

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

“Propuesta para la creación del enlace de comunicación, en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona 9 capitalina”

Trabajo de tesis presentado por:  
Alfredo Artemio Ortiz

Previo a optar al título de:  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor de Tesis  
Licenciado Mario Enrique Campos

Guatemala, Mayo de 2016.

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

**Director:**

M.Ac. Sergio Vinicio Morataya García

**Consejo Directivo**

**Representantes docentes:**

Lic. Mario Campos

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

**Representantes estudiantiles:**

Publicista Joseph Mena

Publicista Carlos de León

**Representantes de egresados:**

M.A. Johnny Michael González Batres

**Secretaria:**

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Tribunal examinador:**

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio, presidente.

M.A. María del Rosario Estrada, revisora

M.A. Amanda Ballina Talento, revisora

Licda. María Imelda González Esquite, examinadora

M.A. Donaldo Vásquez Zamora, examinador

Lic. César Augusto Paiz Fernández, suplente



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

Guatemala, 05 de agosto de 2010  
Dictamen aprobación 67-10  
Comisión de Tesis

Estudiante  
**Alfredo Artemio Ortiz**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **Ortiz**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.13 del punto 1 del acta 06-2010 de sesión celebrada el 04 de agosto de 2010 que literalmente dice:

**1.14** Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Alfredo Artemio Ortiz, carné 9711852, el proyecto de tesis PROPUESTA DE DESCENTRALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL. B) Nombrar como asesor(a) a: Lic. Mario Campos .

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de haberse aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



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

Guatemala, 11 de octubre de 2010  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 47-2010

Estudiante  
**Alfredo Artemio Ortíz**  
Carné **9711852**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Ortíz**:

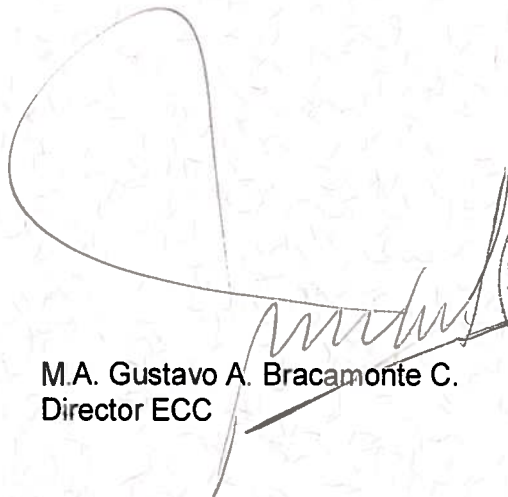
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al **COMITÉ REVISOR DE TESIS** para revisar y dictaminar sobre su tesis: "PROPUESTA DE DESCENTRALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS)".

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic.	Mario Campos, presidente
M.A.	María del Rosario Estrada, revisor.
M.A.	Amanda Ballina, revisor.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC



  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.  
archivo.  
AM/GB/María Oralia V



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

100-16

Guatemala, 15 de marzo de 2016.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 17-2016

Estudiante

**Alfredo Artemio Ortiz**

Carné **9711852**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Ortiz**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título PROPUESTA PARA CREACIÓN DEL ENLACE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS EN EL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS) UBICADO EN LA ZONA 9 CAPITALINA, siendo ellos:

Lic.	Mario Enrique Campos Trigilio,	presidente(a)
M.A.	María del Rosario Estrada,	revisor(a).
M.A.	Amanda Ballina Talento,	revisor(a)
Licda.	María Imelda González Esquite,	examinador(a).
M.A.	Donaldo Vásque Zamora,	examinador(a).
Lic.	César Augusto Paiz Fernández,	suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

**M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.**  
Director ECC



**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: M.Sc. Sergio Morataya.  
Archivo.  
AM/SVMG/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910



