño y su labor social</p>	<p>Q.10,000.00</p>	<p>José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC</p>	<p>Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Julio-agosto 2012</p>
<p>Capacitaciones El Adulto Mayor y Yo</p>	<p>Promocionar al Hospital Hogar por medio de una incidencia social real</p> <p>Crear imagen y educar</p>	<p>Q.20,000.00</p>	<p>José Manuel Carcuz Romero Profesional en Ciencias de la Comunicación ECC USAC</p> <p>Comisión Educación Permanente Fray Rodrigo de la Cruz</p>	<p>Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Departamento de Sacatepéquez</p>	<p>Institución y Colaboradores Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz</p> <p>Maestros, Estudiantes, Adultos Mayores, Población de Sacatepéquez</p>	<p>Agosto 2012</p>

5. Informe de Ejecución

El informe de ejecución da a conocer las actividades realizadas como parte del proyecto de comunicación efectuado en el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz. Dichas actividades estuvieron encaminadas a fortalecer la imagen institucional y a mejorar las relaciones interpersonales.

Las actividades son diversas y van de acuerdo a un grupo objetivo determinado.

El lapso de ejecución fue de tres meses durante los cuales, las distintas actividades se fueron realizando con la participación activa del personal de la Institución y en consenso con los directivos de la misma.

5.1. Rediseño imagen gráfica institucional

Objetivo específico	
Actualizar, rediseñar y crear la identidad gráfica institucional readecuándola a la historia y filosofía organizacional del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Institucionalización de los colores oficiales ✓ Rediseño del logotipo institucional ✓ Creación del escudo institucional ✓ Creación del concepto “Fray Rodrigo y Yo” ✓
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	Electrónicos: ✓ Programas de dibujo digital y diseño gráfico ✓ Impresiones digitales
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 3,000.00
Resultados en base a indicadores	
Se empodera al personal de la Institución con información esencial acerca de su organización, filosofía e identidad gráfica.	

5.2. Elaboración Manual de Identidad Gráfica Institucional

Objetivo específico	
Dotar a la Institución de un documento que norme y regule la utilización de los distintos elementos gráficos instituciones al mismo tiempo de promoverlo de manera pública para empoderar a los colaboradores acerca de aspectos inherentes a su identidad institucional.	
Actividades	<p style="text-align: center;">Elaboración del Manual de Identidad Gráfica Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información, reglas o normas de utilización ✓ Escudo ✓ Colores institucionales ✓ Combinaciones de colores permitidos ✓ Logotipo ✓ Combinaciones de forma permitidas ✓ Combinaciones de colores permitidos ✓ Tipografía ✓ Papelería ✓ Ceremonial escrito ✓ Uniformes ✓ Señalización
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	<p style="text-align: center;">Electrónicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programas de dibujo digital y diseño gráfico y diagramación.
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 6,000.00
Resultados en base a indicadores	
El personal en su totalidad conoce y reconoce los distintos elementos gráficos que componen su identidad institucional, se sienten más identificados con su organización.	

5.3. Elaboración de manual de procedimientos Libre Acceso la Información

Objetivo específico	
Implementar la Ley de Libre Acceso a la Información a partir de la creación de un manual de procedimientos que dictamine la forma más efectiva y ordenada de distribuir la información pública a quien lo solicite.	
Actividades	Elaboración del Manual de Procedimientos “Libre Acceso a la Información”
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	<p style="text-align: center;">Electrónicos:</p> <p style="text-align: center;">✓ Programas de dibujo digital, diseño gráfico y diagramación.</p> <p style="text-align: center;">✓ Impresiones digitales</p>
Áreas Geográficas de impacto	<p style="text-align: center;">Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.</p> <p style="text-align: center;">Al momento de su implementación el impacto será a nivel nacional.</p>
Presupuesto de la acción	Q. 6,000.00
Resultados en base a indicadores	
Se publica el Manual de Procedimientos de Libre Acceso a la Información con la firme idea de que el personal en su totalidad esté consciente y enterado de los lineamientos y de las implicaciones de la implementación de una ley obligatoria para una institución que maneje fondos públicos.	

5.4. Caminata “Fray Rodrigo y Yo”

Objetivo específico	
Promover al Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz mediante una incidencia social en la cual se divulgue el valor del adulto mayor y sea incluida la población local y regional.	
Actividades	<p style="text-align: center;">Caminata masiva a favor del adulto mayor</p> <p>Estrategia-Logística-Relaciones Públicas-</p> <p>Coordinación de medios Invitación a medios de comunicación Gestión de espacio en radio.</p> <p>Invitación a población Establecimientos educativos Población en general</p> <p>Gestión, abastecimiento de recursos. Alimentación Concierto Grupo musical</p> <p>Diseño gráfico, elaboración del concepto “Fray Rodrigo y Yo”</p>
Público Objetivo	<p>Interno: Personal de Fray Rodrigo de la Cruz Externo: Población de La Antigua Guatemala y Municipios aledaños.</p>
Medio utilizado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Radiales: 30 cuñas radiales ✓ Electrónicos: Correos, Facebook
Áreas Geográficas de impacto	La Antigua Guatemala y aldeas aledañas.
Presupuesto de la acción	Q37,640.00
Resultados en base a indicadores	
Aumento del nivel de conocimiento y posicionamiento del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz así como la disminución de la confusión con las Obras Sociales del Hermano Pedro.	

5.5. Capacitaciones Relaciones Interpersonales y Comunicación Organizacional

Objetivo específico	
Mejorar las relaciones interlaborales por medio de capacitaciones en las cuales el personal pueda interactuar entre sí y dar a conocer sus inquietudes y experiencias referente al tema tratado.	
Actividades	Capacitación “Comunicación interpersonal” Logística Investigación Elaboración de presentación interactiva Facilitador
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	Electrónicos: ✓ Programas de dibujo digital, diseño gráfico y creador de presentaciones interactivas.
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 10,000.00
Resultados en base a indicadores	
El personal de la Institución en su totalidad participa de las actividades de resolución de conflicto con la promesa de realizar los esfuerzos necesarios para mejorar las relaciones interpersonales. Se sobrepasan los indicadores haciendo de esta actividad exitosa.	

5.6. Capacitaciones “Libre Acceso a la Información”

Objetivo específico	
Incluir a todos los colaboradores de la Institución en los distintos procesos administrativos con el fin de promover la inclusión y la no discriminación entre puestos laborales.	
Actividades	<p>Capacitación “Libre Accesos a la Información”</p> <p>Logística</p> <p>Investigación</p> <p>Elaboración de presentación interactiva</p> <p>Facilitador</p>
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	<p>Electrónicos:</p> <p>✓ Programas de dibujo digital y diseño gráfico</p> <p>✓ Impresiones digitales</p>
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 5,000.00
Resultados en base a indicadores	
El 100% de los colaboradores conoce y sabe acerca de la Ley de Libre Acceso a la Información y de cómo es el procedimiento de implementación de la misma en sus Institución.	

5.7. Promoción imagen institucional interna

Objetivo específico Reforzar y empoderar al personal acerca de la identidad gráfica y filosofía institucional del Hospital Hogar.	
Actividades	Diseño de la identidad gráfica Presentación y/o divulgación pública de la imagen grafica institucional.
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	Electrónicos: ✓ Programas de dibujo digital y diseño gráfico ✓ Impresiones digitales
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 1,800.00
Resultados en base a indicadores Se refuerza el empoderamiento de la imagen institucional a nivel interno mediante la exhibición y recordatorio del logotipo, escudo, Misión y Visión Institucional.	

5.8. Creación video institucional

Objetivo específico	
Promover la Institución de manera audiovisual tanto de forma interna como externa.	
Actividades	Elaboración del primer video institucional Grabación de tomas Edición de video
Público Objetivo	✓ Personal de la Institución
Medio utilizado	Digitales Programas de edición de video y audio.
Áreas Geográficas de impacto	Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.
Presupuesto de la acción	Q. 10,000.00
Resultados en base a indicadores	
Se promueve la Institución a nivel interno y externo por medio del recurso tecnológico en este caso con un video institucional en el cual quede evidenciado el arduo trabajo de los colaboradores.	

5.9. Capacitaciones “El Adulto Mayor y Yo”

Objetivo específico	
Promover la Institución, educar al a población y trascender a nivel departamental llevando a los establecimientos educativos el mensaje del adulto mayor.	
Actividades	<p>Capacitación el “Adulto Mayor y Yo” Logística</p> <p>Investigación</p> <p>Elaboración de presentación interactiva</p> <p>Facilitador</p>
Público Objetivo	✓ Población general de Sacatepéquez
Medio utilizado	<p>Electrónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Correos ✓ Programas de diseño y de elaboración de presentaciones
Áreas Geográficas de impacto	<p>Instalaciones del Hospital Hogar, 4ta. Avenida Sur No. 6 La Antigua Guatemala.</p> <p>Población general de Sacatepéquez</p>
Presupuesto de la acción	Q. 20,000.00
Resultados en base a indicadores	
<p>Se sobre pasan las expectativas abarcando más personal al finalizar el evento. La capacitación estaba planificada para 300 personas y se abarcó un total de 400 personas entre maestros y estudiantes de magisterio. Con lo anterior el nivel de posicionamiento de la institución aumentó en un 25% de acuerdo a la meta propuesta y de la ayuda de actividades diversas como la caminata masiva en favor del adulto mayor.</p>	

6. Programación y calendarización

Actividades	1 - 9 Mar	17-21 Mar	12-17 Mar	20 al 23 Mar	26 -30 Mar	2-6 de abril	9-13 de abril	16-20 abril	23-27 abril	25 abril
Leer documentación que proporcione la organización y otros documentos profesionales que respalden el trabajo.										
Entrevistas a profundidad con los directivos de la Organización y con personas clave										
Grupos focales										
Diseño de encuestas y solicitud de revisión de las mismas										
Pasar y tabular encuestas										
Arbol del problema										
Descripción del problema comunicacional, objetivo general, resultados previstos, objetivos específicos e indicadores para el proyecto										
Conversación con autoridades de la institución para darles a conocer los resultados del diagnóstico y consensuar con ellos la ruta del proyecto.										
Elaboración de borrador de informe de diagnóstico										
Correcciones del diagnóstico										
Entrega de Informe final de Diagnóstico										

	30 Abr 4 May	7-11 May	14 – 18 May	21 - 25 May	28 May 1 Jun	4 - 8 Jun	11 -15 Jun	2 - 6 Jun	18 - 22 Jun	25 - 29 Jun
Comienzo del rediseño de la imagen gráfica institucional										
Presentación de resultados del diagnóstico al Comité Técnico Hospitalario										
Consensuar la ruta probable de la estrategia de comunicación										
Elaboración del Manual de Identidad Gráfica.										
Presentación al Comité Técnico Hospitalario el proyecto de comunicación										
Planeación de capacitaciones relaciones interpersonales y acceso a la información										
Elaboración de señalización utilizando los colores institucionales										
Planificación de la campaña “Fray Rodrigo y Yo”										
Comienzo de la planificación de la caminata “Fray Rodrigo y Yo”										
Creación del manual de procedimientos Libre Acceso a la Información										
Buscar recursos para la caminata “Fray Rodrigo y Yo”										

	2-6 Jul	9 - 13 Jul	16 - 20 Jul	23-27 Jul	30 Jul 3 Agos	6 - 10 Agos	13 -17 Agos	24 y 30 agos	26 sep
Solicitud a la Dirección Departamental de Educación para la realización de capacitaciones con docentes									
Planeación y ejecución de la caminata "Fray Rodrigo y Yo"									
Organización capacitaciones "El Adulto Mayor y Yo"									
Creación del video institucional									
Capacitaciones El Adulto Mayor y Yo									
Capacitación Comunicación Organizacional, Colectivo Amigos contra el Sida									
Capacitaciones Comunicación Interpersonal y Libre Acceso a la Información									
Capacitaciones externas: "El Adulto Mayor y Yo"									

7. Conclusiones

- ✓ Se determinó que los principales problemas comunicacionales del Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz radican en la deficiente imagen institucional a nivel interno y externo, lo cual afecta su posicionamiento en contraposición con otros hogares de ancianos en Sacatepéquez. A pesar de ser el único Hospital Hogar del Estado en su tipo, su nivel de conocimiento es mínimo y es constantemente confundido con la Obras Sociales del Hermano Pedro.
- ✓ A pesar de entrar en vigencia en el año 2009, la Ley de Libre Acceso a la Información no ha sido implementada debido a carencias de personal y una logística adecuada para el manejo de información pública.
- ✓ Antes de la intervención de la Escuela de Ciencias de la Comunicación existían deficiencias significativas en cuanto a las relaciones interpersonales entre colaboradores debido a la no implementación de un manual de resolución de conflictos y a su vez la no utilización de herramientas comunicativas valiosas como capacitaciones en las cuales el personal en su totalidad pueda relacionarse con sus compañeros de trabajo, promover el trabajo en equipo y adquirir conocimientos que puedan favorecer a la mejora de las relaciones interlaborales.
- ✓ La imagen del Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz es fortalecida mediante la realización de actividades internas y externas parte de la campaña “Fray Rodrigo y Yo” en la cual se incluyó de manera activa al personal de la Institución y a la población general de Sacatepéquez.
- ✓ A través de la campaña educativa “El Adulto Mayor y Yo” y la caminata masiva “Fray Rodrigo y Yo” se promociona, mejora y refuerza el posicionamiento de la Institución con una incidencia social, llegando a todo el Departamento de Sacatepéquez por medio de maestros de la educación pública así como la participación activa de estudiantes de magisterio. 200 maestros se comprometen a llevar a los salones de clase el tema del adulto mayor y 300 estudiantes de magisterio se sensibilizan acerca del tema ya mencionado y se comprometen a mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores que se encuentran a su alrededor.
- ✓ El 95% de los colaboradores se identifican con su Institución mediante la participación en capacitaciones y talleres de sociabilización de información como el de Libre Acceso a la Información, relaciones interpersonales e imagen institucional, promoviendo de esta manera la integración y la inclusión en los procesos de toma de decisiones.
- ✓ Se cumple con los indicadores en un 95% haciendo del proyecto de comunicación un éxito tanto en materia de relaciones interpersonales como de mejoramiento de la imagen institucional.

8. Recomendaciones

- ✓ El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz debe contar con un comunicador social que se encargue de fortalecer las relaciones interpersonales y crear estrategias internas y externas que mejoren su imagen y su posicionamiento. En el caso de no poder costear los gastos que uno de estos profesionales requiere, es necesario solicitar a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la colaboración de un profesional en Comunicación Social.
- ✓ Se debe implementar en un lapso de de tres meses a partir de la entrega del manual de procedimientos, la Ley de Libre Acceso a la Información ya que ésta es obligatoria para toda Institución que maneja fondos públicos.
- ✓ Es importante contar con capacitaciones periódicas trimestrales con el personal de la Institución con el fin de fortalecer los lazos de compañerismo y promover el trabajo en equipo además de que los participantes pueden adquirir conocimientos útiles para el desempeño de las actividades cotidianas.
- ✓ La integración es la base del óptimo trabajo en equipo por lo cual es recomendable y necesario que tanto directivos como personal operativo mantengan una comunicación fluida y todos sean incluidos en los procesos de toma de decisiones que de una u otra forma cambiaran el rumbo de la Institución.
- ✓ Es importante tomar la iniciativa en proyectos de desarrollo institucional por lo que se le recomienda al Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, no esperar a que profesionales de distintas ramas del conocimiento lleguen a realizar sus proyectos sino impulsar los propios mediante los estudiantes interesados en realizar sus prácticas en dicha Institución.
- ✓ Para un cambio del modelo de comunicación a corto plazo, es de suma importancia continuar con la campaña “Fray Rodrigo y Yo” la cual tiene como fin fundamental empoderar a los colaboradores en cuanto a identidad, fortalecer la imagen institucional a nivel interno y externo y mejorar la productividad mediante un proceso de comunicación efectivo y de esa manera optimizar el orden administrativo.
- ✓ Es importante que la Escuela de Ciencias de la Comunicación realice visitas periódicas a los profesionales de la comunicación distribuidos en distintas instituciones alrededor del país para de esta manera, poder constatar que el trabajo que se está realizando es profesional y de primer nivel, de lo contrario se pueden hacer reportes con información carente de veracidad e incurrir en errores, desaciertos que bien pueden ser encubiertos por los estudiantes debido a que no hay ninguna persona que regularmente les supervise y verifique el trabajo realizado.

9. Bibliografía

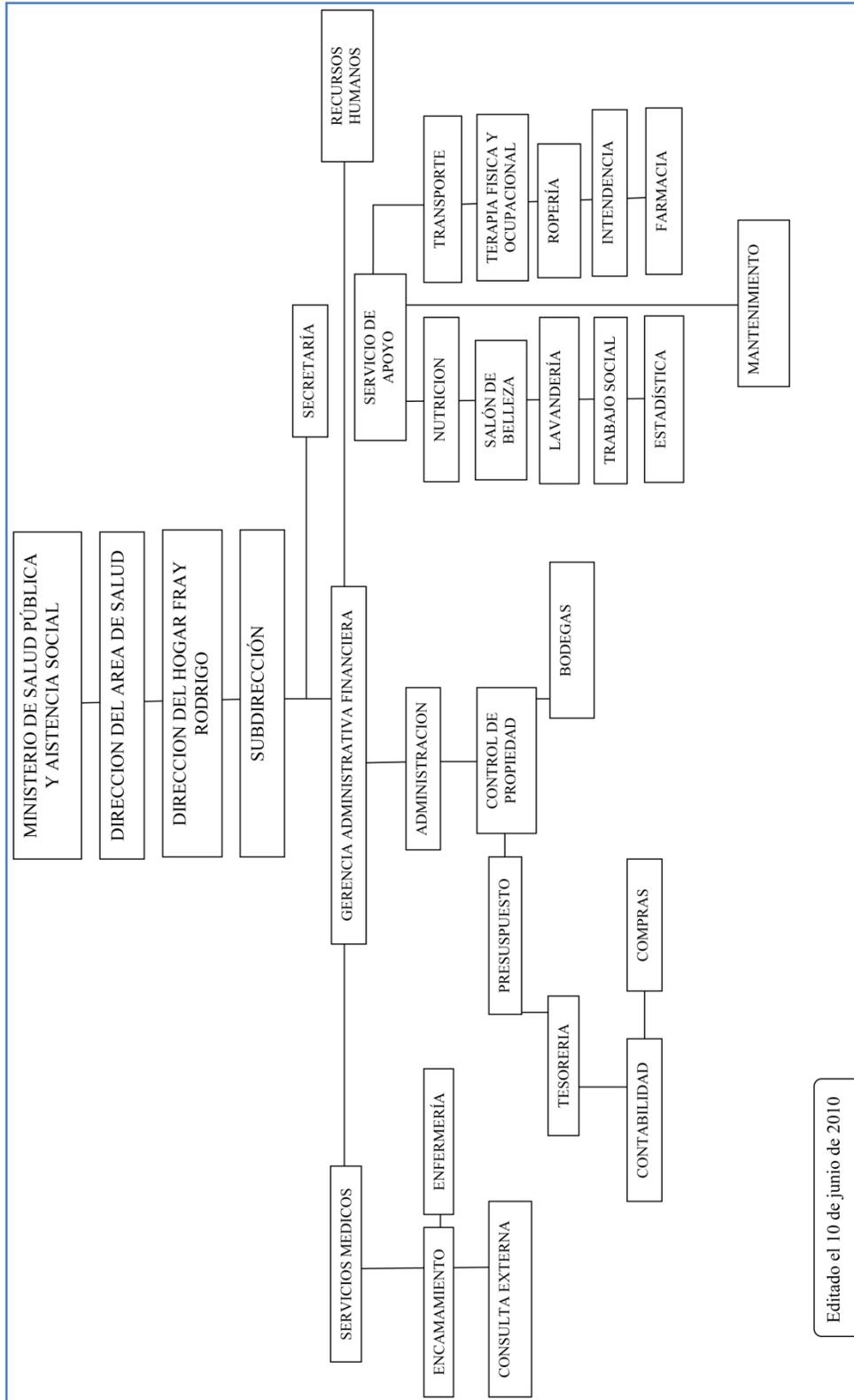
- Celada, R. (29 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Chavez, Y. Y. (1991). *La vejez y el Trabajo Social Propuesta para el Hoagr de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz*. Guatemala.
- Cruz, F. R. (mayo de 2006). *Reglamento del Comité Técnico Asistencial*. Antigua, Guatemala.
- Cruz, F. R. (2006). *Reglamento Interno de Terapia Fisica y Ocupacional*. Antigua Guatemala.
- Fray Rodrigo de la Cruz, F. R. (2006). *Reglamento Orgánico Interno*. Antigua Guatemala.
- García, L. (16 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- García, S. (30 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Martínez, L. (marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Mena, K. R. (Abril de 2005). *Análisis y Propuesta de Restauración Casa Hogar Fray Rodrigo de la Cruz*.
- Palencia, G. (13 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Finanzas Públicas, D. T. (2008). *Manual de Clasificaciones Presupuestarias para el sector Público de Guatemala*. Guatemala.
- Quintanilla, E. (30 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Reyes, P. (03 de abril de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Roca, Ricardo. (18 de abril de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Romero, O. (3 de abril de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Silva, B. (19 de abril de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Silva, H. (30 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Silva, L. (30 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Toj, A. (29 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- Toj, A. (2012 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)
- www.asociacionservire.org*. (s.f.). Recuperado el 29 de Marzo de 2012, de http://asociacionservire.org/que_es_servire.html
- Zas, M. (29 de marzo de 2012). (J. Manuel, Entrevistador)

Anexos

- A.** Organigrama Fray Rodrigo de la Cruz.
 - B.** Árbol del Problema.
 - C.** Cuestionarios matriz para entrevistas y grupos focales.
Encuesta Matiz para grupo objetivo externo e interno.
Encuestas: Gráficas estadísticas.
 - D.** Fotografías de actividades.
 - E.** Calendario general de actividades.
-
- 1.** Presupuesto 2011 Fray Rodrigo de la Cruz.
 - 2.** Rediseño Imagen Institucional.
 - 3.** Manuales de Procedimientos.
 - 4.** Planificaciones e imágenes de capacitaciones.
 - 5.** Caminata “Fray Rodrigo y Yo”
 - 6.** Video Institucional.