**Autorización informe final de tesis por asesor  
derivado a recomendaciones del Tribunal Examinador**

Guatemala, 20 de mayo de 2016

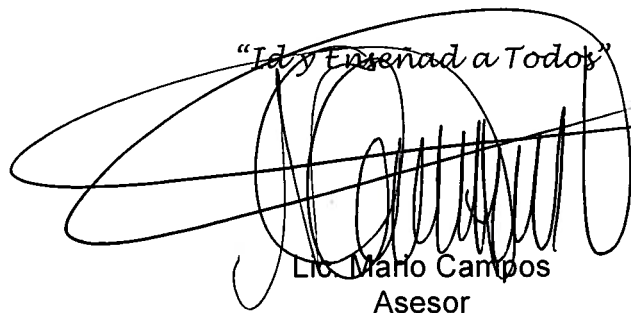
Comisión de Tesis  
Edificio de Bienestar Estudiantil  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12



Me dirijo a ustedes para informarles que el estudiante Alfredo Artemio Ortiz, Carné 97 11852, realizó las recomendaciones a la tesis cuyo título es: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL ENLACE DE COMUNICACIÓN, EN EL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS) UBICADO EN LA ZONA 9 CAPITALINA.

En atención a lo anterior, me complace informarle que procede extenderle la orden de impresión

Atentamente,

*"Id y Enseñad a Todos"*  
  
Lio. Mario Campos  
Asesor

c.c. archivo



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

242-16

Guatemala, 18 de mayo de 2016.

**Orden de impresión/NR**

Ref. CT-Akmg- No. 18-2016

Estudiante

**Alfredo Artemio Ortiz**

Carné **9711852**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Ortiz**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: **PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL ENLACE DE COMUNICACIÓN, EN EL HOSPITAL GENERAL DE ENFERMEDADES DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL (IGSS) UBICADO EN LA ZONA 9 CAPITALINA**, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.Sc. **Sergio Vinicio Morataya García**  
DIRECTOR  
Director ECC

  
M.A. **Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo  
SVMG/AM/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910

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



## Agradecimientos:

A Dios: por darme cada día un nuevo amanecer y alcanzar una nueva etapa en mi vida

A mi madre: Julia Carmen Guadalupe Ortiz, por darme la vida.

A mi amigo

Lic. Mario Campos: por brindarme su amistad incondicional y apoyarme en mi trabajo de tesis

A los Licenciados (as): M.A. María del Rosario Estrada y M.A. Amanda Ballina Talento por darme su amistad incondicional, apoyo y paciencia al revisar este documento.

Doctora Aracelly Mérida, M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos, Licenciada Eunice Soto y Licenciado Erick Suruy por su amistad incondicional y por sus instrucciones para esta tesis.

Licda. María Imelda González Esquite, M.A. Donaldo Vásquez Zamora, Lic. César Augusto País Fernández, por su amistad incondicional y por aceptar mi propuesta de tesis.

A la Universidad: Por sus grandes enseñanzas.

A la Escuela: por forjarme académicamente.

Al Instituto Guatemalteco  
De Seguridad Social y  
Al hospital General de

Enfermedades: por darme trabajo, salud y bienestar familiar; y ser fuente de mi inspiración al elaborar este documento.

También a las siguientes

Personas: Dr. Miguel Ángel Mazariegos Ramírez, Licda. Shanti Anayté Guardado Hernández, Ingeniero Alejandro Castañón López, Arq. Melissa Anaité Rosales Peralta, que de alguna manera me ayudaron en la investigación de mi tesis.

A los difuntos: Simón Bolívar, por su declaración de un Seguro Social, en Angostura en 1819, que fue la primera idea que se dio en el mundo para la seguridad social.

El Canciller Alemán Otto Von Bismarck, que impulso las leyes sociales en Alemania y luego se extendió a Europa en la década de 1880 y posteriormente a todo el mundo.

Dr. Juan José Arévalo Bermejo, que en su gobierno se creó un régimen de Seguridad Social Nacional, Unitario y Obligatorio en 1946, en Guatemala.

## Dedicatoria

A Dios: por ser fuente de luz y vida.

A mi madre: Julia Carmen Guadalupe Ortiz por su lucha de día a día me ayuda y me enseña cosas nuevas, con mucho respeto y cariño.