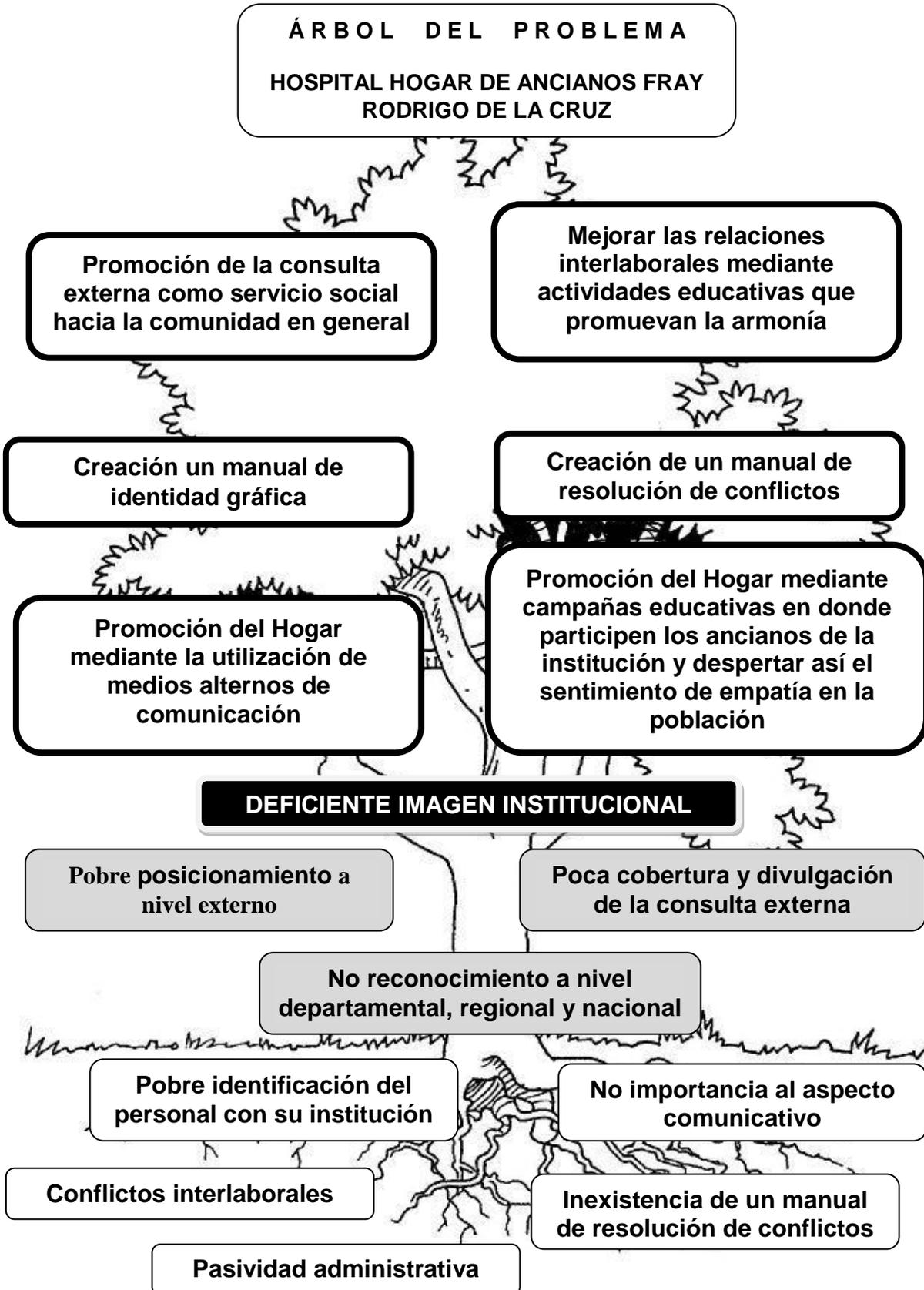
ANEXO A

Organigrama del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz



Editado el 10 de junio de 2010

ANEXO B



ANEXO C



Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos
Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz



CUESTIONARIO MATRIZ PARA ENTREVISTAS A DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Cómo define la comunicación a nivel general en la institución?
2. ¿Cómo define la comunicación entre administrativos?
3. ¿Cómo percibe las relaciones interpersonales entre personal operativo y administrativo?
4. ¿Existen problemas de comunicación en el Hogar?
¿Qué tipos de problemas?
5. ¿Cuál es el problema principal a ser resuelto desde su punto de vista?
¿Por qué?
6. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente del público externo?
¿Es conocido, desconocido, es confundido, cual es su apreciación?
7. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente de los colaboradores de la misma?
¿El personal está identificado?
8. ¿Ha habido diagnósticos de comunicación anteriores a este?
¿O proyectos de comunicación, qué han hecho, quiénes lo han hecho, cuáles han sido los resultados?
9. ¿Cree que es posible mejorar el desenvolvimiento de una institución con un proyecto de comunicación desde su punto de vista?
10. ¿Estaría dispuesto a brindar su colaboración en un proyecto de comunicación?



**Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos
Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz**



**CUESTIONARIO MATRIZ PARA ENTREVISTA A REPRESENTANTE DE
PERSONAL OPERATIVO**

1. ¿Cómo define la comunicación a nivel general en la institución?
2. ¿Cómo define la comunicación entre personal operativo?
3. ¿Cómo percibe las relaciones interpersonales entre personal operativo y administrativo?
4. A parte de la comunicación interpersonal, ¿Existen otros problemas de comunicación en el Hogar?
¿Qué tipos de problemas?
5. ¿Cuál es el problema principal a ser resuelto desde su punto de vista?
¿Por qué?
6. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente del público externo?
¿Es conocido, desconocido, es confundido, cual es su apreciación?
7. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente de los colaboradores de la misma?
¿El personal está identificado?
8. ¿Ha habido diagnósticos de comunicación anteriores a este?
¿O proyectos de comunicación, qué han hecho, quiénes lo han hecho, cuáles han sido los resultados?
9. ¿Cree que es posible mejorar el desenvolvimiento de una institución con un proyecto de comunicación desde su punto de vista?
10. ¿Estaría dispuesto a brindar su colaboración en un proyecto de comunicación?



**Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos
Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz**



CUESTIONARIO MATRIZ PARA GRUPOS FOCALES INTERNO

1. ¿Cómo define la comunicación a nivel general en la institución?
2. ¿Cómo percibe las relaciones interpersonales entre personal operativo y administrativo?
3. ¿Quién es el encargado o encargada de mejorar estas de relaciones?
4. A parte de la comunicación interpersonal, ¿Existen otros problemas de comunicación en el Hogar?
¿Qué tipos de problemas?
5. ¿Cuál es el problema principal a ser resuelto desde su punto de vista?
¿Por qué?
6. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente del público externo?
¿Es conocido, desconocido, es confundido, cual es su apreciación?
7. ¿Cómo ve el posicionamiento de su institución en la mente de los colaboradores de la misma?
¿El personal está identificado?
¿Conocen los colores de su institución?
¿Conocen el escudo del hogar?
8. ¿Ha habido diagnósticos de comunicación anteriores a este?
¿O proyectos de comunicación, qué han hecho, quiénes lo han hecho, cuáles han sido los resultados?
9. ¿Cree que es posible mejorar el desenvolvimiento de una institución con un proyecto de comunicación desde su punto de vista?
10. ¿Saben que es la ley de libre acceso a la información, les han hablado de eso?
¿Conoce la obligatoriedad de su implementación en el hogar?



**Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos
Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz**



CUESTIONARIO MATRIZ PARA GRUPO FOCAL EXTERNO

1. ¿Conocen o han escuchado hablar del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz?

¿Qué es?

¿Qué funciones cumple?

¿Qué servicios presta?

¿Cómo se han enterado de su existencia?

2. ¿Saben si el estado tiene alguna institución especializada en ancianos?

3. ¿Qué asilos de ancianos existen en Antigua Guatemala?

¿Los conocen?

¿Cómo se enteraron de ellos?

4. ¿Existe en Antigua Guatemala alguna clínica médica dedicada exclusivamente a atender a ancianos?

5. ¿Han visto o escuchado información sobre algún asilo de ancianos en Antigua Guatemala en algún medio de comunicación?

ENCUESTA A GRUPO OBJETIVO EXTERNO



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado 2012



La siguiente encuesta tiene como fin recopilar información para un diagnóstico comunicacional acerca de la percepción de la población referente a hogares de ancianos en Sacatepéquez.

De antemano, gracias por su colaboración

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas de acuerdo a su apreciación.

Hombre Mujer Edad _____

1. ¿Conoce o ha escuchado hablar del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz?

Si No

a. ¿Sabe dónde está ubicado?

Si Mencione _____ No

b. ¿Cómo se enteró usted de que el hogar existe?

Por otras personas En algún medio de comunicación Por cuenta Propia

c. ¿Sabe cuáles son los servicios que presta a aparte del cuidado de ancianos?

Si ¿Cuáles? _____ No

d. ¿Sabe si el financiamiento del hogar viene de fondos privados o públicos?

Públicos privados No sabe

2. ¿Sabe usted si el estado tiene En Antigua Guatemala alguna institución dedicada al cuidado de ancianos?

Si ¿Cual? _____ No

3. ¿Sabe usted si existen asilos u hogares de ancianos en Antigua Guatemala?

Si Mencione uno _____ No

4. ¿Sabe usted cual es la labor del personal que trabaja en hogares de ancianos?

Si Mencione _____ No

5. ¿Ha colaborado con algún lugar de ancianos alguna vez?

Si ¿en cuál? _____ No

6. ¿Conoce usted a una persona que esté en un asilo de ancianos?

Si ¿en cuál? _____ No

7. ¿Cuál cree usted que sea la causa de que las personas sean llevadas a un asilo de ancianos?

Mencione _____

8. ¿Sabe usted si en Antigua existe algún hospital o clínica médica dedicada a la atención personalizada de ancianos?

Si Mencione _____ No

9. ¿Alguna vez ha visto alguna noticia o información sobre hogares de ancianos en Antigua o algún lugar de Sacatepéquez en algún medio de comunicación?

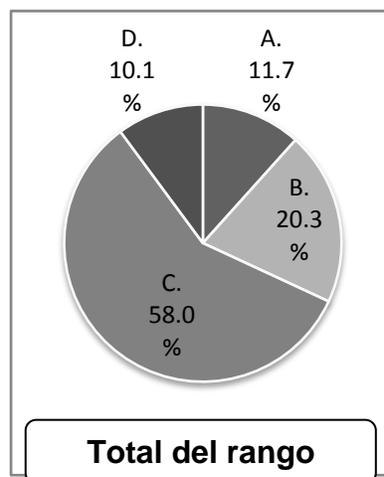
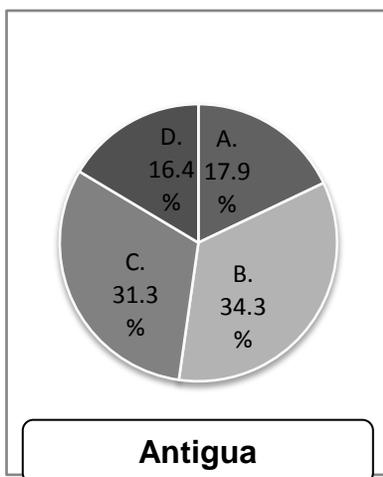
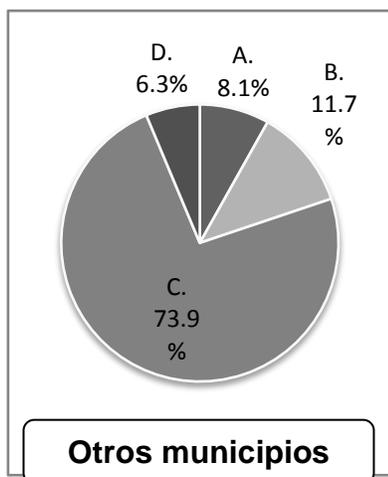
Impreso Radial Televisivo No

10. ¿Le gustaría conocer cuál es el trabajo que realizan los hogares de ancianos?

Si No

1. CONOCE O HA ESCUCHADO HABLAR DEL HOGAR DE ANCIANOS FRAY RODRIGO DE LA CRUZ

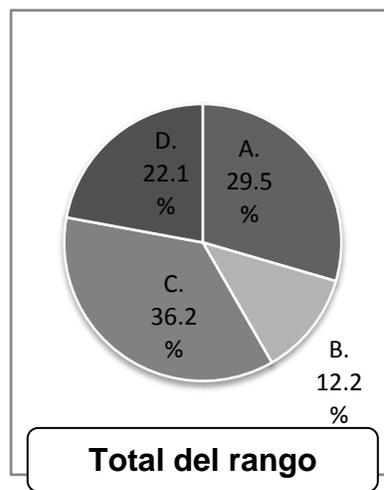
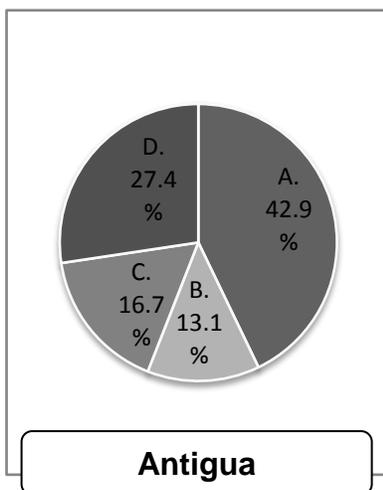
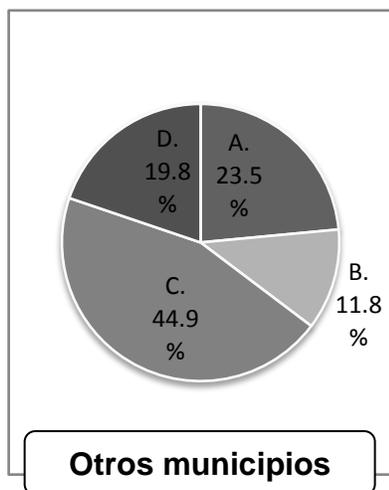
Del rango de 15 a 30 años



- a. Si lo conocen
- b. Lo confunden
- c. No lo conocen
- d. Sólo han escuchado de él

El nivel de conocimiento de la Institución en la Cabecera Departamental es mayor que en los municipios aledaños, específicamente en el rango de edades de 15 a 30 años. Conforme más se alejan las personas del municipio de Antigua Guatemala mayor se hace el desconocimiento hacia el Hogar Fray Rodrigo

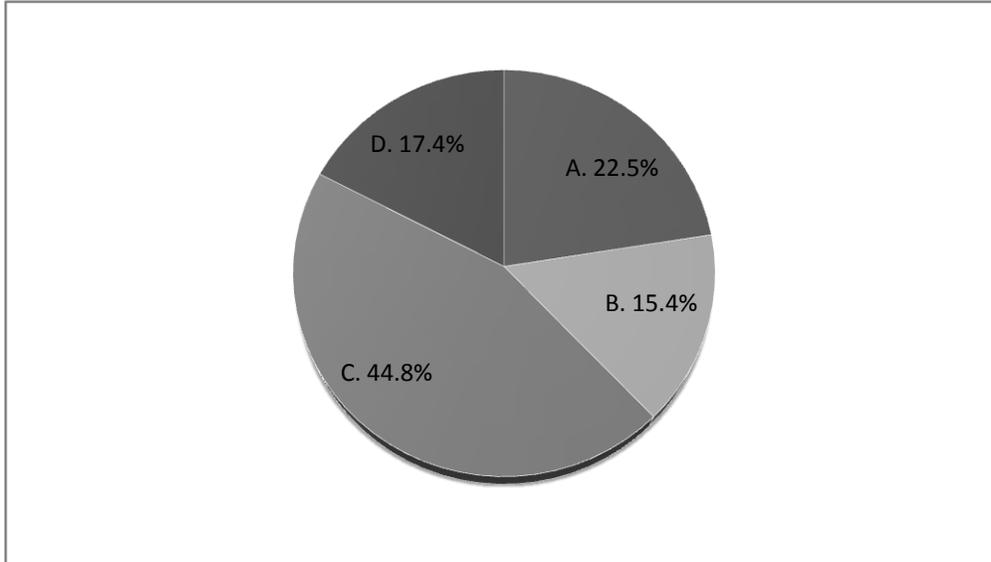
Del rango de 31 años en adelante



- a. Si lo conocen
- b. Lo confunden
- c. No lo conocen
- d. Sólo han escuchado de él

El mismo fenómeno sucede en la población mayor de 31 años, es más conocido el Hogar en el municipio de Antigua, demostrando así su pobre posicionamiento a nivel departamental.

Total Global

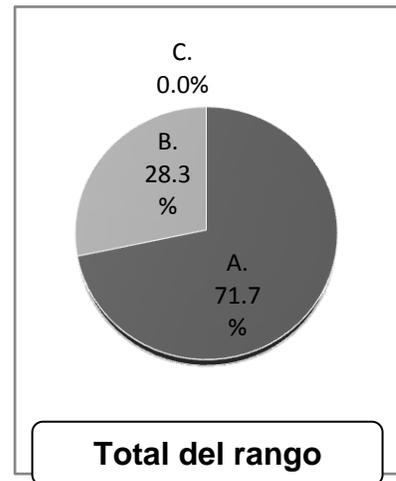
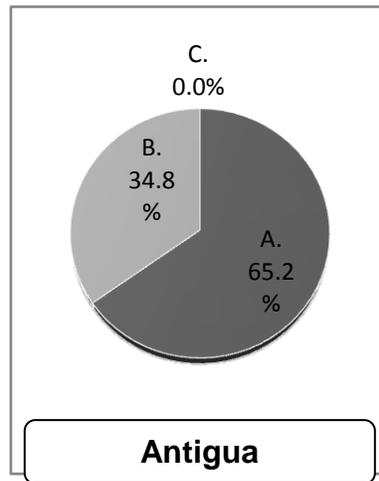
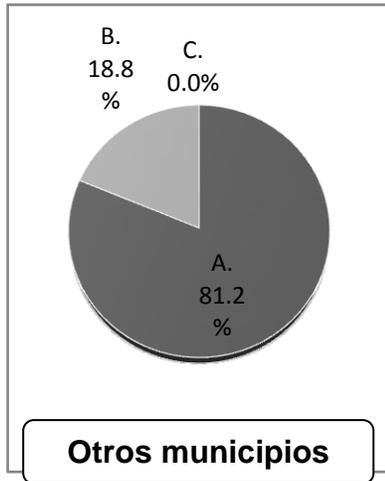


a. Si lo conocen	22.5%
b. Lo confunden	15.4%
c. No lo conocen	44.8%
d. Sólo han escuchado de él	17.4%

Las estadísticas lo confirman, la mayoría de la población encuestada en seis municipios no conoce o ha escuchado del Hogar demostrando así su pobre posicionamiento en la imagen pública de la población local y departamental.

1.1. DE LAS PERSONAS QUE LO CONOCEN O HAN ESCUCHADO DE LA INSTITUCIÓN

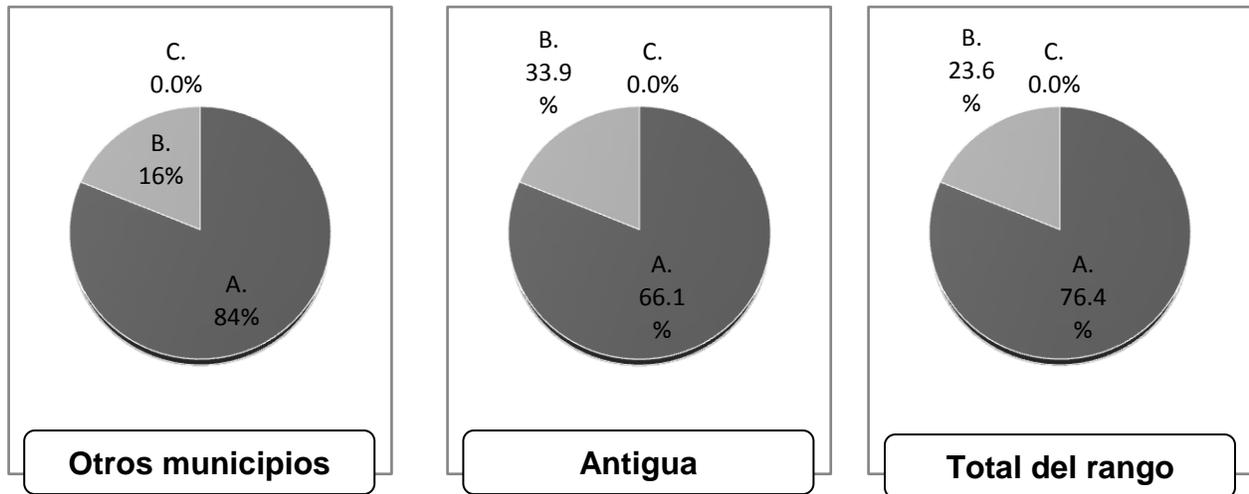
Del rango de 15 a 30 años



- a. Se han enterado de de su existencia por otras personas
- b. Se han enterado de su existencia por cuenta propia
- c. Se han enterado de su existencia por algún medio de comunicación

Ni una sola persona ha escuchado o visto información de Fray Rodrigo de la Cruz en algún medio de comunicación, la manera más común ha sido el conocerlo por medio de otras personas. De voz a voz.