A mi esposa: Olga Marina Moran Gutiérrez con respeto y cariño.

A mis hijos: Aníbal Javier Ortiz Moran y Daniel Alfredo Ortiz Moran que los quiero y los amo mucho.

A mis hermanos: Edgar Leonardo Cano Ortiz y sus hijas; Miriam Lissette Ortiz y sus hijos con mucho respeto y cariño.

A mis suegros: Candelario Moran y Domitila Gutiérrez, con mucho respeto.

A las siguientes personas, en especial a Armando Martínez, Pablo Alvarado, Marlon Ventura, Cesar Bonilla, Gabriel W., que representan a todos mis amigos y compañeros de la universidad, trabajo y lugar de residencia, con mucho respeto.

## Índice

Resumen del Proyecto	I
Introducción	III
Capítulo 1	1
Marco Conceptual:	1
1.1 Título del tema:	1
1.2. Antecedentes:	1
1.3. Justificación:	5
1.4. Planteamiento del Problema	6
1.5. Alcances y Límites:	7
Capítulo 2	9
Marco teórico	9
2.1. Comunicación:	9
2.1.1. Formas de comunicación:	9
2.1.1.1. Comunicación corporativa:	10
2.1.1.2. Comunicación institucional:	11
2.1.1.3. Comunicación social:	11
2.1.1.4. Comunicación y Relaciones Publicas:	12
2.1.2. Oficina de comunicación social:	13
2.1.2.1. Funciones:	13
2.1.2.2. Organigrama (puede variar los puestos o lugares dentro del mismo):	14

2.1.2.3. Comunicador	15
2.1.2.4. Enlace de Comunicación	15
2.1.2.5. Delegado:	16
2.1.2.6. Responsable:	16
2.1.2.7. Corresponsal	17
2.1.2.8. Características	17
2.1.2.8.1. Académicas:	19
2.1.2.8.2. Personales:	19
2.1.2.8.3. Laborales:	20
2.1.2.9. Actividades:	21
2.2. Instituto guatemalteco de seguridad social -IGSS-	23
2.2.1. Seguro Social	23
2.2.2. Historia:	23
2.2.2.1. En el mundo:	23
2.2.2.2. En Guatemala:	25
2.2.3. Oficinas Centrales	26
2.2.4. Emblema del instituto	27
2.2.5. Visión	30
2.2.6. Misión:	30
2.2.7. Objetivos Estratégicos	31
2.2.8. Funciones Esenciales	31
2.2.9. Órganos Superiores del Instituto	
Guatemalteco de Seguridad Social	32
2.2.10. Dependencias administrativas:	34
2.2.11. Programas:	35
2.2.12. Unidades con atención de emergencia en la capital:	36
2.2.13. Qué posee el Instituto en materia de comunicación:	37

2.3. Departamento de comunicación social y relaciones públicas del Instituto Guatemalteco de seguridad social	40
2.3.1. Historia:	40
2.3.2. Actualidad:	41
2.3.3. Funciones:	42
2.4. Hospital general de enfermedades (IGSS Z.9)	47
2.4.1. Historia:	47
2.4.2. Actualmente:	49
2.4.3. Normas y procedimientos del hospital de enfermedades (para adultos y pediatría)	51
2.4.3.1. Procedimientos área administrativa y financiera:	51
2.4.3.2. Procedimientos área médica:	52
2.4.3.3. Procedimientos Área Técnica:	53
2.4.4. Personal:	54
2.4.5. Listado de servicios en el Hospital	55
2.4.6. Bienes en comunicación:	57
Capítulo 3	60
Marco Metodológico	60
3.1. Método o tipo de investigación	60
3.2. Objetivos:	61
3.2.1. General:	61
3.2.2. Específicos:	61
3.3. Técnica:	62
3.4. Instrumentos:	62



3.5. Población:	63
3.6. Muestra:	64
3.7. Procedimiento	65
Capítulo 4	67
Descripción y análisis de Resultados	67
4.1. Datos Demográficos:	67
4.2. Conocimiento acerca de la Unidad Médica en comunicación:	73
4.3. Resultados obtenidos de la entrevista a autoridades del Instituto	84
Capítulo 5	90
Propuesta para la creación del enlace de comunicación, en el hospital general de enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona nueve capitalina.	90
5.1. Enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas en el Hospital:	91
5.1.1. Definición:	91
5.1.2. Misión:	91
5.1.3. Visión:	91
5.1.4. Objetivos:	92
5.1.4.1. General:	92
5.1.4.2. Específicos:	92
5.1.5. Características:	93
5.1.5.1. Académicas	93
5.1.5.2. Personales:	93
5.1.5.3. Laborales:	94

5.1.6. Valores:	94
5.1.7. Vocación de servicio:	94
5.1.8. Funciones:	95
5.1.9. Cuadro laboral:	97
5.1.10. Recursos Físicos:	99
5.1.11. Proceso de Comunicación:	100
Conclusiones	102
Recomendaciones	103
Bibliografía:	104
Anexos	110

## **Resumen del Proyecto**

Autor:

Alfredo Artemio Ortiz

Título:

Propuesta para la creación del enlace de comunicación, en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona 9 capitalina.

Universidad:

Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)

Unidad académica:

Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC)

Problema investigado:

¿Cuál es la opinión del público externo del Hospital General de Enfermedades y la opinión del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con respecto a la implementación de un enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas dentro de la Unidad Médica del Instituto?

Instrumentos:

Fichas bibliográficas, libros, tesis, enciclopedias y cuestionarios.

Procedimiento:

Se investigaron libros y documentos sobre Comunicación y Relaciones Públicas; el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y el Departamento De Comunicación Social Y Relaciones Públicas del Instituto. Observación e

investigación dentro de las instalaciones del Hospital General de Enfermedades (IGSS Z. 9).

Se elaboró un cuestionario de (pendiente)13 preguntas para ver el punto de vista de los afiliados, beneficiarios, pensionados que visitan la Unidad Médica, para solicitar los servicios de salud que ofrece el Hospital, y se les nombraría **público externo**, que corresponden a la encuesta.

Se elaboró un cuestionario de 9 preguntas para describir aspectos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en las Oficinas Centrales del Instituto, que corresponde a la entrevista.

#### Resultados y conclusiones:

Del resultado de la entrevista realizada al público externo del Hospital General de Enfermedades, se determinó que es necesario implementar el funcionamiento de un enlace de Comunicación Social dentro del Hospital, que sea un profesional especializado para que de información y comunicación al público en general.

El personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas entrevistado indicó que no hay autorización por parte de las autoridades del Instituto para la implementación de un enlace dentro del Hospital. Y se presenta éste proyecto para que en un futuro, las autoridades del Instituto, tengan las bases suficientes para su implementación.

Se diseñó la propuesta de un Enlace de Comunicación Social y Relaciones Publicas, que a través de distintas actividades de comunicación tiene como objetivo principal el bien común entre los trabajadores y el público externo del Hospital General de Enfermedades del Instituto.

## **Introducción**

Las Relaciones Públicas constituyen un conjunto de actividades de comunicación. Las organizaciones que las utilizan obtienen un grado más de credibilidad con sus públicos internos y externos, para llevar un mutuo acuerdo entre ambas partes.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una organización con personería jurídica, autónoma, auto-organizada y auto-gobernada, con identidad y carácter para comprender los fundamentos psicológicos en la cobertura de la enfermedad, maternidad y de accidente de los trabajadores que están afiliados, otorgando prestaciones en salud y dinero, teniendo programas para cubrirlos.

En las Oficinas Centrales del Instituto, situado en la séptima avenida veintidós guion setenta y dos zona uno (7 Av. 22-72 Z.1), Centro Cívico, Ciudad de Guatemala, en el sexto nivel está ubicado el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

El Instituto cubre necesidades en salud en toda la República de Guatemala; y en la Región Central está ubicado el Hospital General de Enfermedades (IGSS Zona 9), y la Unidad Médica carece de un profesional que canalice, alineé, programe, ejecute y evalúe actividades de comunicación con el público en general al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

El marco conceptual contiene los antecedentes, justificación, planteamiento del problema y los alcances y límites de la investigación.