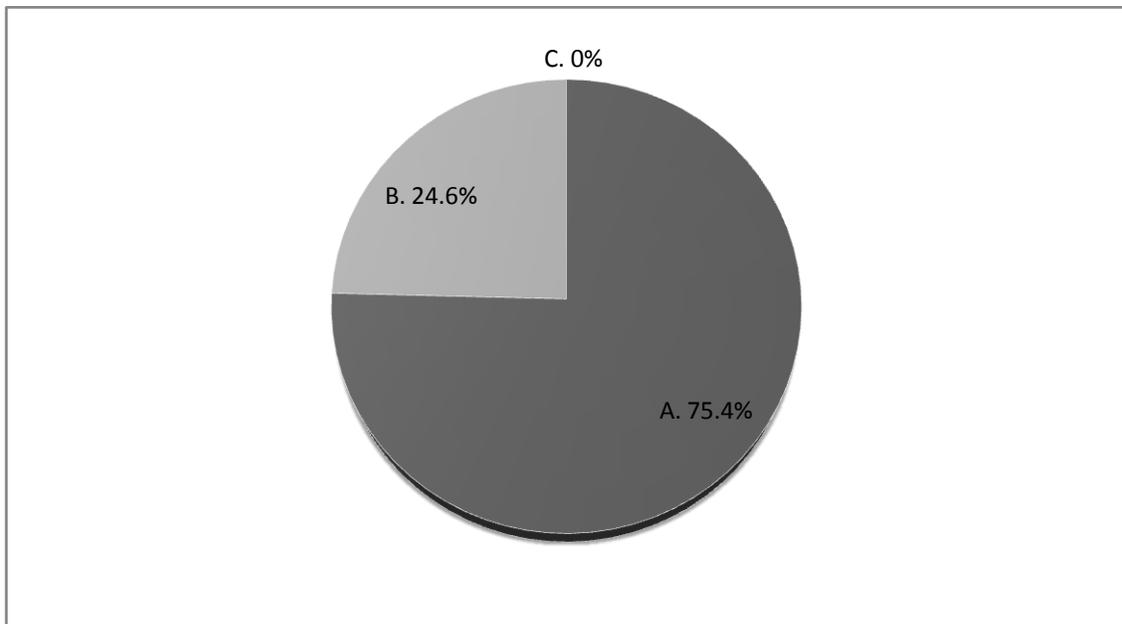
Del rango de 31 años en adelante



- a. Se han enterado de de su existencia por otras personas
- b. Se han enterado de su existencia por cuenta propia
- c. Se han enterado de su existencia por algún medio de comunicación

En ambos rangos de edad y tanto en municipios aledaños como en Antigua Guatemala la mayor parte de los encuestados señalan que se han enterado del Hogar por medio de otras personas, dejando una nula participación a los medios de comunicación masivos y alternos.

Total global

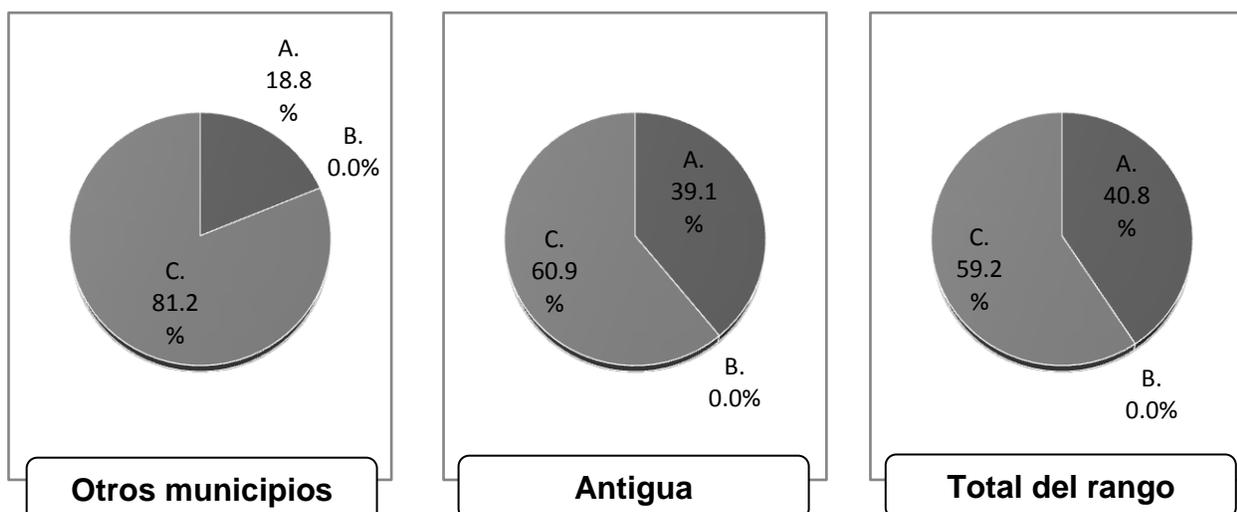


- a. Se han enterado de de su existencia por otras personas **75.4%**
- b. Se han enterado de su existencia por cuenta propia **24.6%**
- c. Se han enterado de su existencia por algún medio de comunicación **0%**

Tomando como referencia el total de los encuestados se evidencia que la participación de la comunidad en la divulgación de información es esencial debido a la pobre incidencia de los medios de comunicación en promover los servicios abiertos al público como de igual forma la labor social que el Hogar realiza.

1.2. DE LAS PERSONAS QUE LO CONOCEN O HAN ESCUCHADO DE LA INSTITUCIÓN

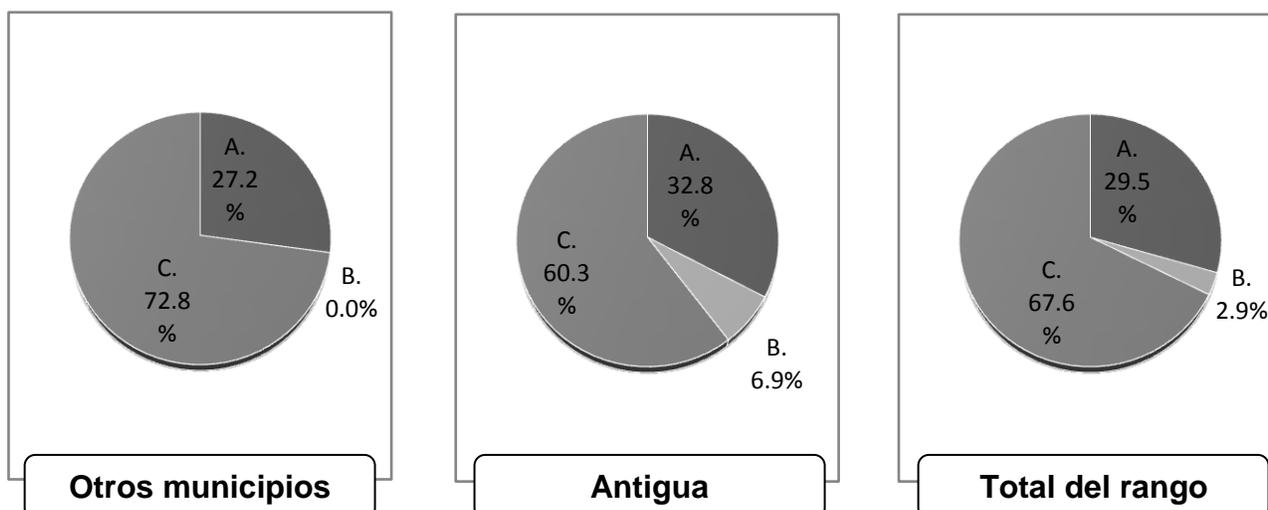
Del rango de 15 a 30 años



- a. Saben de los servicios médicos al público
- b. Saben de otros servicios prestados de manera interna
- c. No saben acerca de sus servicios

La tendencia de los resultados sigue señalando que la incidencia del Hogar es a nivel Antigua Guatemala aunque desde luego es conocido en menor manera en los municipios vecinos. El impacto de su pobre posicionamiento afecta el servicio de Consulta Externa.

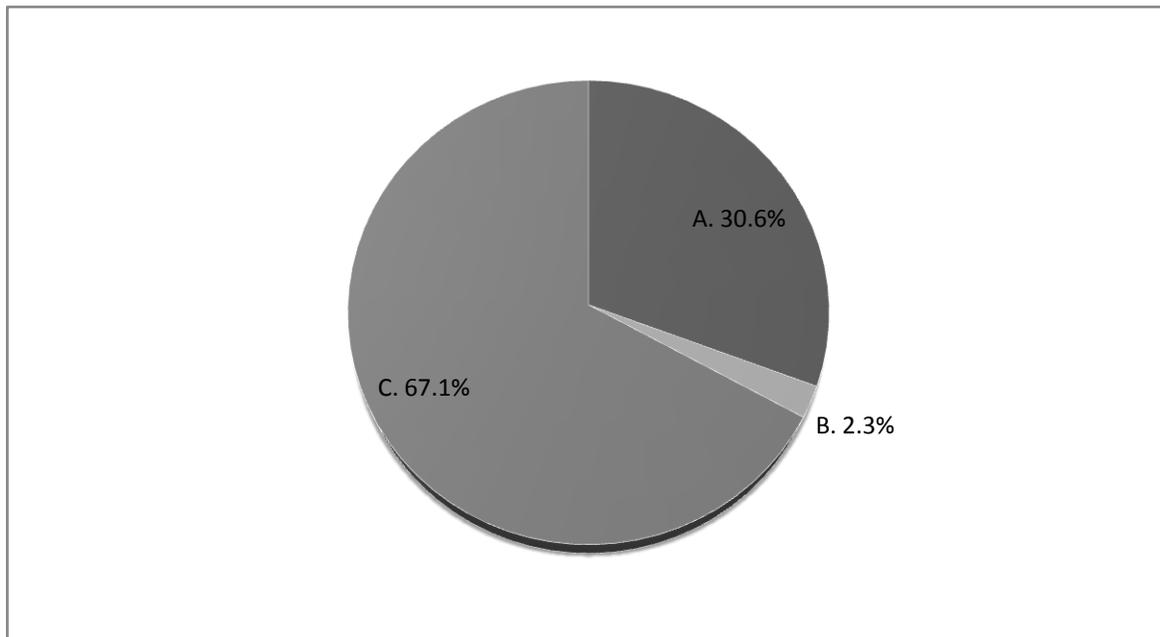
Del rango de 31 años en adelante



- a. Saben de los servicios médicos al público
- b. Saben de otros servicios prestados de manera interna
- c. No saben acerca de sus servicios

Claramente no existe un impacto amplio ni la difusión esperada por los directivos de la Institución respecto a la Consulta Externa que es la carta de presentación del Hogar al público en general.

Total global

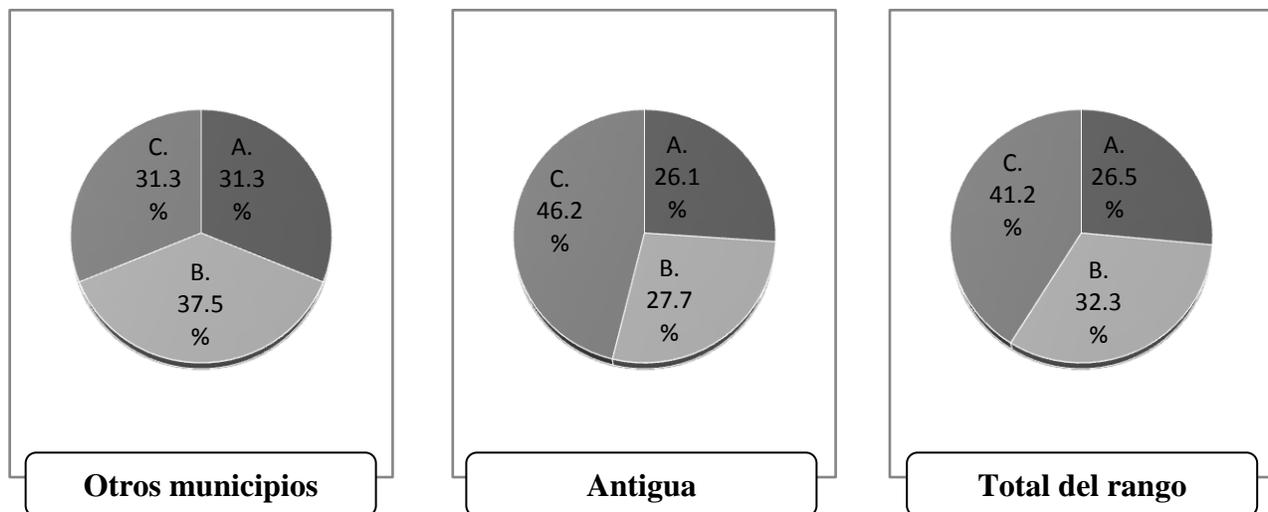


- a. Saben de los servicios médicos al público **30.6%**
- b. Saben de otros servicios prestados de manera interna **2.3%**
- c. No saben acerca de sus servicios **67.1%**

El 67% del total de encuestados no conoce de los servicios abiertos al público de Fray Rodrigo de la Cruz y a pesar de que el 30% afirma conocerlos, también está comprobado que es sólo a nivel local. El impacto de los servicios al nivel departamental y regional es muy deficiente.

1.3. DE LAS PERSONAS QUE LO CONOCEN O HAN ESCUCHADO DE LA INSTITUCIÓN

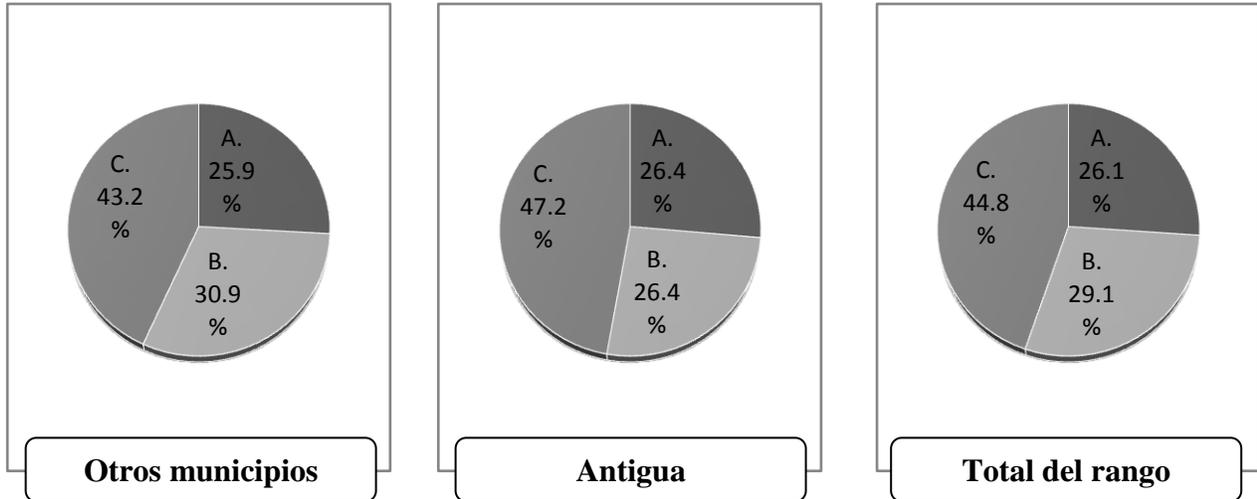
Del rango de 15 a 30 años



- a. Afirma que es institución privada
- b. Afirma que es institución pública
- c. Afirma no saber

Muchas personas aún desconocen la gratuidad de los servicios del Hogar es por ello que gran parte de las personas que afirman conocer al Hogar creen que es una entidad privada.

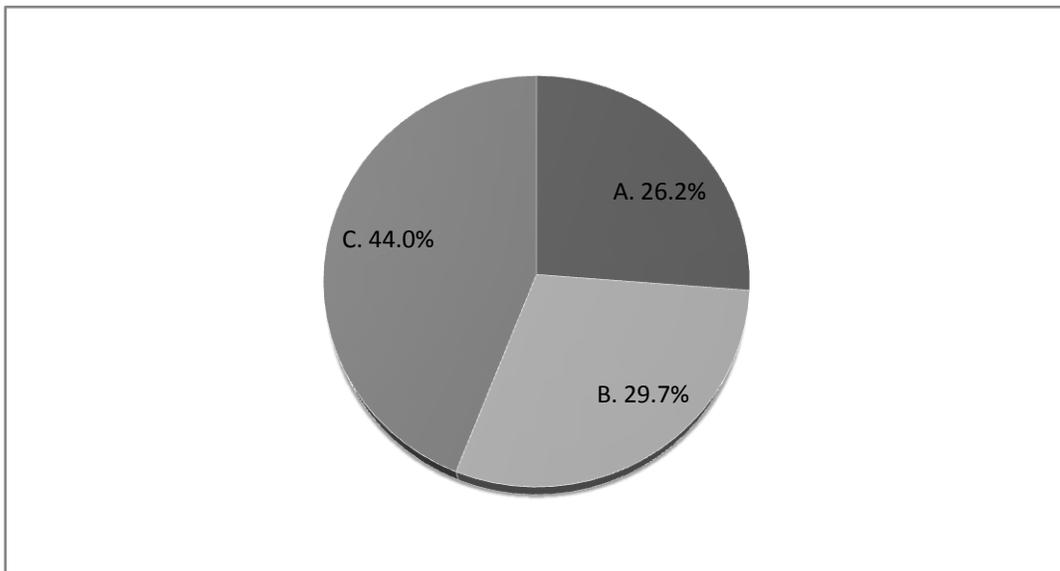
Del rango de 31 años en adelante



- a. Afirma que es institución privada
- b. Afirma que es institución pública
- c. Afirma no saber

Es evidente el desconocimiento de la población acerca de los servicios, sin embargo el mismo fenómeno se repite. El Hogar es más conocido en Antigua Guatemala específicamente por población de 31 años en adelante. De las personas que conocen o dicen conocer la institución el 50% afirma que los servicios de Fray Rodrigo tienen un costo por lo cual no lo visitan.

Total global

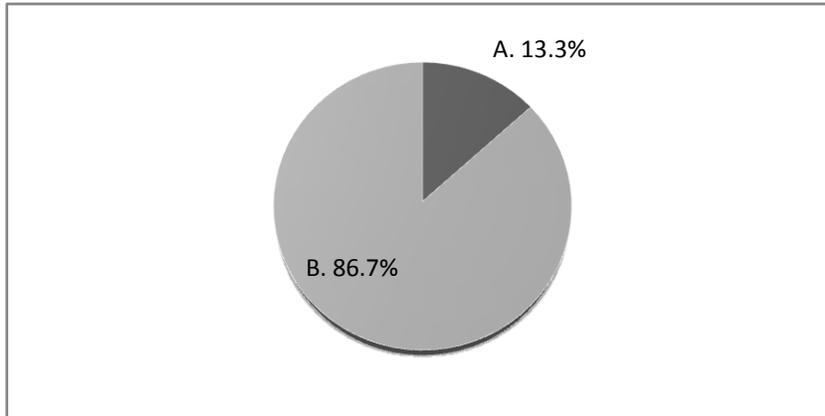


- a. Afirma que es institución privada **26.2%**
- b. Afirma que es institución pública **29.7%**
- c. Afirma no saber **44%**

A pesar de ser una Institución del Estado su poca divulgación a nivel local ha influido en crear una confusión acerca de la gratuidad de sus servicios. Algunos encuestados afirmaron que la Institución es privada y que sólo ingresan presonas con familias de gran poder adquisitivo. No está en la mente de las personas posicionada como entidad estatal y un 95% de los encuestados desconoce el hecho de que la Institución es una dependencia del Ministerio de Salud Pública.