El marco teórico contiene los fundamentos teóricos para el estudio, la definición y descripción de tipos de Comunicación en Corporaciones o empresas, Relaciones Públicas; una breve descripción del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Autoridades; el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del

Instituto definición y organización; el Hospital General de Enfermedades, ubicado en la zona nueve capitalina, su personal y lo que también posee en Comunicación.

El marco metodológico contiene el tipo de estudio, los objetivos y la técnica utilizada para obtener la opinión del público externo del Hospital y al mismo tiempo capturar datos necesarios del Departamento de Comunicación en las Oficinas Centrales del Instituto.

Para diseñar la propuesta de un enlace de comunicación en el Hospital se realizó un estudio previo para establecer las bases fundamentales, tanto en el ámbito de teoría y práctica.

Por lo anterior, se presenta una descripción de los resultados obtenidos de las encuestas y la entrevista realizadas. Se encuentra, finalmente, la propuesta diseñada para la creación del Enlace de Comunicación Social y Relaciones Publicas en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona nueve (9) capitalina. Y que contiene los lineamientos necesarios para un proyecto viable en el Hospital.



## Capítulo 1

### Marco Conceptual

#### 1.1 Título del tema:

Propuesta para la creación del enlace de comunicación, en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona nueve (9) capitalina.

#### 1.2. Antecedentes:

Según la constitución de la república de Guatemala decretada por la asamblea constituyente en 11 de marzo de 1945, en el Artículo Número sesenta y tres (63) dice "Se establece el Seguro Social obligatorio. La ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe ser puesto en vigor. Comprenderá por lo menos seguros contra invalidez, vejez, muerte, enfermedad y accidentes de trabajo. Al pago de la prima del seguro contribuirán los patronos, los obreros y el Estado".

El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emitió el Decreto número 295, "la ley orgánica del instituto guatemalteco de seguridad social". Se crea así "Una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima" (Cap. 1º, Art. 1º).

La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de mayo de 1985, dice en el Artículo 100: "Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la Seguridad Social para beneficio de los habitantes de la

nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria".

Las oficinas centrales del Instituto están ubicadas en la 7.a avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico, Guatemala, Guatemala.

Respecto al presente trabajo, existen varias tesis como antecedentes:

Sobre las Relaciones Públicas está la tesis de Concha Mireya Cifre Enríquez (1999), de la Universidad Francisco Marroquín, "La Planificación Formal, Herramienta Indispensable En El Manejo de las Relaciones Públicas", es un estudio descriptivo que explica cuál es la situación al momento de la investigación, hace énfasis en los fundamentos de la planificación, planificación de la comunicación empresarial, relaciones públicas y comunicación, investigación y planificación.

Se realizó una investigación bibliográfica para poseer los datos requeridos, cuestionario como técnica de recolección de datos para la mayoría de actividades que desarrolla un departamento de relaciones públicas para verificar la pregunta y objetivos y encuesta para seleccionar la muestra de la zona uno y cuatro que hubieran departamentos de relaciones públicas, divididas en 3 empresas de gobierno, 3 de iniciativa privada y 3 ONG'S.

Las conclusiones a que llegó el trabajo fueron que en su totalidad de las oficinas de relaciones públicas la planificación la hacen obedeciendo instrucciones superiores y en función de su propia experiencia, desconocen los beneficios de planificar formalmente; las empresas no investigan previo a planificar sus actividades de comunicación.

Sin embargo realizan actividades contempladas dentro del proceso de investigación pero desconocen su aplicabilidad y desaprovechan estos elementos

que les permitiría ubicarse dentro de la planificación formal, desconocen la importancia del manejo de la imagen corporativa como un todo y se valoró como una actividad más dentro de su quehacer;

No se conoce el concepto de público en las relaciones públicas y por ello el manejo integral de la imagen no está correctamente definido; y las empresas no le dan importancia ni valoran en su dimensión real a la comunicación social, ocho de nueve oficinas de relaciones públicas, la responsabilidad está a cargo de profesionales cuya especialidad difiere del campo de la comunicación.