2. SABE SI EL ESTADO TIENE ALGUNA INSTITUCIÓN DEDICADA AL CUIDADO DE ANCIANOS

Total global



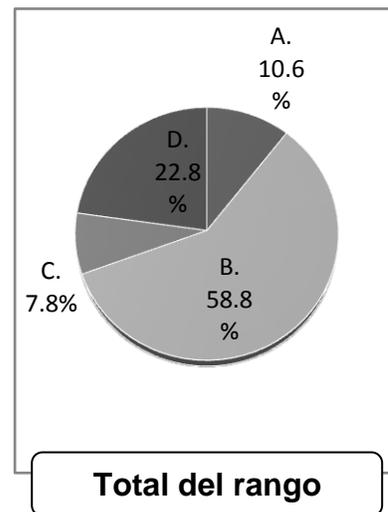
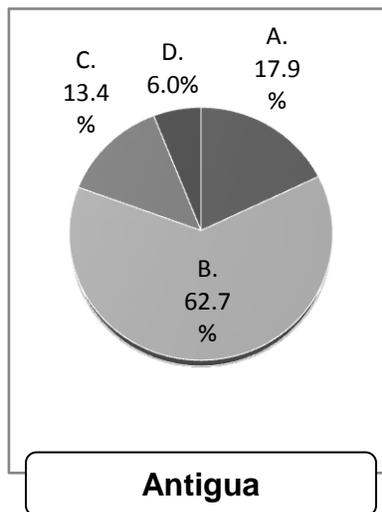
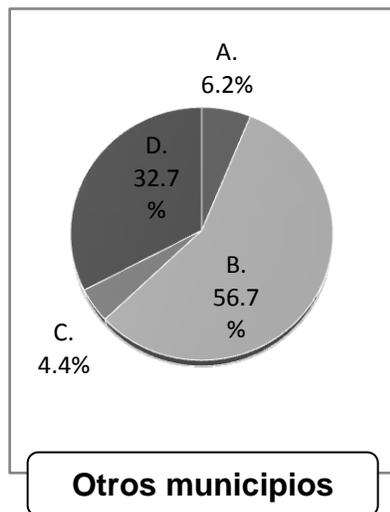
- a. Si sabe o afirma que si **13.3%**
- b. No sabe o afirma que no **86.7%**

Aunque esta pregunta parece repetitiva a la formulada referente al carácter público o privado de la Institución, sirve de refuerzo para constatar de manera más precisa su grado de impacto.

Contrastando los datos de esta gráfica con los datos del numeral 1.3 el 86% de la población encuestada afirma desconocer si el Estado tiene una Institución dedicada al cuidado de ancianos a pesar de vivir en las cercanías del único establecimiento público con ese objetivo.

3. SABE SI EXISTEN ASILOS U HOGARES DE ANCIANOS EN ANTIGUA GUATEMALA (PARA LOS QUE CONOCEN FRAY RODRIGO, APARTE DE ESTE)

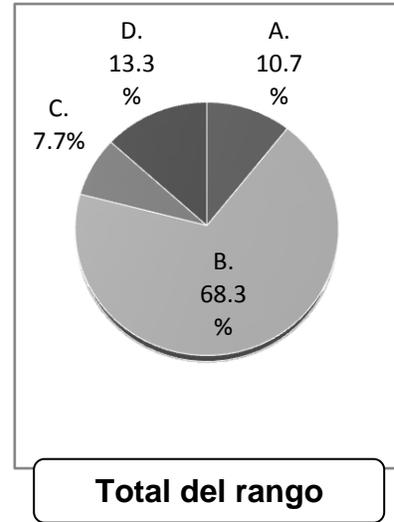
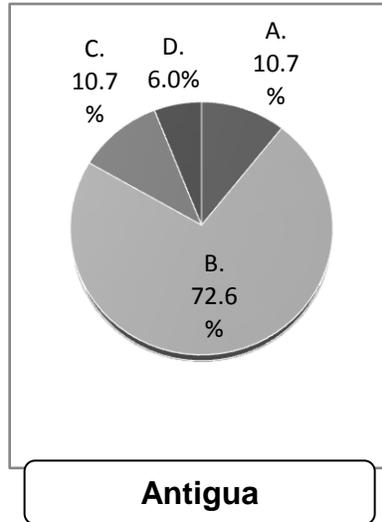
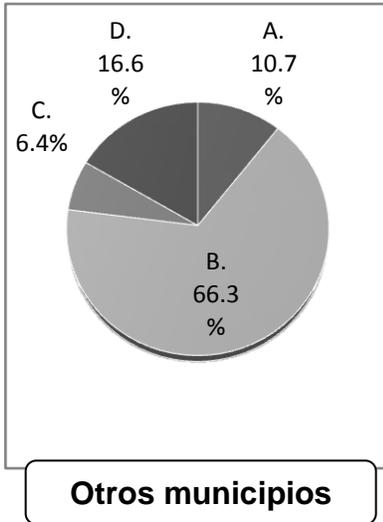
Del rango de 15 a 30 años de edad



- a. Casa María
- b. Cabecitas de algodón
- c. Obras sociales del Hermano Pedro
- d. No sabe, no conoce

Cabecitas de Algodón es una institución que está muy bien posicionada en la mente de los jóvenes aún así no la hayan visitado ni sepan su ubicación en Antigua Guatemala. Cabecitas de Algodón fue mencionada casi en todas las encuestas, sin embargo para referencia estadística se tomó en cuenta a la primera en ser nombrada, a pesar de eso la diferencia en conocimiento es muy grande comparada con otros asilos de ancianos.

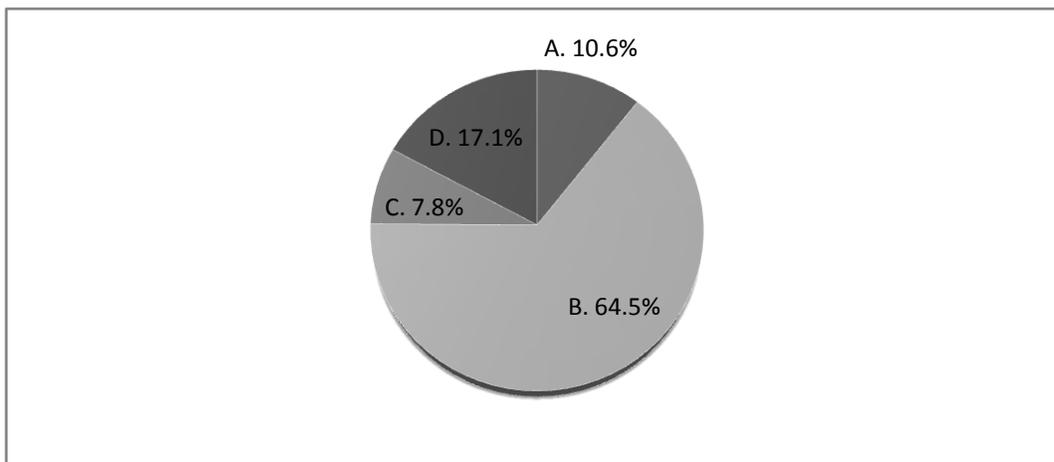
Del rango de 31 años en adelante



- a. Casa María
- b. Cabecitas de algodón
- c. Obras sociales del Hermano Pedro
- d. No sabe, no conoce

En un municipio relativamente alejado de la Cabecera Departamental de Sacatepéquez, como lo es Sumpango, siempre Cabecitas de Algodón encabezaba las menciones. Su popularidad es evidente tanto en público joven como en adulto.

Total global

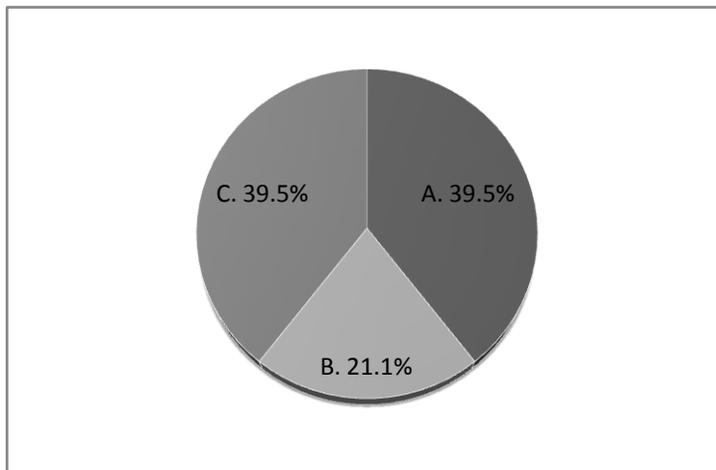


- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| a. Casa María | 10.6% |
| b. Cabecitas de Algodón | 64.5% |
| c. Obras sociales del Hermano Pedro | 7.8% |
| d. No sabe, no conoce | 17.1% |

La incidencia en los medios de comunicación radiales, televisivos, impresos y electrónicos a dado a Cabecitas de Algodón un posicionamiento mucho mayor a los demás hogares de ancianos en Antigua Guatemala. De hecho, el posicionadito del Cabecitas de Algodón trasciende más allá del departamento de Sacatepéquez.

4. SABE CUAL ES LA LABOR DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN HOGARES DE ANCIANOS

Total global

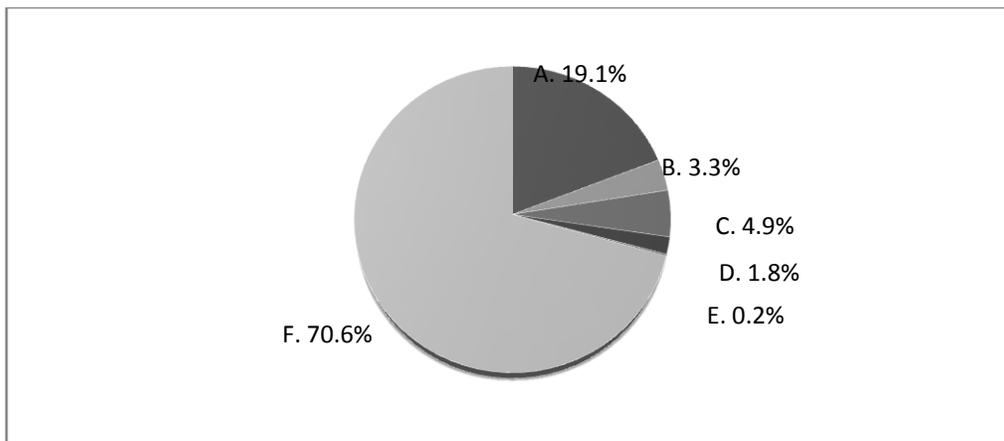


a. Labores de cuidado y atención	39.5%
b. Labores que coayuden a la autorrealización y recreación	21.1%
c. No sabe	39.5%

El fin de esta gráfica es conocer si las personas conocen que actividades se realizan en los hogares de ancianos además del cuidado médico y asistencial que requieren, todo debido a que en el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz se realizan actividades culturales, deportivas y ocupacionales con los ancianos, realizando de esta manera una atención integral. El bajo conocimiento de estas actividades, hace que se pierda la labor que el Hogar Fray Rodrigo realiza, actividades que el público en general debería de conocer, desafortunadamente al no ser muy conocido el Hogar su labor social tampoco lo es.

5. HA COLABORADO CON ALGÚN LUGAR DE ANCIANOS ALGUNA VEZ

Total Global

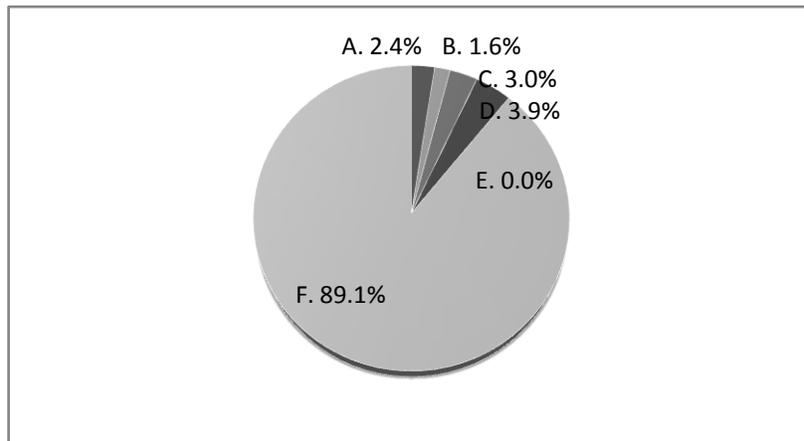


a. En Cabecitas de algodón	19.1%
b. En Casa María	3.3%
c. En Obras sociales del Hermano Pedro	4.9%
d. En Fray Rodrigo de la Cruz	1.8%
e. Otros	0.2%
f. No ha colaborado	70.6%

Las colaboraciones van más a quienes solicitan colaboración de manera pública desde luego, aunque la gran mayoría de los encuestados respondió que nunca ha colaborado con un hogar de ancianos, Cabecitas de Algodón es el que demuestra tener más ayuda de parte de la población tanto de jóvenes como de adultos.

6. CONOCE A UNA PERSONA QUE ESTÉ EN UN ASILO DE ANCIANOS

Total global

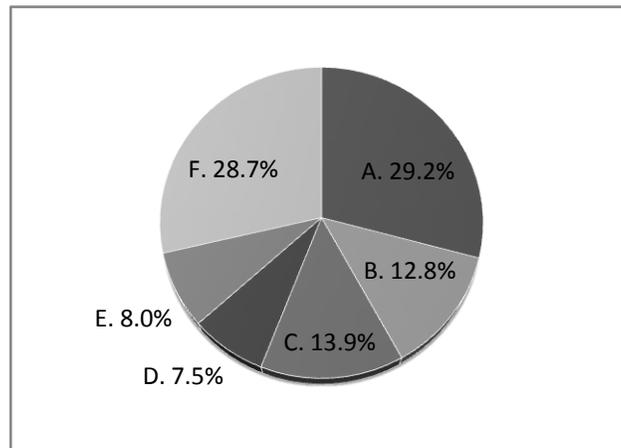


a. En Cabecitas de algodón	2.4%
b. En Casa María	1.6%
c. En Obras sociales del Hermano Pedro	3%
d. En Fray Rodrigo de la Cruz	3.9%
e. Otros	0%
f. No ha colaborado	89.1%

Una pregunta realizada con el fin de conocer cuál es el grado de interacción que la población tiene no sólo con un hogar de ancianos sino con las personas que ahí residen. En este caso Fray Rodrigo de la Cruz tiene el porcentaje más alto por el hecho de que los ancianos ahí hospedados se les da la oportunidad de salir una vez por semana por su propia cuenta para que puedan interactuar en un ambiente abierto.

7. CAUSA QUE CREE QUE LAS PERSONAS SEAN LLEVADAS A UN ASILO DE ANCIANOS

Total global

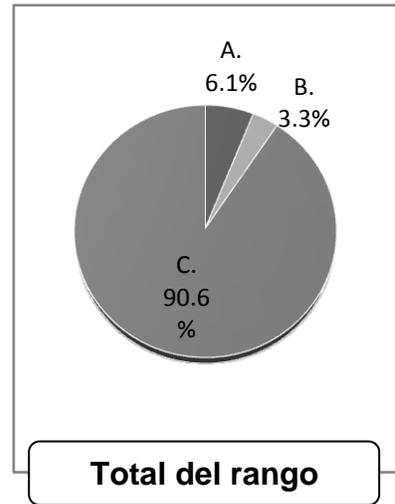
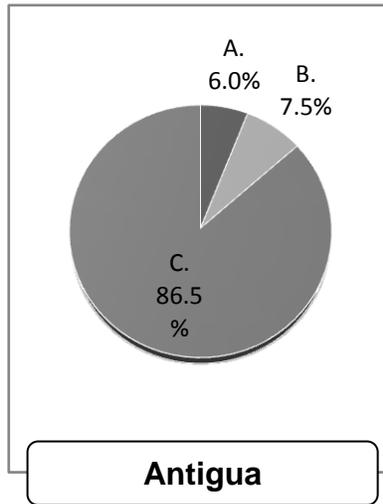
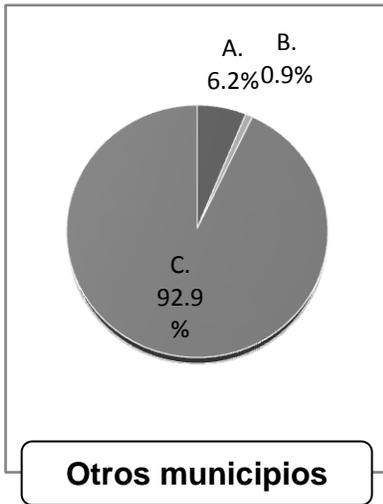


a. Falta de afecto, amor	29.2%
b. No cuentan con familia, son abandonados	12.8%
c. Irresponsabilidad familiar	13.9%
d. Carga o estorbo para los familiares	7.5%
e. Falta de recursos económicos	8%
f. Otros	28.7%

Esta pregunta se realizó con el fin de conocer el grado de apreciación de la población acerca del porque un anciano es internado en un hogar. En una campaña educativa los ancianos pueden transmitir sus propias experiencias y vivencias a la población. Según la gráfica la mayoría coincide en la falta de amor hacia una persona y si se conjuga el inciso "b, c, d" en una sola, la respuesta parece ser precisa.

8. SABE SI EN ANTIGUA EXISTE ALGÚN HOSPITAL O CLÍNICA MÉDICA DEDICADA A LA ATENCIÓN PERSONALIZADA DE ANCIANOS

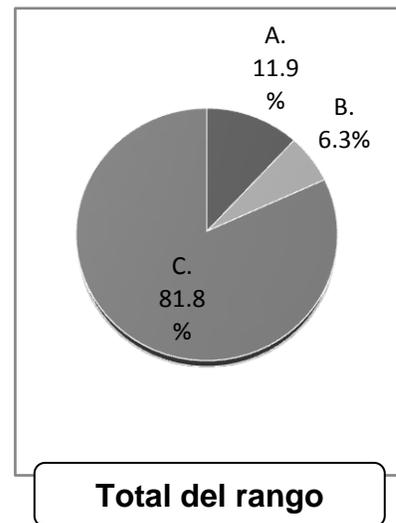
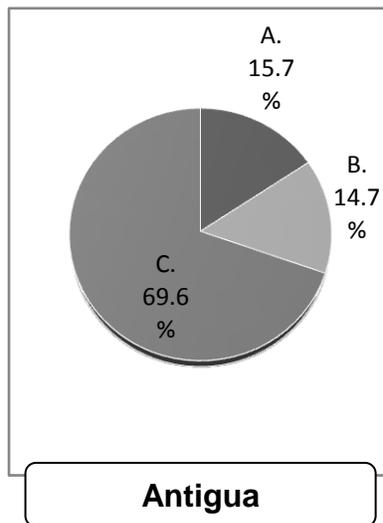
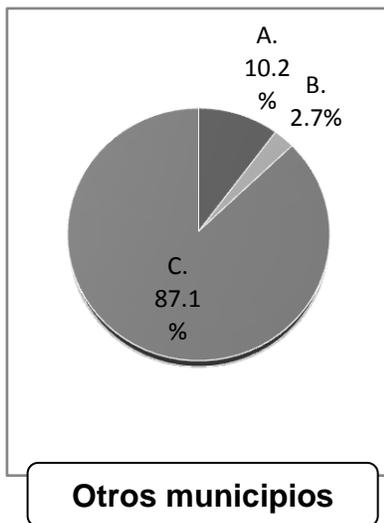
Del rango de 15 a 30 años



- a. Obras Sociales del Hermano Pedro
- b. Fray Rodrigo de la Cruz
- c. No Sabe

Una de las estadísticas más importantes según las necesidades del Hogar desde el punto de vista directivo, el conocer la incidencia de la consulta externa en la población. Desafortunadamente en la población menor a los 30 años la mayoría no está enterada del servicio médico especializado al adulto mayor en algún lugar de Antigua.

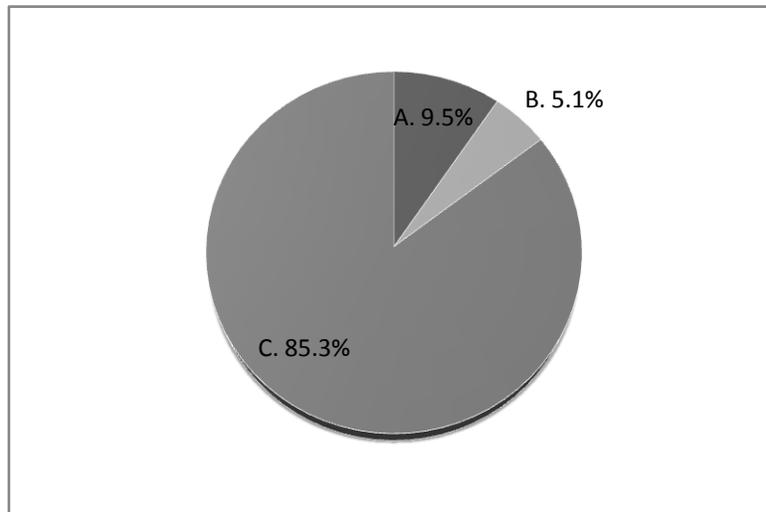
Del rango de 31 años en adelante



- a. Obras Sociales del Hermano Pedro
- b. Fray Rodrigo de la Cruz
- c. No Sabe

Como en los resultados anteriormente expresos, la incidencia del Hogar es más clara en el propio municipios de Antigua Guatemala con un grupo de personas mayores de 31 años, no así en los municipios aledaños, sin embargo la mayoría aun desconoce el servicio de consulta externa que como ya se ha mencionado varias veces es que debería ser el enlace entre población y Hogar.

Total global

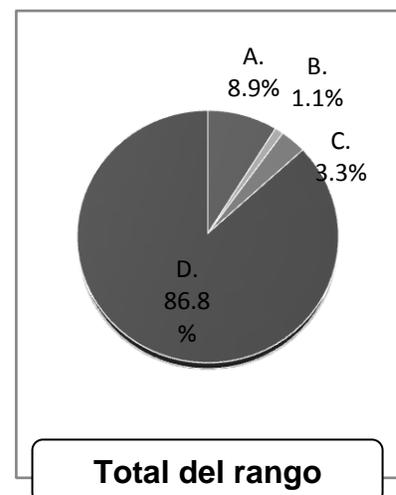
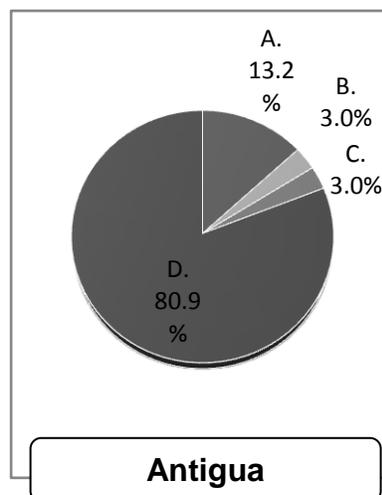
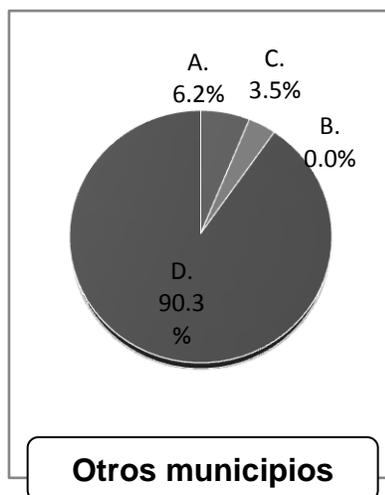


- a. Obras Sociales del Hermano Pedro **9.5%**
- b. Fray Rodrigo de la Cruz **5.1%**
- c. No Sabe **85.3%**

Esta pregunta se realizó de dos formas distintas para determinar el impacto del servicio médico de la Institución. Los resultados son similares: el impacto de los servicios médicos abiertos al público es muy pobre a nivel local y departamental.

9. HA VISTO ALGUNA NOTICIA O INFORMACIÓN EN PRENSA, RADIO, TELEVISIÓN U OTRO MEDIO, ACERCA DE HOGARES DE ANCIANOS EN ALGÚN LUGAR DE ANTIGUA O SACATEPÉQUEZ

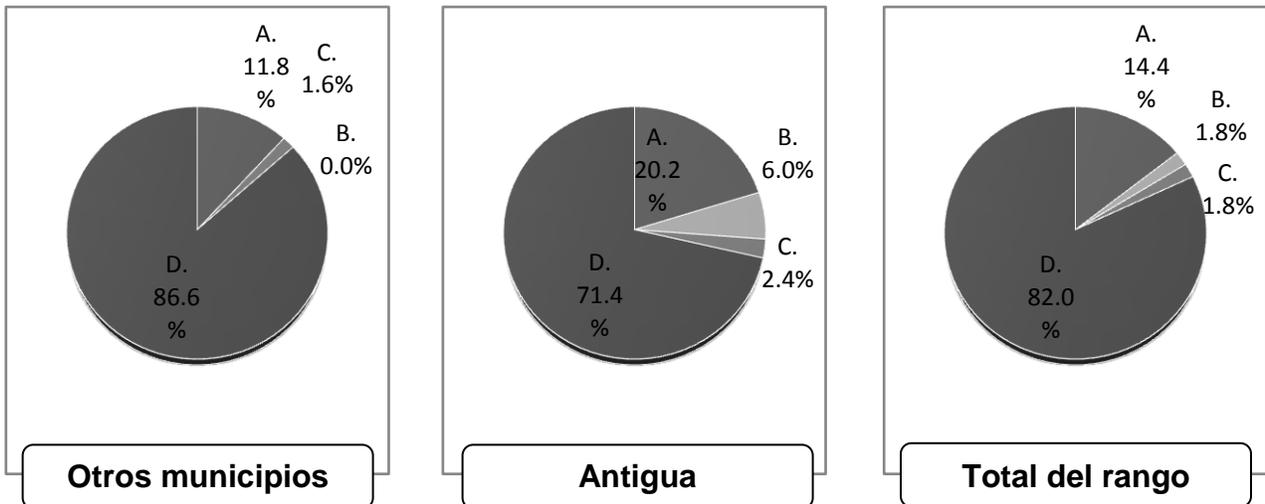
Del rango de 15 a 30 años



- a. Medio impreso
- b. Medio radial
- c. Medio televisivo
- d. No

Si bien algunas personas contestaron que si han visto anuncios en algún medio de comunicación, al interrogarlos cuales eran esos asilos a los que hacen referencia la respuesta en el 100% de los encuestados fue que no sabían por lo que su respuesta carece de validez.

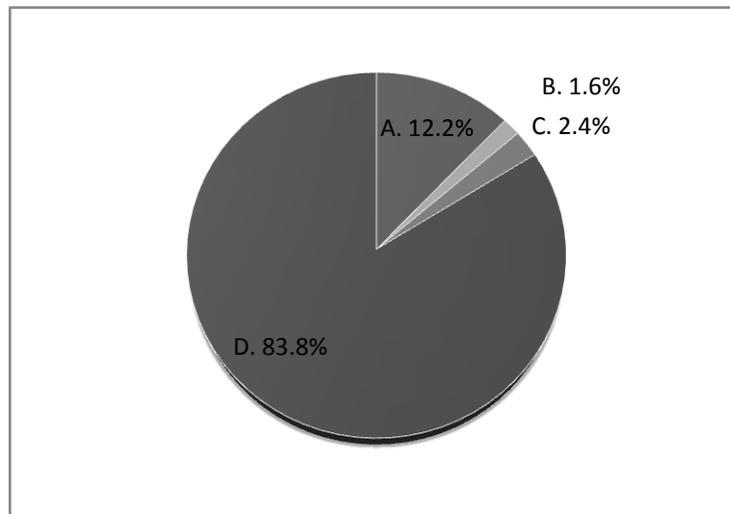
Del rango de 31 años en adelante



- a. Medio impreso
- b. Medio radial
- c. Medio televisivo
- d. No

En la población mayor a los 31 años se obtuvieron más respuestas acerca de ver anuncios o información acerca de hogares de ancianos en Antigua, la mayor parte de esas respuestas señalan a los medios impresos. Al cuestionarles acerca de cuál era el hogar del que habían visto información algunos mencionaron unos volantes de Cabecitas de Algodón y la mayoría afirmaba no recordar.

Total global



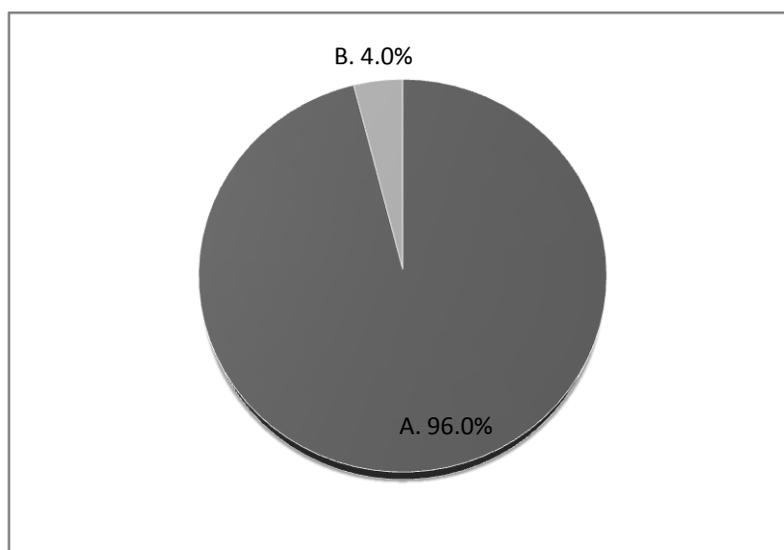
- a. Medio impreso **12.2%**
- b. Medio radial **1.6%**
- c. Medio televisivo **2.4%**
- d. No **83.8%**

La incidencia de los medios de comunicación en la promoción de actividades de hogares de ancianos en el Departamento de Sacatepéquez es deficiente, de hecho más del 80% de los encuestados afirma nunca haber visto una sola mención en medios locales acerca de asilos de ancianos.

También es importante hacer notar que las pocas veces que las personas aseguran recordar el contenido de los anuncios, señalan que trataban acerca de recaudación de fondos o solicitud de ayuda. Lo cual denota que la necesidad de recursos genera una necesidad por comunicar.

10. LE GUSTARÍA CONOCER CUÁL ES EL TRABAJO Q REALIZAN LOS HOGARES DE ANCIANOS

Total global



- a. Si **96%**
- b. No **4%**

La gran mayoría de la población afirmó estar abierto a conocer la labor que se realiza en los hogares de ancianos, tomando como base esta respuesta de la población, se puede utilizar esa ventaja de apertura para la promoción del Hogar Fray Rodrigo de la Cruz.

ENCUESTA A GRUPO OBJETIVO INTERNO



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado 2012



La siguiente encuesta tiene como fin recopilar información para un diagnóstico comunicacional acerca del personal de la institución referente a la identidad gráfica e institucional y relaciones interlaborales entre sus colaboradores.

De antemano, gracias por su colaboración

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas de acuerdo a su apreciación.

IDENTIDAD GRÁFICA E INSTITUCIONAL INTERNA Y EXTERNA

1. ¿Conoce o ha visto el escudo del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz?

Si Describalo _____ NO

Los elementos que lo conforman

2. ¿Sabe cuáles son los colores que identifican la institución?

Si Mencione _____ NO

3. ¿Conoce la historia de fundación del Hogar?

- a. La conoce por medio de otra persona
- b. La leyó en algún documento impreso
- c. No la conoce

4. ¿Sabe quien fue Fray Rodrigo de la Cruz?

Si Explique _____ NO

5. ¿Cree usted que el Hogar Fray Rodrigo es conocido en Antigua Guatemala?

- a. Muy conocido
- b. Poco conocido
- c. No es conocido

6. ¿Cree usted que el Hogar Fray Rodrigo es conocido en todo el departamento de Sacatepéquez?

- a. Muy conocido
- b. Poco conocido
- c. No es conocido

COMUNICACIÓN INTERLABORAL

7. ¿Cómo define la comunicación entre personal y jefe de personal?

- a. Buena
- b. Necesita mejorar
- c. Mala

8. ¿Qué tan a menudo se presentan conflictos laborales o personales entre personal?

- a. Frecuentemente (seguido)
- b. Algunas veces (de vez en cuando)
- c. Rara vez

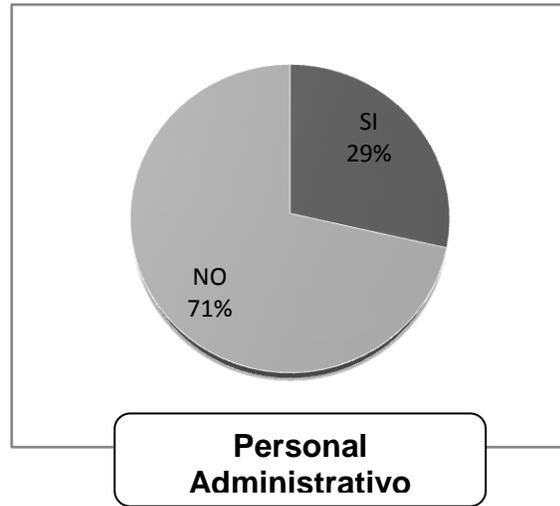
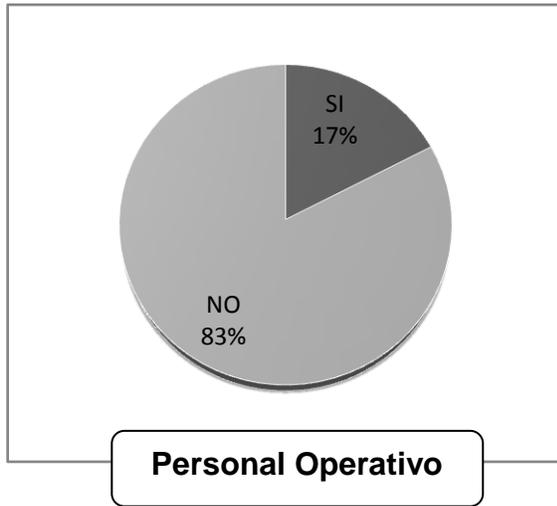
9. Cuando un conflicto entre personal se presenta ¿quién es el encargado de resolverlo?

- a. El jefe inmediato
- b. La Gerencia
- c. La dirección
- d. Ninguno de los anteriores

10. ¿Sabe si existe un manual de resolución de conflictos dentro de la institución?

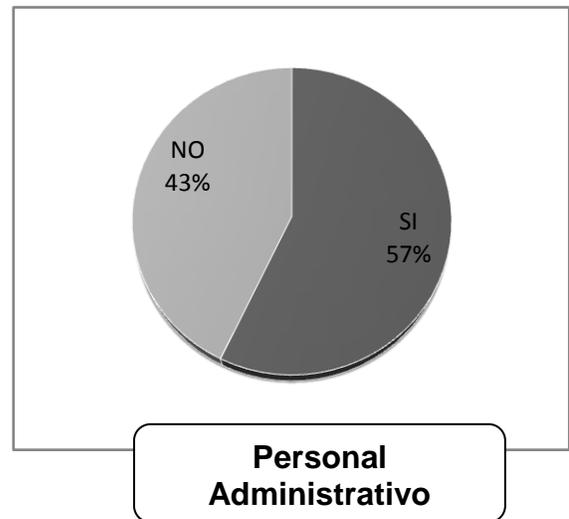
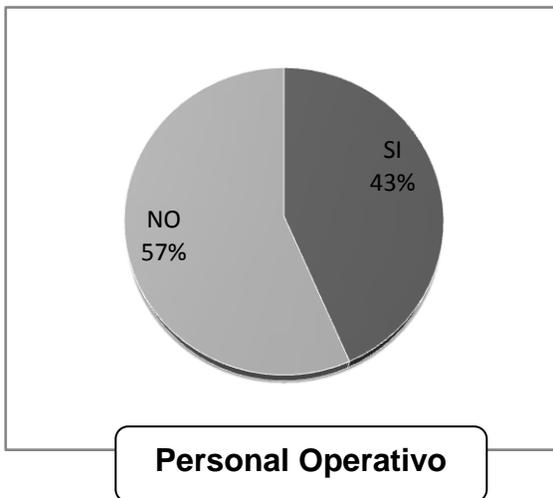
Si NO

1. CONOCE O HA VISTO EL ESCUDO DEL HOGAR DE ANCIANOS FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



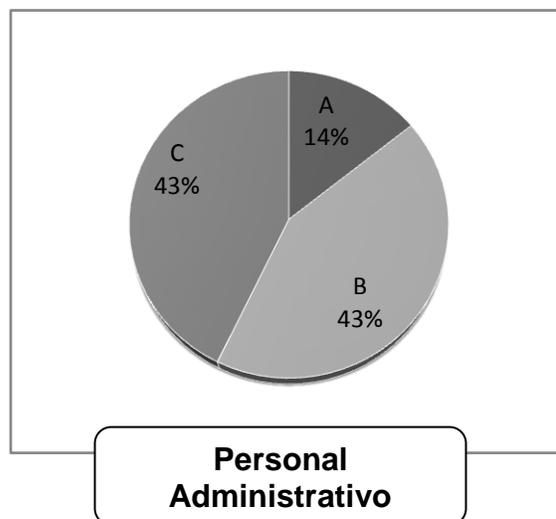
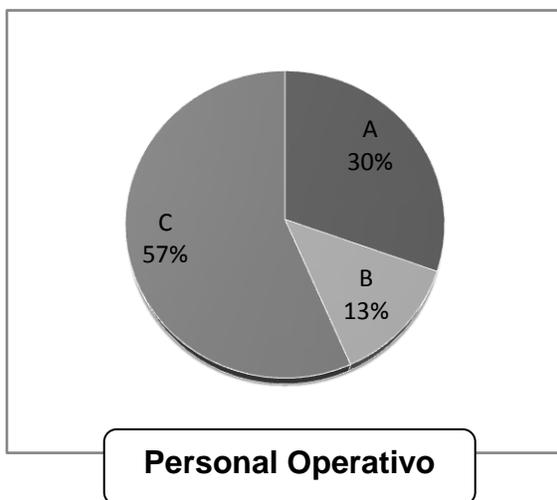
Tanto el personal operativo como administrativo en su mayoría asegura desconocer el escudo de la Institución, la mayoría afirma que este se encuentra en el pabellón del Hogar, sin embargo les es imposible recordarlo y describirlo.

2. SABE CUÁLES SON LOS COLORES QUE IDENTIFICAN LA INSTITUCIÓN



Aunque la mayoría de los que conocen los colores de la institución afirman que es el amarillo y el blanco otros empleados sostienen que es el fucsia y el verde, la confusión es permanente debido a que no existe identidad gráfica de la Institución.

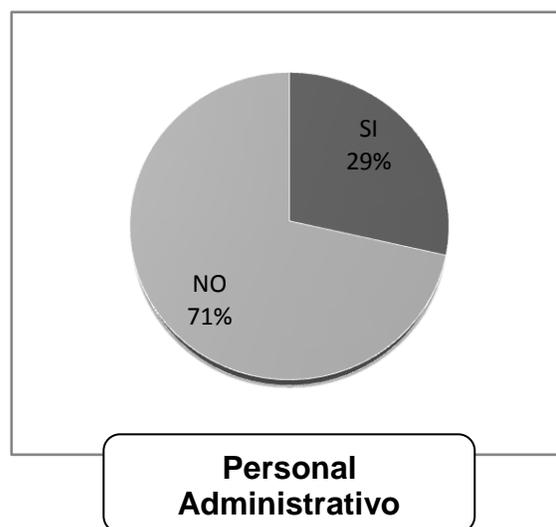
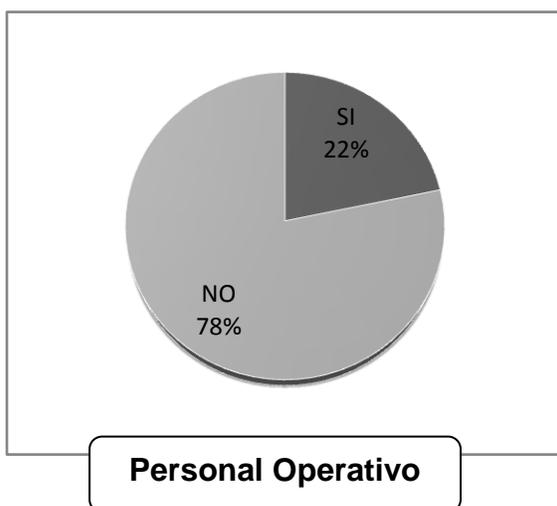
3. CONOCE LA HISTORIA DE FUNDACIÓN DEL HOGAR



- a. La conoce por medio de otra persona
- b. La leyó en algún documento impreso
- c. No la conoce

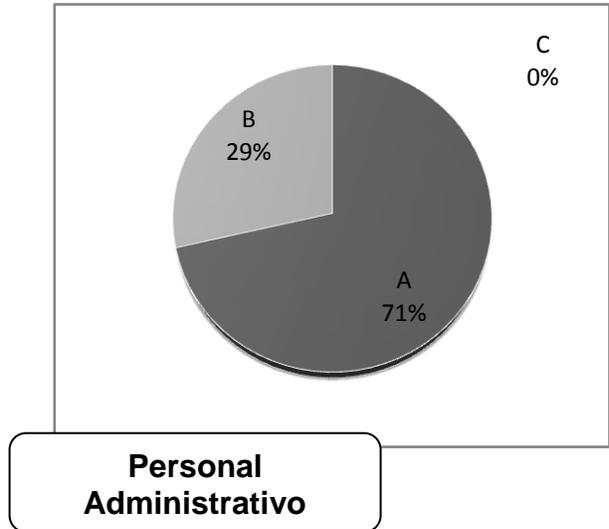
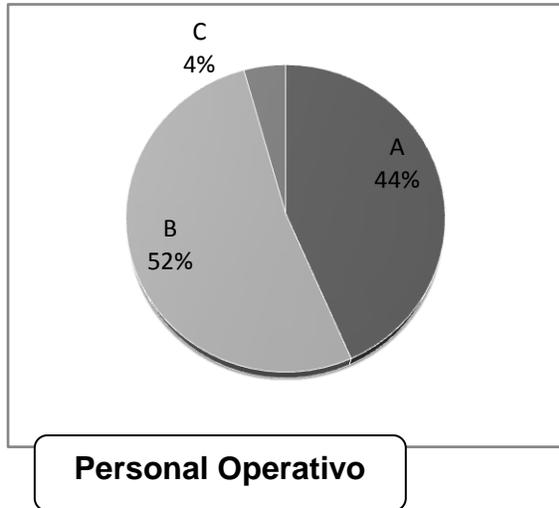
La historia de fundación de la institución como lo demuestra la representación gráfica no es conocida incluso por personal que tiene más de una década de laborar en dicho hogar lo que evidencia poca identificación y falta de promoción interna.