En cuanto al Departamento de Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, está la tesis de Claudia Michelle Garzazo De León (2001), de la Universidad Francisco Marroquín.

El trabajo expone los antecedentes históricos de las relaciones públicas y su evolución, concepto de las relaciones públicas y que son, las relaciones públicas en Guatemala, el Instituto de Previsión Militar e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social sus reseñas históricas, naturaleza y funciones, objetivos y como están organizados, la creación de los departamentos de relaciones públicas en los Institutos, naturaleza y funciones, personal que lo integra y sus responsabilidades, planes de trabajo, orientaciones de actividades de campo, el cumplimiento de funciones de los departamentos, la importancia que tienen los departamentos dentro de las instituciones, empirismo, proyecciones y sobre todo los análisis FODA de los departamentos.

Afirma que las dos instituciones tienen la misma misión “velar por la seguridad social de sus afiliados”, una es de naturaleza militar y la otra civil, evalúa la calidad en la función y desarrollo de sus oficinas de relaciones públicas. Es una investigación basada en la entrevista al personal en activo y pensionado de los institutos.

El trabajo de tesis presentado por Karla Guisela Herrera Santos (2008), de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Propuesta de Estrategia de Comunicación Institucional Para la Radio TGW, La Voz de Guatemala, ayudara de alguna manera a tomar una idea para tratar puntos claves a elaborar esta descripción de campo.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la licenciada Mayra Elizabeth Velásquez Paz (2008) presento su tesis Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Alternativa en el Centro de Atención Médica Integral Para Pensionados (CAMIP), que es parte del Universo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Además el Ejercicio Profesional Supervisado, por el licenciado Josué Daniel Guerra Luna (2011), Estrategia Para El Fortalecimiento de la Comunicación Interna y la Imagen Institucional del Fondo de Tierras -FONTIERRAS-, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, otorga aspectos positivos para esta propuesta de investigación.

Según acuerdo 1164 de Junta Directiva del Instituto, (2005: páginas 13 y 14), el Departamento de Relaciones Públicas cambió de nombre a Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, depende del Subgerencia Administrativa y la sección de Biblioteca Depende del Departamento y está ubicado en el séptimo nivel de oficinas centrales, 7.a avenida 22-72 zona 1 Centro Cívico.

De acuerdo a la circular No. 39/2009, de fecha 17 de abril de 2009, el Gerente del Instituto toma las acciones necesarias para dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.

Para el presente documento se delimitara el Hospital General de Enfermedades, ubicado en novena calle siete guion cincuenta y cinco de la zona nueve (9.a calle 7-55 zona 9).

### 1.3. Justificación:

La imagen institucional del seguro social en Guatemala tiene sus fundamentos en el Decreto número 295, emitido el 30 de octubre de 1946 por el Congreso de la República: "La ley orgánica del instituto guatemalteco de seguridad social", donde se especifica el sistema de protección para la población afiliada y beneficiaria, que administra los recursos necesarios para cubrir las contingencias establecidas por la ley en contra de la pérdida o deterioro de salud y economía.

Y para mantener firme la imagen del instituto es necesario contar con un complejo personal médico, administrativo y técnico que labore en diferentes puestos, unidades médicas, departamentos y oficinas de servicios, para poder dar prestaciones en salud y dinero.

Para fines de esta investigación se aborda al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas en las oficinas centrales del instituto, que es el planifica, coordina, organiza, ejecuta y evalúa toda la actividad comunicacional del seguro social. Que reafirma el trabajo del personal del seguro social.

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, está ubicado en el séptimo nivel de las Oficinas Centrales del Instituto (7 Av. 22-72 Z. 1 Ciudad Capital de Guatemala), el personal que labora en este departamento no es el suficiente para la investigación y desarrollar las actividades como comunicadores sociales que necesita el Instituto, la información que publica debe de ser aprobada por autoridades del instituto. Cuenta con poco personal para la visita de todas las unidades médicas

hospitalarias y de consulta externa que tiene el instituto, y se hacen esporádicamente conforme a cada necesidad.