4. SABE QUIEN FUE FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



Algunos de los que dicen saber quien fue Fray Rodrigo de la Cruz, afirman que fue el fundador del Hogar sin embargo, Fray Rodrigo fue un personaje que vivió en la misma época que el Hermano Pedro de Betancourt y sirvieron en la orden de los betlemitas. El desconocimiento es evidente.

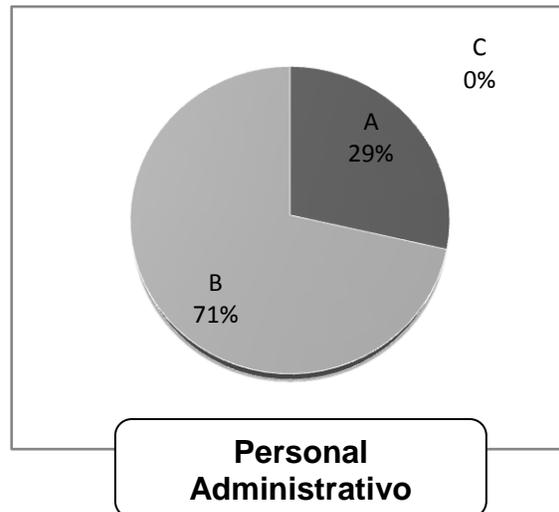
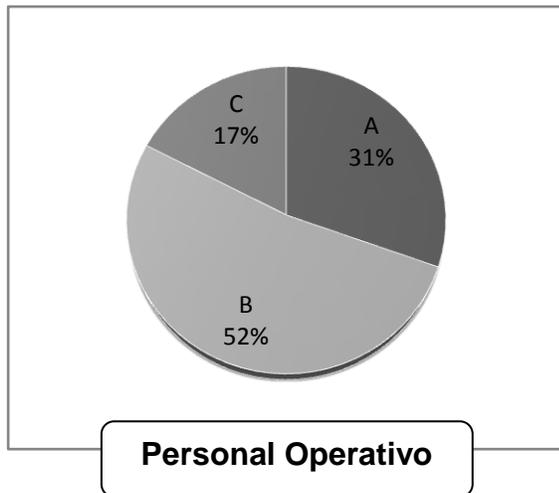
5. CREE QUE EL HOGAR FRAY RODRIGO ES CONOCIDO EN ANTIGUA GUATEMALA



- a. Muy conocido
- b. Poco conocido
- c. No es conocido

La mayoría de personal tanto operativo como administrativo acepta que el Hogar es poco conocido a nivel local y departamental, creen que ese fenómeno obedece a la constante confusión que se da entre el Hogar y las Obras Sociales del Hermano Pedro

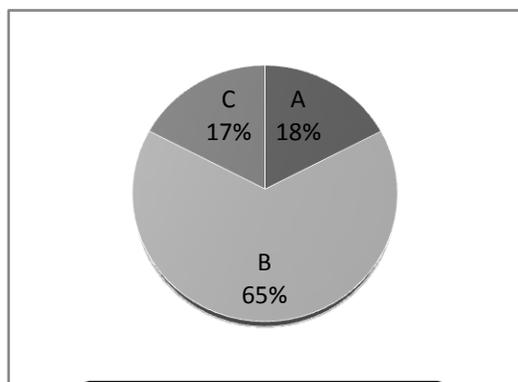
6. CREE QUE EL HOGAR FRAY RODRIGO ES CONOCIDO EN TODO EL DEPARTAMENTO DE SACATEPÉQUEZ



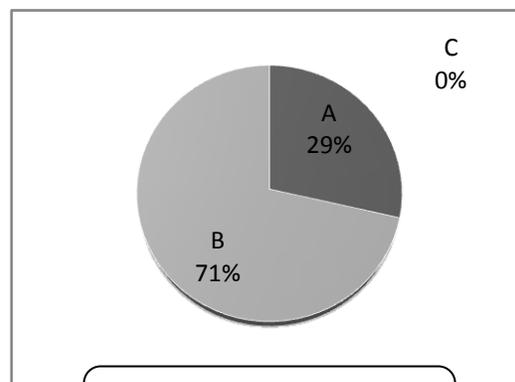
- a. Muy conocido
- b. Poco conocido
- c. No es conocido

Si a nivel local su conocimiento es pobre a nivel departamental lo es más afirma el personal de la institución. Las encuestas a grupo objetivo externo sustentan esta afirmación.

7. DEFINE LA COMUNICACIÓN ENTRE PERSONAL Y JEFE DE PERSONAL



Personal Operativo

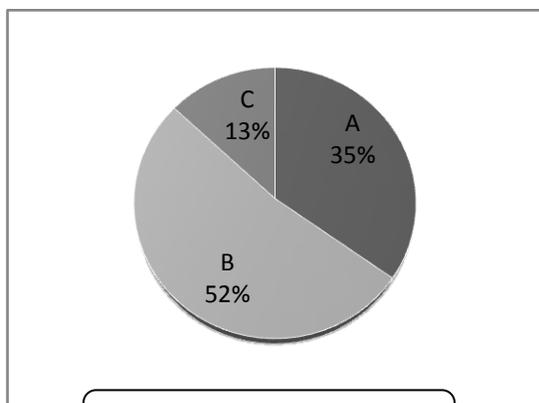


Personal Administrativo

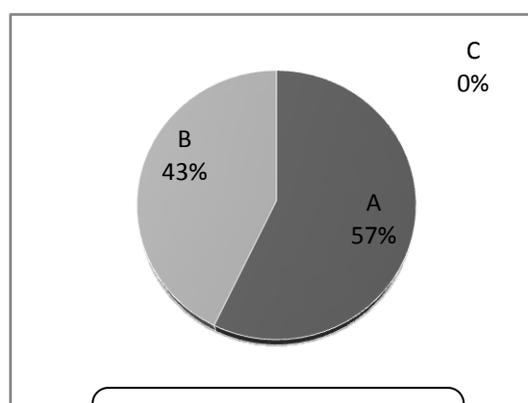
- a. Buena
- b. Necesita mejorar
- c. Mala

Aunque la mayoría coincide en que la comunicación entre personal y jefe de personal necesita mejorar, el personal de intendencia en su mayoría afirma que la comunicación entre ambas partes es mala a tal punto de que no se les toma en cuenta en los procesos administrativos.

8. RECURRENCIA DE CONFLICTOS LABORALES O PERSONALES ENTRE PERSONAL



Personal Operativo

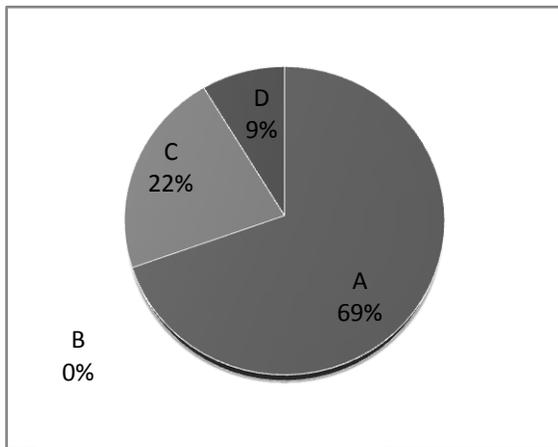


Personal Administrativo

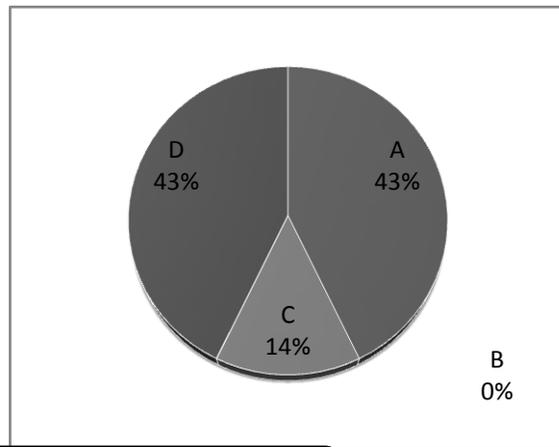
- a. Frecuentemente (seguido)
- b. Algunas veces (de vez en cuando)
- c. Rara vez

Los conflictos interlaborales se presentan de manera frecuente, tanto el área operativa y administrativa está de acuerdo. Sin embargo no existe evidencia de intentar mejorar las relaciones entre trabajadores por medio de actividades conciliadoras.

9. EL ENCARGADO DE RESOLVER CONFLICTOS INTERLABORALES SEGÚN EL PERSONAL



Personal Operativo

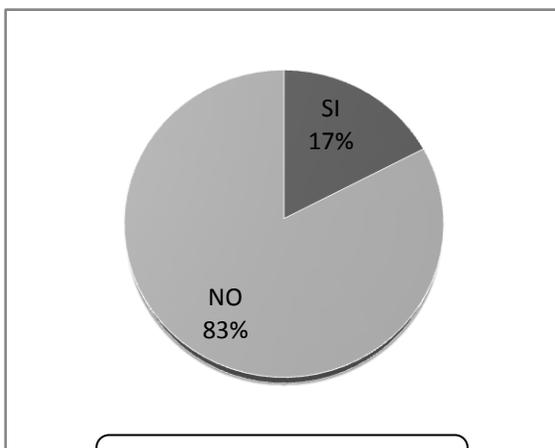


Personal Administrativo

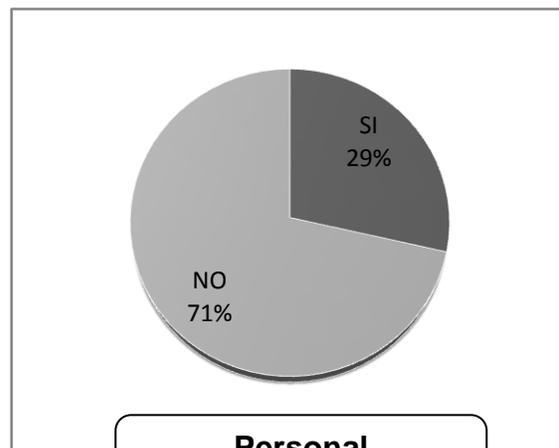
- a. El jefe inmediato
- b. La Gerencia
- c. La dirección
- d. Ninguno de los anteriores

Aunque el personal asegura que es el jefe inmediato el que se encarga de resolver los conflictos, también parte del personal expresa que los conflictos entre colaboradores no son resueltos y, si se resuelven, se evidencia sanciones injustas.

10. SABE DE LA EXISTENCIA DE UN MANUAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN



Personal Operativo



Personal Administrativo

No existe un manual de resolución de conflictos dentro de la Institución. Cuando se comete una falta, el jefe inmediato elabora un informe que luego pasa por el Comité de Disciplina y posteriormente a la Dirección. A pesar de lo anterior parte del personal afirma que el manual existe.

ANEXO D



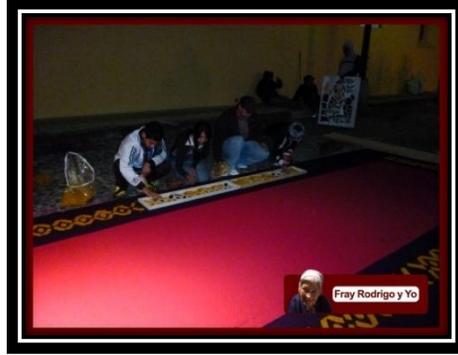
Colaborando con el manejo de ancianos en actividades culturales



Colaborando con el departamento de terapia ocupacional en la realización de actividades, en este caso un viacrucis



Hermosa postal, sin duda Fray Rodrigo y Yo



Compartiendo con el personal en la elaboración de la alfombra del Hogar un sábado por la noche



¿Alguien más quiere jugar lotería conmigo?



Un grupo Focal cargado de muchas emociones, este fue maravilloso



La trabajadora social y Yo luego de la realización de un grupo focal



El doctor Gustavo Palencia y Yo luego de una entrevista



El doctor Jorge Roca, Director de la institución luego de exponerle los resultados del diagnóstico y de consensuar la ruta del proyecto



San Pedro la Huertas Antigua Guatemala, un bonito lugar para encuestar



En Jocotenango completando las encuestas pendientes del día anterior



De paseo por Sumpango, aunque el diagnóstico no lo exigía, fue decisión personal encuestar en un municipio alejado de la cabecera municipal para medir el impacto del hogar



En la fototeca CIRMA luego de adquirir los derechos de 3 fotos históricas a utilizar en el proyecto de comunicación



Era imposible realizar las encuesta de manera solitaria así que se contó con el apoyo de estos dos voluntarios, se les exigió mucho.



En terapia ocupacional con el equipo de fisioterapia



En otro grupo focal en el mes de marzo



Gestión en CIP Universidad de San Carlos Alianza estratégica Fray Rodrigo-CIP



Digitalizando y rediseñando el escudo de la institución

ANEXO 1

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

HOSPITAL		HOGAR DE ANCIANOS FRAY R										
SERVICIO	RESUMEN SUELDOS	RESUMEN G 1.	111 LUZ ELECTRICA	112 AGUA POTABLE	113 TELEFONO	122 IMPRES. ENCUADER	133 VIATICOS	141 TRANSP DE PERSONAS	162 REP. EQUIPO DE OFICINA	165 REP. DE TRANSPORTE	168 REP. DE EQUIPO DE COMPUTO	
MEDICINA	Q 1.255.274,29	Q 3.665,32						Q 4.200,00				
CONS. EXTERNA	Q 216.157,96	Q 1.943,74										
PSIOTERAPIA	Q 79.200,00											
TERAPIA OCUPACIONAL	Q 37.774,02	Q 58,43					Q 108,00					
FARMACIA	Q 44.535,25	Q 298,45									Q 150,00	
CENTRAL EQUIPO												
TRABAJO SOCIAL	Q 116.947,00	Q 125,57					Q 140,00					
NUTRICION	Q 459.929,91	Q 268,20					Q 216,00					
LAVANDERIA	Q 203.384,99											
COSTURERIA	Q 275.616,28	Q 116,31					Q 216,00					
INTENDENCIA	Q 1.254.395,51	Q 190,80					Q 444,00					
MANUTENIMIENTO	Q 126.991,86	Q 22,72										
TRANSPORTES	Q 165.660,45						Q 4.932,00			Q 12.568,96		
ADMINISTRACION	Q 1.104.307,27	Q 10.966,45	Q 217.283,79	Q 7.864,00	Q 58.831,00	Q 422,00	Q 2.262,00		Q 7.134,44	Q 2.896,30	Q 10.495,00	
TOTALES	Q 5.410.144,79	Q 17.555,99	Q 217.283,79	Q 7.864,00	Q 58.831,00	Q 422,00	Q 8.348,00	Q 4.200,00	Q 7.134,44	Q 15.435,25	Q 10.645,00	

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

INFORME CONSOLIDADO
GASTO POR SERVICIO SEGUN RENGLONES

CORREGO DE LA CRUZ

MES

RENGLONES DE GASTO

169 REP. DE OTRAS MAQU.	171 REP. DE EDIFICIOS	182 SERV. MEDICO-SANITARIOS	196 IMPUESTOS, DERECHOS Y	196 OTROS SERVICIOS NO PERS.	RESUMEN G. 2.	RESUMEN G. 3.	211	231	261	262	266
	Q 17.800,00	Q 29.150,50		Q 1.950,00	Q 27.149,79			Q 1.052,62			Q 507.535,76
					Q 370,81						Q 13.396,53
					Q 772,69						
					Q 621,51			Q 146,06			
					Q 376,04						
					Q 2.767,99						
Q 742,00					Q 21.471,54	Q 970.563,41		Q 1.476,95	Q 69.837,45	Q 15.807,39	
Q 6.600,00					Q 1.195,54			Q 568,45	Q 116.260,53		
					Q 89.764,27			Q 58.715,46			
				Q 14.700,00	Q 16.202,18			Q 4.417,00			
Q 30.152,00			Q 110,00	Q 2.479,95	Q 40.362,95			Q 2.697,40	Q 355,62		
				Q 71,52	Q 6.154,90			Q 85,17	Q 40.999,88		
Q 1.463,00	Q 15.300,00		Q 4.532,10	Q 3.484,81	Q 12.530,86	Q 8.960,00		Q 164,30		Q 548,21	
Q 36.977,00	Q 33.100,00	Q 29.150,50	Q 4.542,10	Q 22.886,26	Q 219.781,87	Q 8.960,00	Q 970.563,41	Q 58.715,46	Q 10.592,95	Q 227.473,48	Q 537.057,88

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

AÑO 2011

269	291	292	295	TOTAL
Q 22,70	Q 3.485,70	Q 39.170,72	Q 301.697,94	Q 2.174.355,34
	Q 222,31	Q 213,85	Q 1.051,32	Q 251.126,52
	Q 147,23	Q 2.537,94		Q 82.657,78
Q 249,80	Q 254,03	Q 195,25		Q 39.407,10
	Q 2.059,88	Q 100,73		Q 47.521,15
			Q 6.510,00	Q 6.510,00
	Q 737,31	Q 21,50		Q 120.799,37
Q 328,90	Q 66,40	Q 8.987,21		Q 1.589.495,35
	Q 28,20	Q 33.739,59		Q 361.797,30
	Q 85,89			Q 424.514,21
Q 567,68		Q 21.960,26		Q 1.342.847,63
Q 3.859,17	Q 57,08	Q 218,51		Q 207.327,26
Q 121,00	Q 97,70	Q 431,70		Q 231.159,27
Q 4.997,20	Q 10.463,67	Q 557,16	Q 20,00	Q 1.485.433,66
Q 10.176,75	Q 17.705,40	Q 108.134,32	Q 309.279,26	Q 8.384.890,92

Versión 01

ANEXO 2

EL LOGOTIPO

El Nuevo logotipo. El principal y la combinación de colores permitida.



HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
Fray Rodrigo de la Cruz

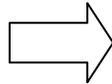
Logotipo Oficial
Fondo amarillo con azul
institucional.

Logotipo Combinación alterna
Fondo amarillo con rojo
institucional.



HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
Fray Rodrigo de la Cruz

Escala de grises



HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
Fray Rodrigo de la Cruz

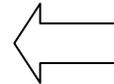
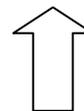


HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
Fray Rodrigo de la Cruz



HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
Fray Rodrigo de la Cruz

Logotipo Combinación alterna
Fondo rojo con amarillo
institucional.



Logotipo Combinación alterna
Fondo azul con amarillo
institucional.

El logotipo con transparencias en colores institucionales



Rojo institucional



Azul institucional



Negro



Amarillo institucional

EL ESCUDO

El nuevo escudo con y sin banda conmemorativa

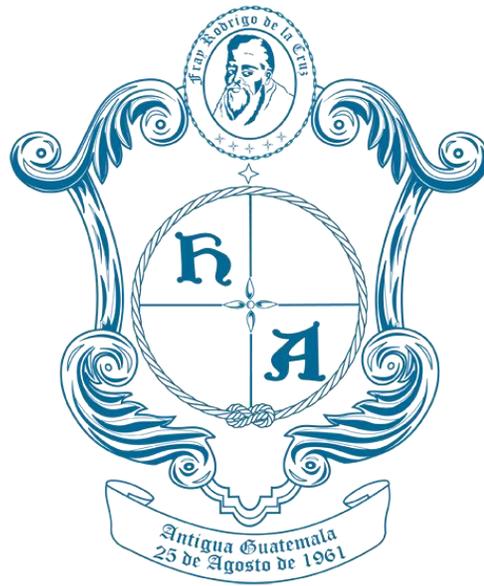
Escudo Oficial
Con bisel y relieve



Escala de grises



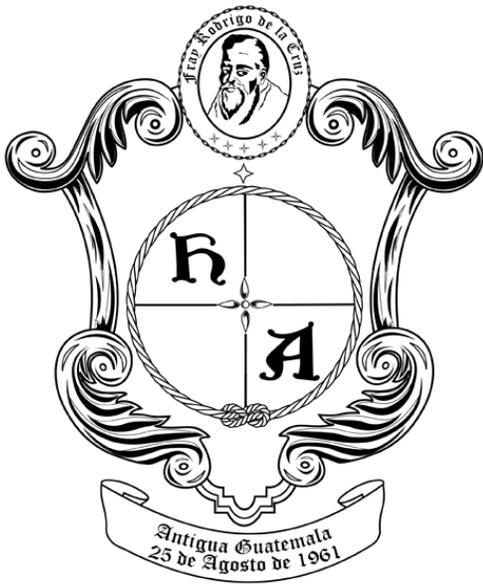
El escudo con transparencias y en colores institucionales



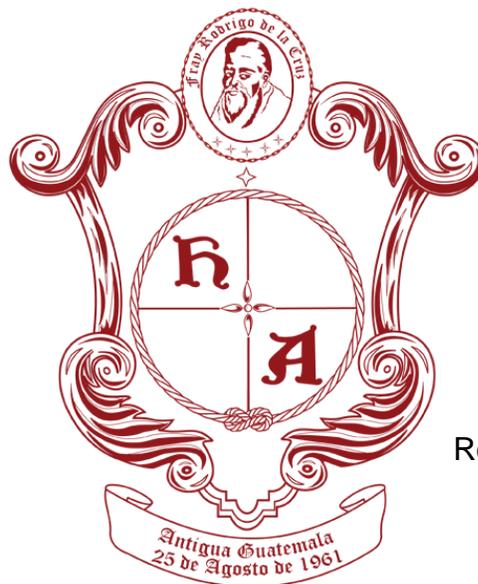
Azul institucional



Amarillo institucional

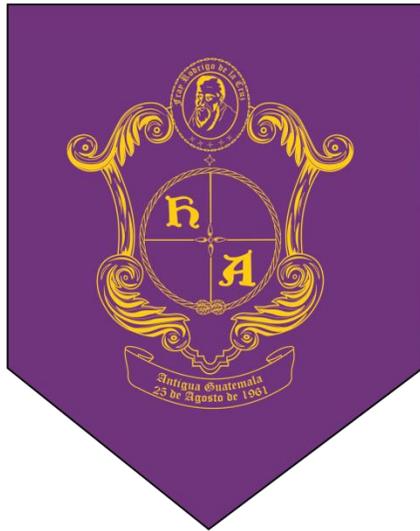


Negro



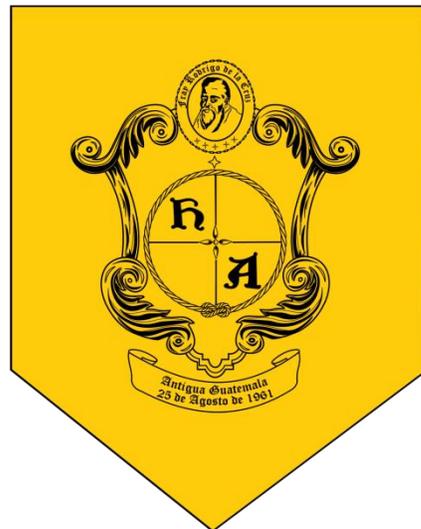
Rojo institucional

**Los nuevos banderines conmemorativos
En morado cuaresma y en amarillo institucional**



Morado Cuaresma

Amarillo Institucional



ANEXO 3

Manual de Identidad Gráfica Institucional (Extracto)

Colores Institucionales

CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0
 Color Base

CMYK: C=0, M=0, Y=0, K=0
 Color Base Secundario

CMYK: C=45, M=51, Y=1, K=0
 Color Auxiliar: No aplicar en una proporción mayor al 10%

CMYK: C=21, M=100, Y=100, K=30
 Color Auxiliar Secundario: No aplicar en una proporción mayor al 5%

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo plano

Con banda conmemorativa

Con banda conmemorativa

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo

CMYK: C=21, M=100, Y=100, K=30
CMYK: C=45, M=51, Y=1, K=0
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0

CMYK: C=47, M=45, Y=1, K=0
CMYK: C=27, M=75, Y=94, K=13
CMYK: C=29, M=66, Y=94, K=10
CMYK: C=10, M=75, Y=94, K=10

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo con bisel y relieve

Con banda conmemorativa

Sin banda conmemorativa

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo escala de grises

Negro al 50%
 Negro al 100%
 Para usos de agua

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo a una tinta

CMYK: C=100, M=100, Y=100, K=100
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0

De acuerdo a los colores institucionales, estas son las únicas variaciones de colores permitidas a una sola tinta.

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo a una tinta

CMYK: C=45, M=51, Y=1, K=0
CMYK: C=21, M=100, Y=100, K=30

De acuerdo a los colores institucionales, estas son las únicas variaciones de colores permitidas a una sola tinta.

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Tipografía del Escudo

Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
 Tipografía: Arial
 No alterar el orden tipográfico
 No cambiar la fuente tipográfica

Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
 Tipografía: Arial
 No alterar el orden tipográfico
 No cambiar la fuente tipográfica

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Logotipo combinación color

CMYK: C=45, M=51, Y=1, K=0
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0
CMYK: C=21, M=100, Y=100, K=30
CMYK: C=21, M=100, Y=100, K=30
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0
CMYK: C=0, M=21, Y=92, K=0

Las únicas variaciones de color permitidas, cualquier otro queda prohibida.

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Logotipo Tipografía

HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
 Fray Rodrigo de la Cruz

Para evitar que sea abusado, el texto está establecido como imagen.

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Escudo minima reducción

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Logotipo

CMYK: C=4,M=21,Y=42,K=0 CMYK: C=45,M=53,Y=12,K=0

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Logotipo a una tinta

CMYK: C=100,M=100,Y=100,K=100 CMYK: C=45,M=53,Y=12,K=0
 CMYK: C=100,M=0,Y=100,K=0 CMYK: C=0,M=0,Y=100,K=0

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Papelería

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Papelería

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Papelería

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Papelería

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Ceremonial escrito

Manual de Identidad Institucional
 Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Ceremonial escrito



El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz tiene el agrado de invitar al seminario "Fray Rodrigo y Yo" a desarrollarse en la capilla de la propia Hospital el día 23 de julio de 2012 de 8:00 a 12:00 horas.

Evento a realizarse en colaboración de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Asistencia:

D. Juan Pérez
Director General
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Señalización







Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Señalización





Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Señalización





Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Señalización



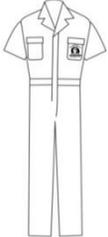


Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Señalización



Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz





Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz





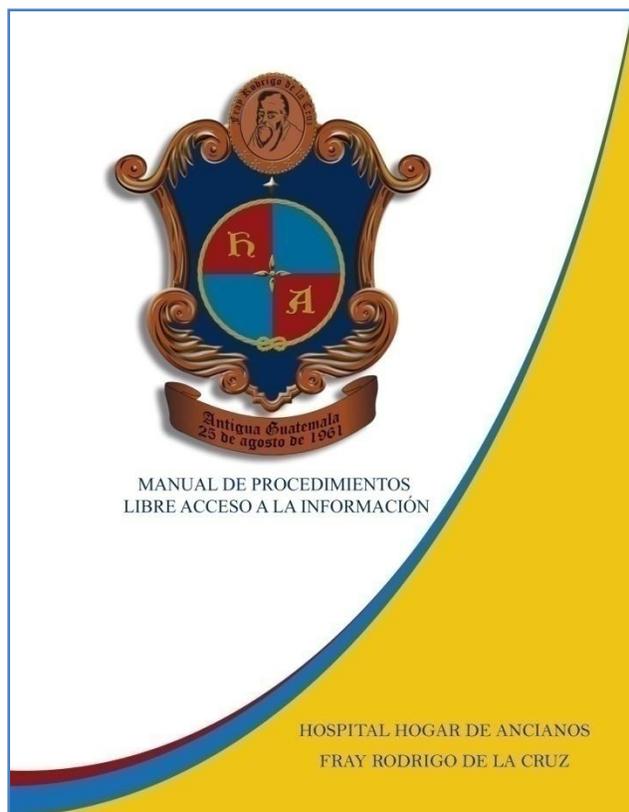
Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz





Manual de Identidad Institucional
Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Manual de procedimientos Libre Acceso a la información



Portada

Contraportada



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Agosto de 2012



ANEXO 4

Planificación de las distintas capacitaciones realizadas



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES INTERLABORALES	
Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	De 9:00 a 11:00
Días	5 y 6 de julio de 2012
Lugar	Capilla Fray Rodrigo de la Cruz
Organizaciones Participantes	Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz
Objetivo	Promover las buenas relaciones humanas mediante la divulgación de la importancia de la comunicación en los procesos administrativos.
Temas	Comunicación Organizacional Tipos de comunicación (dentro de las instituciones) Formal Informal Medios de comunicación (dentro de las instituciones) Comunicación Pasiva Comunicación Agresiva Comunicación Asertiva Comunicación Efectiva
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias
Recursos	Humanos: - Colaboradores de Fray Rodrigo de la Cruz - Profesional en Ciencias de la Comunicación - Estudiante de fisioterapia, asistiendo el equipo electrónico. Materiales: - Equipo electrónico digital. - Insumos alimenticios - Papelería



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES INTERLABORALES

Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	De 10:00 a 12:00
Día	21 de agosto de 2012
Lugar	Instalaciones Colectivo Amigos Contra el Sida –CAS–
Organizaciones Participantes	Colectivo Amigos contra el Sida OTRANS Red Legal de ONUSIDA
Objetivo	Promover las buenas relaciones humanas e interacción entre organizaciones con fin en común, mediante la divulgación de la importancia de la comunicación en los procesos administrativos.
Temas	Comunicación Organizacional Tipos de comunicación (dentro de las instituciones) Formal Informal Medios de comunicación (dentro de las instituciones) Comunicación Pasiva Comunicación Agresiva Comunicación Asertiva Comunicación Efectiva
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias
Recursos	Humanos: -Profesional en Ciencias de la Comunicación -Profesionales en comunicación de CAS, OTRANS y Red legal de ONUSIDA Materiales: -Equipo electrónico digital. - Insumos alimenticios - Papelería



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	De 9:00 a 11:00
Días	23, 24 de agosto de 2012
Lugar	Capilla Fray Rodrigo de la Cruz
Organizaciones Participantes	Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
Objetivo	Dotar al Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz de ejercicios prácticos utilizables en la resolución de conflictos internos de manera imparcial y equitativa.
Temas	Relaciones Interlaborales Conflictos Interlaborales Resolución de conflictos Comunicación Asertiva Comunicación efectiva Orden administrativo
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias Ejercicios de sociabilización
Recursos	Humanos: - Colaboradores de Fray Rodrigo de la Cruz - Profesional en Ciencias de la Comunicación Materiales: - Equipo electrónico digital. - Insumos alimenticios - Papelería



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



LIBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	De 9:00 a 11:00
Lugar	Capilla Fray Rodrigo de la Cruz
Organizaciones Participantes	Hospital Hogar Fray Rodrigo de la Cruz
Objetivo	Informar y capacitar a todo los colaboradores de la Institución acerca de la implementación de la Ley de Libre Acceso a la Información.
Temas	Libre Accesos a la Información Información pública de oficio Información reservada Trasparencia administrativa
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias
Recursos	Humanos: - Colaboradores de Fray Rodrigo de la Cruz - Profesional en Ciencias de la Comunicación - Asistente en el equipo electrónico Materiales: - Equipo electrónico digital. - Insumos alimenticios - Papelería



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



EL ADULTO MAYOR Y YO	
Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	De 8:00 a 12:00
Días	Del 13 al 17 de agosto de 2012
Lugar	Capilla Fray Rodrigo de la Cruz
Organizaciones Participantes	Maestros de la Educación Pública de Sacatepéquez
Objetivo	Sensibilizar a la población respecto el tema del adulto mayor, el valor de la tercera edad y de las consecuencias del abandono y exclusión del anciano.
Temas	Fray Rodrigo de la Cruz Orígenes Tipo de institución Contribución Social El adulto mayor y Yo El adulto mayor en Guatemala El abandono La violencia Exclusión social e inclusión
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias
Recursos	Humanos: - Maestros de la Educación Pública del nivel primario. - Profesional en Ciencias de la Comunicación Materiales: - Equipo electrónico digital. - Insumos alimenticios - Papelería

Fray Rodrigo y Yo



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN EN
COLABORACIÓN CON EL
HOSPITAL HOGAR DE ANCIANOS
FRAY RODRIGO DE LA CRUZ



EL ADULTO MAYOR Y YO (a nivel externo)	
Facilitador	José Manuel Carcuz Romero, Profesional en Ciencias de la Comunicación
Hora	A solicitud de la Institución que invita
Día	A solicitud de la Institución que invita
Lugar	El lugar que la Institución que invita asigne
Organizaciones Participantes	Las que soliciten las capacitaciones y talleres
Objetivo	Sensibilizar a la población respecto el tema del adulto mayor, el valor de la tercera edad y de las consecuencias del abandono y exclusión del anciano.
Temas	Fray Rodrigo de la Cruz (pequeña introducción y reseña) El adulto mayor y Yo El adulto mayor en Guatemala El abandono La violencia Exclusión social e inclusión
Actividades	Charla expositiva Presentación interactiva audio-visual. Socialización de información y experiencias
Recursos	Humanos: - Participantes de la Institución que invita - Profesional en Ciencias de la Comunicación - Asistente en el equipo electrónico Materiales: - Equipo electrónico digital. - Papelería - Transporte

Fray Rodrigo y Yo

IMÁGENES CAPACITACIONES



Comunicación interpersonal y libre acceso a la información



Comunicación interpersonal y libre acceso a la información



El adulto mayor y Yo, con docentes de distintos distritos educativos



El adulto mayor y Yo con abuelitos y abuelitas



El adulto mayor y Yo fuera del departamento esta vez en Chimaltenango



El adulto mayor y Yo con más de 200 estudiantes magisterio



Socialización de información,
Comunicación Organizacional



Comunicación organizacional en
Colectivo Amigos contra el Sida



Comunicación interpersonal II



El adulto mayor y Yo, Sacatepéquez
representado por docentes



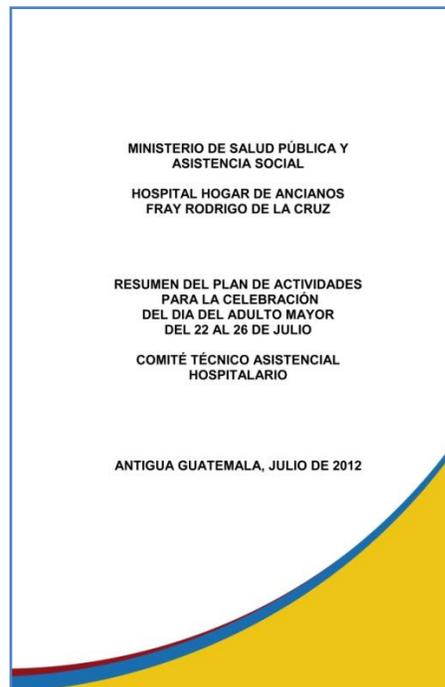
El adulto mayor y Yo, con más
maestros de distintas escuelas del
nivel primario



El adulto mayor y Yo, múltiples
actividades en Fray Rodrigo de la
Cruz

ANEXO 5

Caminata “Fray Rodrigo y Yo” Plan de actividades e imágenes del evento.



Índice

Presentación.....	3
1. Perfil de la organización.....	4
2. Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.....	5
3. El día del Adulto Mayor.....	5
4. Justificación.....	6
5. Objetivo general.....	6
5. 1. Objetivo específicos.....	6
6. Actividades.....	7
6. 1. Antricha- caminata.....	7
6. 2. Mañana recreativa.....	9
6. 3. Desfile de carrosas.....	11
6. 4. Presentación, elección, coronación de la Reyna Abuela 2012-2013.....	12
6. 5. Día del Adulto Mayor Fray Rodrigo de la Cruz.....	13
6. 6. El Adulto Mayor y Yo.....	13
7. Recursos.....	14
Programa general de actividades.....	15

2

Presentación

El presente plan contiene el programa de actividades a realizar en conmemoración anual del día del Adulto Mayor Fray Rodrigo de la Cruz que inicia el día domingo 22 de julio culminando las actividades el 26 del mismo mes.

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, es una institución que presta sus servicios de atención y cuidado del adulto mayor interno, así como a los que asisten a la consulta externa geriátrica.

Tiene el compromiso de brindarle a los ancianos y ancianas huéspedes atención de calidad tanto en los aspectos médicos, alimentarios, recreativos y de autorrealización. Como parte de ese compromiso desde el año 1988 con la celebración del 25 aniversario de fundación del Hogar se inicia la conmemoración del día del Adulto Mayor Fray Rodrigo de la Cruz, celebración en la cual se realizan diversas actividades culturales y recreativas que llevan un momento sano entretenimiento a los adultos mayores huéspedes así como el lograr que interactúen con la población general mediante las actividades programadas.

Como parte de esa obligación para con la sociedad, el Hospital Hogar pretende llevar el mensaje del valor del adulto mayor a la población local y del Departamento de Sacatepéquez, por medio de actividades de interés general que sensibilicen a la población acerca de una etapa maravillosa como lo es la llamada "Tercera Edad".

3

1. Perfil de la organización

1.1. **Nombre:** Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

1.2. **Dirección**
4^a. Avenida Sur Número 6, La Antigua Guatemala.

1.3. **Teléfono:**
79321414

1.4. **Correo electrónico:**
hancianosfr@gmail.com

1.5. **Quiénes somos**
Una institución que se dedica a la protección, cuidado integral, atendiendo y recuperando la salud, satisfaciendo aspectos personales del adulto mayor, con calidad humana, responsabilidad y paciencia.

1.6. **Misión**
Somos una institución que brinda atención integral al adulto mayor, previniendo, atendiendo y recuperando su salud, cuidando y satisfaciendo aspectos personales, alojamiento, alimentación, vestuario, rehabilitación y recreación, con calidad, humanidad, calidez, responsabilidad y paciencia.

1.7. **Visión**
Proporcionar cuidado integral al adulto mayor con calidad total, contando con los recursos suficientes y adecuados para satisfacer todas sus necesidades humanas, apoyados a los avances científicos tecnológicos actualizados y buscar su integración con la comunidad mediante la ampliación de cobertura a adultos mayores ambulatorios.

1.7. Cartera de servicios

"Atención integral a personas de la tercera edad" proporcionándole:

- 1- Atención a la salud.
- 2- Asilo con alimentación, vestuario y cuidados permanentes.
- 3- Servicio ambulatorio en consulta externa.
- 4- Rehabilitación y prevención de la salud.
- 5- Recreación.

4

2. Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz

Según datos históricos, en 1940, el Asilo ya era un establecimiento de beneficencia destinado para proteger a los ancianos, cualquiera que sea su sexo, sostenido por el estado funcionaba como dependencia del Hospicio Nacional, y tendrá como este personería jurídica para aceptar y hacer efectivas las donaciones que se hicieran, el Director del Hospicio Nacional, tendrá como que nombre el poder ejecutivo, los gastos de víveres, medicina, ropa y demás útiles que se hagan para llenar las necesidades del Asilo, serán suministradas por el Hospicio Nacional y su contabilidad la llevará el contador del Hospicio. El Asilo de ancianos funcionó donde es ahora el Instituto para Maestras de Educación para el Hogar en la zona 13 de la ciudad de Guatemala.

Entre el 29 de noviembre de 1960 y el 21 de febrero de 1961, el Ministerio de Salud Pública tramó ante el ejecutivo que le fuera entregado el hotel "Nimajay" en Antigua Guatemala para trasladar allí a los ancianos, debido a que por haberse liquidado el Asilo de Mendigos, necesitaba alojar mayor número de personas, y el edificio de Guatemala ya era inservible por múltiples razones, como la falta de jardines, el tráfico de las calles, falta de espacio, el problema del aeropuerto, y las edificaciones del Centro de Capacitación de obreros a quienes se les dio ese terreno. En 1961 por instrucciones del Presidente Ildigoras, se instaló a los ancianos en el " Rancho Nimajay por seis meses y por tener compromiso de fundar la escuela de "San Encarnación Rosar", se trasladaron al hotel Alcázar.

Actualmente se le conoce como Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, y funciona en una parte llamada "La Casa de Chamorro", ésta casa de dos pisos del siglo XVII, es conocida como "La Casa de las Sirenas" por las figuras que decoran la fachada, fue adquirida por Francisco Ignacio Chamorro Villavicencio en 1764, construida hacia 1740 y perteneció a doña Damiana Iturbide.

Debido a que ésta casa no sufrió muchos daños en los terremotos de 1773, y fue bien cuidada por sus dueños posteriores sirvió durante muchos años como hotel "El Alcázar", que en julio de 1950 bajo el mandato del Presidente Castillo Armas fue cambiado por las fincas estatales de café y caña "San Eduardo" y "Santa Cecilia" y pasó a ser la Casa de Protocolo de Antigua. Es una casa con esplendorosos detalles decorativos.

En 1963 y 1964 se llevaron a cabo las renovaciones para asegurar su conservación. La parte principal de la "Casa de Chamorro", es conocida como "La Casa Internacional" y no está bajo el dominio del Hospital Hogar.

3. El día del Adulto Mayor

Según el Dr. Julio Cesar Chávez Quintanilla, la celebración del día del adulto mayor se inició en el año de 1986 en conmemoración al 25 aniversario de fundación del Hospital Hogar de ancianos Fray Rodrigo de la Cruz. Una celebración institucional al cual se le asignó como día específico el 26 de julio, un día después de las celebraciones de La Ciudad de Antigua Guatemala en honor a Santiago Apóstol.

Con el transcurrir de los años se ha mejorado la planificación, y se ha ido integrando más a todo el personal, a los pacientes, casas comerciales, autoridades de la Antigua Guatemala, para darle más realce a las celebraciones, pero por sobre todo se busca año con año integrar a la sociedad a una actividad que tiene como objetivo primordial el promocionar el valor de los ancianos y ancianas con los cuales diariamente se interactúa.

5

4. Justificación

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz tiene como misión primordial la atención del adulto mayor, realiza como obligación específica el resguardo de personas de la tercera edad sin condiciones de valerse por cuenta propia, conoce, entiende y convive diariamente con las circunstancias que hacen que dichos ancianos se encuentren albergados en un asilo o en este caso, en un Hospital Hogar.

El Hospital cree que la Atención Integral plasmada en la Misión y cumplida eficientemente por todos los colaboradores de la institución da condiciones de vida digna y merecedora a los ancianos y ancianas y, a pesar de la satisfacción que dicha labor causa, se es consciente que es posible hacer más, trascender, ser la voz de los adultos mayores y llevar el mensaje del valor que esa etapa de la vida adquiere en base a la innumerable cantidad de experiencia acumulada durante tantos años.

El adulto mayor albergado en el Hospital Hogar, ha sido en la mayoría de los casos abandonado por sus familiares, familia que no lo puede cuidar o se rehúsa a hacerlo, son indígenas adurgos, desvalidos todos, razón por la cual están necesitados de amor y cariño, afecto brindado a través de diferentes tipos de atención y cuidados por parte de todos los colaboradores del Hospital.

Debido a lo anterior se hace necesario realizar un evento que brinde al adulto mayor un momento de esparcimiento y recreación a través de una actividad cultural que lleve al mismo tiempo el mensaje del valor y la belleza de la etapa de la vida conocida como la tercera edad por medio de una campaña que promueva y celebre al adulto mayor.

5. Objetivo general

Llevar el mensaje del valor de la tercera edad a la población por medio de la celebración del día del adulto mayor en el Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz mediante actividades culturales y educativas que involucren a la población general.

5.1. Objetivo específicos

- a. Promover la participación activa de los colaboradores de la institución tanto dentro como fuera de la misma, incitándolos a trabajar en equipo y fortalecer de esta manera la cultura organizacional dentro del Hospital Hogar.
- b. Estimular la participación del adulto mayor por medio de actividades culturales y recreativas que lo acerquen e integren a la población general.
- c. Incluir a la población general en las distintas actividades programadas con el fin de incentivar el acercamiento a los adultos mayores de la institución como a su vez sensibilizarlos mediante la promoción del valor de la tercera edad.

6

6. Actividades

6.1. Antorcha- caminata

Día: domingo 22 de julio.
Hora: de 9:00 en adelante
Lugar: Parque San Sebastián. Caminata por las principales calles de La Antigua Guatemala hasta culminar con un concierto en la 4^a. Avenida sur número 6.
Responsable: Subdirección de enfermería.

6.1.1. Procedimientos de organización

- a. Permiso a la Gobernación Departamental, la cual debe contener, solicitud firmada por el Director, y el Coordinador del Comité Técnico Asistencial, croquis del recorrido. Con el permiso autorizado se lleva a la policía nacional civil para su conocimiento.
- b. Nota a la Coordinadora del Comité Técnico Asistencial para nombrar a un relacionista del evento.
- c. Solicitud a la policía de tránsito para coordinar el orden durante el recorrido.
- d. Solicitud a los bomberos municipales y voluntarios para cubrir cualquier emergencia.
- e. Solicitud a Gobernación Departamental que proporcione la Banda Departamental, para amenizar el recorrido de la Antorcha.
- f. Solicitud al Instituto Técnico Empresarial para proporcionar la Banda Escolar, para amenizar el recorrido de la Antorcha.
- g. Solicitud a empresas para que proporcionen unidades móviles para promocionar el recorrido de la antorcha.
- h. Invitación al Procurador de los Derechos Humanos para su participación en todas las actividades durante el evento.
- i. Invitación al Alcalde Municipal de la Antigua Guatemala, para su participación en todo el evento.
- j. Invitación a los diputados departamentales para su participación en todo el evento.
- k. Invitación al presidente de la Sociedad Civil para su participación durante el evento.
- l. Invitación al presidente del Consejo de Desarrollo Comunitario del Centro Histórico de la Antigua Guatemala.
- m. Invitación a medios de comunicación.
- n. Promoción del evento en medios de comunicación.
- ñ. Se envía nota al alcalde municipal de la Antigua Guatemala, para solicitar el permiso de cerrar la calle 4^a. Avenida sur entre y 6 a y 7^a. Calle, que será el punto de finalización del evento.

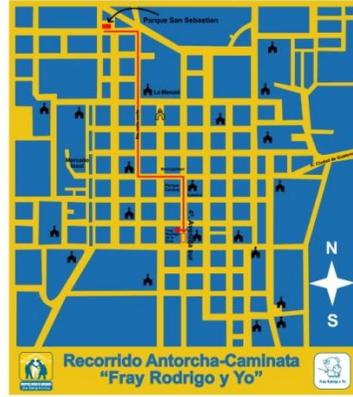
7

- o. Se realiza trámite para la adquisición de una tarima que será colocada frente al Hogar.
- p. Se realiza trámites para la adquisición de refrigerio para los pacientes durante el recorrido.
- q. Se realiza trámite ante Departamento de Transporte para la prestación de vehículo, que servirá para el traslado de los pacientes durante el recorrido de la Antorcha.
- r. Se envía nota al departamento de ropería del Hogar para la adquisición de gorras, pants, zapatos para los pacientes que participaran durante el recorrido.
- s. Se solicita a mantenimiento el pedestal que llevará la antorcha.
- t. Se elabora gafetes para identificación de los pacientes durante el recorrido de la Antorcha.
- u. Búsqueda de voluntarios para que ayuden a mantener el orden durante la realización de la actividad.
- v. Gestión para poder contar con un grupo musical al finalizar el evento.

6.1.2. Desarrollo de la actividad

- a. Se inicia con el ordenamiento de los pacientes y su clasificación según su capacidad de movilidad.
- b. Pacientes son trasladados en vehículos al punto de partida.
- c. Se organiza a las personas participantes propiciado así el orden durante todo el recorrido.
- d. Los pacientes participan llevando la antorcha durante el recorrido hasta el final.
- e. Se cuida de la integridad de los y las abuelitas, se les hidrata durante todo el recorrido.
- f. Culmina la antorcha-caminata en las afueras de la institución
- g. Se da un espacio para que las personalidades invitadas puedan compartir un mensaje con la población participante al mismo tiempo que el Hogar Fray Rodrigo de la Cruz comparte un mensaje a favor del adulto mayor.
- h. Se culmina con un concierto musical como agradecimiento a todas las personas y medios participantes.

Representación grafica del recorrido



Programa general de la Antorcha-caminata "Fray Rodrigo y Yo"

Hora	Lugar	Actividad	Participantes	Responsables
8:15	Parque San Sebastián La Antigua Guatemala	Reunión parque San Sebastián Antigua Guatemala Organización de los participantes	Personas de la institución Ancianos y ancianas	
		Inico Caminata sobre: Calle San Sebastián Ella Avenida Norte rumbo al sur.	Instituto Técnico Empresarial, colegios y escuelas de Antigua y municipios vecinos	
9:15	Centro Histórico de la Antigua Guatemala	Ella Calle poniente rumbo al sur al cruzar Cruce a la derecha rumbo a la 4ª Avenida. Ella Avenida Sur No. 6 lugar de llegada, enfrente de las instalaciones del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.	EECC-USAC Banda Departamental Autoridades y personalidades invitadas Policía Nacional civil y Municipal Bomberos municipales y voluntarios	Subdirección de bienestar con la colaboración de la Escuela de Carreras de la Comisión de la Universidad de San Carlos de Guatemala
10:30	4ta Avenida Sur	Arribo a las afueras del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz	Población en general.	Música de comunicación
10:45	4ta Avenida Sur	Mensaje del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.	Ancelitas y abuelitas de Fray Rodrigo de la Cruz.	Representante Fray Rodrigo de la Cruz
11:00	4ta Avenida Sur	Entrega de reconocimientos a personalidades, patrocinadores y medios de comunicación colaboradores	Fray Rodrigo de la Cruz y patrocinadores y colaboradores.	Directiva Fray Rodrigo de la Cruz
11:20	4ta Avenida Sur	Falsete de personalidades invitadas	Personalidades invitadas	Por confirmar
11:45	4ta Avenida Sur	Concierto musical de agradecimiento a estudiantes, invitados especiales, medios de comunicación y población general por su participación en el evento.	Todos los participantes	Evento musical sorpresa

6.2. Mañana recreativa

Día: Lunes 23 de julio
Hora: de 8:00 a 12:00
Lugar: Ruinas de la Recolectón
Responsables: Departamentos de Lavandería, Costurería y Ropería.

6.2.1. Procedimientos de organización

- a. Se licita permiso al Consejo para La Protección de la Antigua Guatemala, para llevar a los pacientes a las Ruinas de la Recolectón.
- b. Se tramita la adquisición de pirifatas y dulces para la actividad.
- c. Solicitud de insumos alimenticios para la realización del evento.

6.2.2. Desarrollo

- a. Se reúne a los pacientes y se les organiza según su grado de movilidad.
- b. Se lleva en transporte a los pacientes a las Ruinas de la Recolectón el día del evento.
- c. Se hacen grupos de compañeros más estudiantes de fisioterapia para realizar juegos y actividades recreativas con los pacientes y personas participantes.
- d. Se brinda alimentación a las personas participantes.

6.3. Desfile de carrozas

Día: Martes 24 de julio
Hora: de 9:00 a 11:00
Lugar: Centro Histórico de la Antigua Guatemala
Responsables: Servicios Integrados formado por Administración del Hogar, Trabajo Social, Recursos Humanos, Fisioterapia, Transporte, Terapia Ocupacional.

6.3.1. Procedimientos de organización

- a. Solicitud a Gobernación Departamental para el permiso del recorrido de las carrozas de las Candidatas a Reyna y Rey Abuelo 2012.
- b. Notas a casas comerciales para patrocinar las carrozas que llevarán a las candidatas abuelitas.
- c. Carta de solicitud para adquisición de las carrozas que llevarán a las candidatas abuelitas.
- d. Nota a policía nacional civil para conocimiento, seguridad y resguardo durante la actividad.
- e. Nota a policía municipal de tránsito para orden del tránsito durante la actividad.
- f. Nota a los bomberos municipales por cualquier emergencia durante la actividad.

- g. Tramite para la adquisición de refrigerio de los pacientes durante la actividad.
- h. Se identifica cada carroza con la publicidad de cada uno de los patrocinadores de la misma.

6.3.2. Desarrollo

- a. Las candidatas recorrerán las calles de la Antigua Guatemala, según croquis del recorrido. Durante el recorrido los vecinos antiguos admiran las carrozas, por su colorido y actividad única.
- b. El orden en que van las candidatas es la siguiente:
Carroza 1- Reyna abuela y rey abuelo salientes.
Carroza 2- Candidata de servicios integrados.
Carroza 3- candidata del departamento de interendencia.
Carroza 4- candidata del departamento de lavandería y ropería.
Carroza 5- candidata del departamento de cocina.
Carroza 6- candidata de la Sub Dirección de Enfermería.
- c. Se realiza una parada en las Ruinas de San Gerónimo, al final de la Calzada Santa Lucía, para dar refrigerio y descanso.
- d. Finaliza el recorrido frente al Hospital Hogar de ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

6.4. Presentación, elección, coronación de la Reyna Abuela 2012-2013

Día: Miércoles 25 de julio
Hora: 14:00
Lugar: Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.
Responsables: Departamento de interendencia.

6.4.1. Procedimientos de organización

- a. Solicitar a todos los departamentos de la institución a que seleccionen una candidata que les represente.
- b. Gestión de un maestro de ceremonias
- c. Solicitar a personalidades destacadas que surjan como jurado calificador durante la realización del evento.
- d. Solicitar de sonido, audio y grupo musical para el evento.
- e. Invitación a personalidades y población en general para que presencien tan hermoso evento.
- f. Promoción en medios de comunicación.
- g. Gestión de mobiliario y equipo para la realización del evento.
- h. Gestión de la alimentación a ser brindada a todos los participantes.

12

6.4.2. Desarrollo

- a. Seleccionar a la candidata por departamentos
- b. Actos protocolarios
- c. Cada departamento prepara a su candidata, con su vestido, peinado etc.
- d. Presentación de las candidatas.
- e. Elección de las candidatas
- f. Actos de entretenimiento especialmente programados
- g. Coronación de los reyes abuelos.

6.5. Día del Adulto Mayor Fray Rodrigo de la Cruz

Día: Martes 26 de julio
Hora: de 7:00 a 17:00
Lugar: Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
Responsables: Subdirección de enfermería, Departamento de trabajo social, Departamento de Nutrición.

6.5.1. Actividades

- 6.5.1.1. **Serenata a los pacientes**
Hora: 7:00 a 9:00
a. A cargo de la Sub Dirección de Enfermería.
b. Se envía solicitud a responsable de los mariachis.
c. Se coordina la hora del evento.
d. Los mariachis intervienen durante el desayuno de los pacientes.

6.5.1.2. Misa en honor al adulto mayor

Hora: 10:00
Lugar: Capilla de la Institución
Se solicita a un sacerdote para que dirija el servicio religioso.

6.5.1.3. Almuerzo

Hora: 12:00

6.5.1.4. Tarde Danzante

Hora: 14:00

Se solicita una marimba para que amenice el evento en el que los pacientes pueden bailar y disfrutar de un momento de sano entretenimiento.

6.6. El Adulto Mayor y Yo

Día: del 13 al 24 de Agosto
Hora: de 8:00 a 12:00
Lugar: Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
Responsables: Escuela de Ciencias de la Comunicación USAC, Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

13

"El Adulto Mayor y Yo" es una contribución social del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz en colaboración conjunta con la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Tiene como fin primordial el llevar el mensaje del adulto mayor a la población de Sacatepéquez por medio de un taller impartido por un profesional en Ciencias de la Comunicación.

El taller está dirigido a todos los directores de establecimientos públicos y privados del nivel primario del departamento, así como a estudiantes de la universidad Rafael Landívar y de la Universidad de San Carlos de Guatemala, además se incluye a distintos sectores de la población, representantes religiosos, funcionarios públicos.

El objetivo de estos talleres es que los participantes multipliquen la información obtenida en sus distintos lugares de trabajo o de incidencia social, sensibilizando a la población de esta manera acerca de un tema tan olvidado como lo es el de otorgarle el valor que se merecen las personas de la tercera edad.

Los temas a tratar son:

- ✓ Fray Rodrigo de la Cruz
- ✓ El Adulto mayor
- ✓ El adulto mayor en Guatemala

Temas abordados de una manera creativa, divertida, amena y con la participación directa de adultos mayores del Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz.

7. Recursos

Humanos

- ✓ Ancianos y Ancianas
- ✓ Personal de la institución
- ✓ Personalidades invitadas
- ✓ Establecimientos educativos
- ✓ Músicos
- ✓ Autoridades lo cales y regionales
- ✓ Profesionales en seguridad
- ✓ Profesionales en atención médica inmediata
- ✓ Representantes de medios de comunicación
- ✓ Población general

Materiales

- ✓ Papelería
- ✓ Insumos tecnológicos y electrónicos
- ✓ Transporte
- ✓ Insumos alimenticios
- ✓ Mobiliario y equipo
- ✓ Ornamentación

14

Programa general de actividades

Las distintas actividades son planificadas, organizadas, y evaluadas por el Comité Técnico Asesistencial, conformada por el Director, Sub Director, Coordinadora de dicho Comité, y los jefes de servicio.

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	RESPONSABLES
			Personal de la institución Ancianos y ancianas Instituto Técnico Empresarial ECC-USAC Banda Departamental	
22 Julio	9:00	ANTORCHA-CAMINATA CONCIERTO MUSICAL (al finalizar la caminata)	Autoridades y personalidades invitadas Policía Nacional civil y Municipal Bomberos municipales y voluntarios Población en general. Medios de comunicación	Subdirección de enfermería.
23 Julio	9:30	Mañana Recreativa	Ancianos y personal Ruinas de la Reconocción	Departamento de Ropería, Lavandería, Costurera
24 Julio	8:00	Desfile de Carrosas	Reina abuela solente Candidatas	Servicios integrados.
25 Julio	14:00	Elección, presentación, Coronación de reina abuela periodo 2012-2013.	Reina abuela solente Candidatas Personas invitadas	Departamento de interendencia
26 Julio	7:00 a 9:00	Serenata a los pacientes	Mariachis	Sub dirección de enfermería.
	10:00 11:00	Misa en honor a los ancianos	Ancianos, personal, invitados	Trabajadores Social, Berta Leticia Silva, Enfermera Profesional
	12:15	Coro de Misa Almuerzo para los pacientes	Ramundo Garcia Ancianos personal	Magda Barron, Departamento de Cocina, Comité Técnico Asesistencial,
		Baile de gala para los pacientes	Marimba	Departamento de interendencia
13 al 24 de agosto	8:00 12:00	"El Adulto Mayor y Yo" Charla Taller	Directores del nivel primario publico y privado del departamento de Sacatepéquez Estudiantes y población en general.	Escuela de Ciencias de la Comunicación USAC

15

Boletín de prensa

Girado a medios de comunicación impresos, radiales y televisivos.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA A.S.
4ª. AVENIDA SUR NO. 6 ANTIGUA GUATEMALA
PBX: 7932 1414
GUATEMALA C. A.
hancianosfr@gmail.com

Boletín de prensa: 19 de julio de 2012

“Fray Rodrigo y Yo”

El Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social especializado en el cuidado de ancianos sin discriminación alguna. Fue fundado el 8 de noviembre de 1939 bajo la iniciativa del entonces presidente de la República, General Jorge Ubico.

El Hospital Hogar de Ancianos funcionó en la ciudad capital por un lapso de 22 años hasta que las instalaciones se hicieron inadecuadas e insuficientes, por lo que el 25 de agosto de 1961 el presidente de esa época, el General Idígoras Fuentes, creó necesario trasladar el asilo a un lugar con espacios más grandes y cómodos, fue de esa manera como el entonces llamado “Asilo de Ancianos”, fue trasladado a la ciudad de La Antigua Guatemala en el edificio que ocupaba el rancho “Nimayaj”, mismo en el que funcionó el hogar por tan sólo seis meses ubicándolo posteriormente en el Hotel “Alcázar”, una casa con esplendorosos detalles decorativos donde hasta la fecha funciona.

El 26 de julio de 1986 en conmemoración del 25 aniversario de fundación del Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz, se dio inicio a la conmemoración del “Día del adulto Mayor Fray Rodrigo”, un evento con el cual se pretendía llevarle a todos los pacientes del Hospital Hogar un momento de esparcimiento en el que pudieran celebrar esa etapa tan bella en la cual se encontraban.

Con el paso de los años la celebración del Día del Adulto Mayor Fray Rodrigo fue creciendo hasta convertirse en un hermoso evento institucional, único en el país.

Fray Rodrigo y Yo, es una campaña en favor del adulto mayor, conformada por una serie de actividades culturales como la elección de la “Reina Abuelita”, a demás de actividades recreativas y educativas. Da inicio con una caminata por las hermosas calles y avenidas de La Antigua Guatemala en donde los ancianos y ancianas, portarán durante el recorrido la antorcha representativa de la tercera edad con el único objetivo de transmitirles a los vecinos y visitantes, la belleza de esa etapa y del valor de los adultos mayores.

Fray Rodrigo de la Cruz agradecería de gran manera contar con la cobertura de su prestigioso medio de comunicación, por lo que se le hace la invitación formal a que participe y colabore compartiendo los momentos de una caminata sin igual, que sea la voz de nuestros ancianas y ancianos, que nos ayude a transmitirle a la población el mensaje que nuestros abuelitos y abuelitas tienen en sus labios y que sólo por medio de su colaboración será posible divulgarlo, le invitamos a que comparta con nosotros el entusiasmo de compartir.

CAMINATA “FRAY RODRIGO Y YO”

Fecha: Domingo 22 de julio de 2012

Hora: 9:00 a 11:45 horas.

Lugar: La Antigua Guatemala. El recorrido inicia en el Parque San Sebastián y culmina en la 4ta. Av. Sur No. 6. Caminata sobre la Sexta Avenida Norte cruzando hacia el Parque Central en la 4ta. Calle Poniente para culminar con un concierto musical enfrente del Hospital Hogar en la 4ta. Avenida Sur No. 6

Finaliza con un mensaje de personalidades participantes y un concierto de agradecimiento a cargo de la agrupación juvenil “Latinos Musical”.

La cuadra completa estará cerrada sólo para ustedes

¡Comparta con nosotros el entusiasmo de compartir!

Más información:

Hospital Hogar de Ancianos Fray Rodrigo de la Cruz
José Manuel – Comunicación Social y Relaciones Públicas
Tel.: 5657-3398

Caminata Fray Rodrigo y Yo

Evento masivo por las calles de La Antigua Guatemala cargado de alegría y color



Nuestro Diario y medios locales cubren el evento.



ANEXO 6 Video institucional



Proceso de edición y screen shots tomadas del producto final.



Secuencia de apertura: Marcando ubicación



Secuencia de apertura: Bienvenidos a Fray Rodrigo de la Cruz



Fray Rodrigo de la Cruz por las calles de La Antigua Guatemala



Fray Rodrigo de la Cruz: La razón de ser.



Fray Rodrigo y Yo: Caminata masiva en favor del adulto mayor



Todos somos Fray Rodrigo