A Comparación del Hospital General de Enfermedades (ubicado en 7 av. Y 9 calle esquina Zona 9), Para que éste esté actualizado, alineado y fortalecido en cuanto a la comunicación social y la imagen del Instituto, es indispensable un profesional en comunicación, que planifique, coordine, programe, investigue, ejecute y evalúe actividades de comunicación social y relaciones públicas con su público externo.

Actualmente el Hospital y el Departamento de Comunicación canalizan información por medio de personal de mensajería y administrativo que realiza doble función con respecto a la propaganda, divulgación de las propiedades de la Unidad Médica y la Dignificación del personal.

Para el beneficio de ésta creación de perfil laboral se necesita de un Profesional en Comunicación que trabaje directamente como Enlace de comunicación social y relaciones públicas en el hospital general de enfermedades del instituto guatemalteco de seguridad social, se lanza este trabajo de propuesta.

#### 1.4. Planteamiento del Problema

El Hospital General de Enfermedades del Instituto, como su nombre lo indica es la unidad que tiene el conocimiento general para el tratamiento de enfermedades, tanto en medicina como en cirugía; en ésta unidad se realizan transfusiones, investigaciones, exámenes e intervenciones médicos-quirúrgicos, contando con la autorización de los familiares de los pacientes o por los mismos afiliados.

Por lo que recurren a diferentes oficinas para que los instruyan en el procedimiento médico-legal, horarios de visita, ubicación de los pacientes, comentarios, críticas y quejas; retardando así el proceso de mutuo acuerdo entre los Trabajadores del Hospital del Instituto y Afiliados.



La unidad médica es vulnerable en comunicación e información, interna y externa, por falta de un profesional que trabaje directamente como enlace en comunicación social y relaciones públicas.

La unidad médica es vulnerable en cuanto a su imagen institucional por falta de un enlace en comunicación.

El hospital carece de planes, programas, organizaciones, investigaciones y evaluaciones en comunicación social con su público externo.

Con la carencia del enlace es difícil el contacto con los medios de comunicación.

Un perfil profesional que constituya la función administrativa para la comunicación e información de los afiliados y trabajadores en el Hospital, que dependa del Departamento de Comunicación Social del Instituto, que proceda en la planificación y ejecución de comunicación e información para el mutuo acuerdo entre las partes de los afiliados, trabajadores.

Por lo anterior se decide resolver la interrogante: ¿Cuál es la opinión del público externo del Hospital General de Enfermedades y la opinión del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con respecto a la implementación de un enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas dentro de la Unidad Médica del Instituto?

#### 1.5. Alcances y Límites:

- Ámbito geográfico

La investigación se realizó en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, que están en el séptimo nivel de las Oficinas Centrales del

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ubicado en 7 avenida 22-72 zona 1, ciudad Capital de Guatemala; y en el Hospital General de Enfermedades, dirección del inmueble 9 calle 7-55 zona 9, que pertenece al departamento de Guatemala

- Ámbito institucional

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

- Ámbito poblacional

Afiliados, beneficiarios y personas que visitan el Hospital General de Enfermedades, ubicado en la zona nueve capitalina; y al personal que labora en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

- Ámbito temporal

La investigación se realizó durante los meses de junio y julio del año 2011 para recabar datos de entrevista y encuesta, enero a agosto 2015bibliograficos.

- Límites

Se evaluó en el Hospital y se corroboró en el Departamento en Oficinas Centrales. Se descarta otras Unidades Médicas-Administrativas-Hospitalarias.

## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1. Comunicación:

La Comunicación es *“Ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y de éste a aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos y que constituye un elemento básico para el nacimiento de una comunidad y de su fortalecimiento en el desarrollo futuro” (De la Mota 1994, página 297).*

Otra definición de la comunicación es la “traslación o intercambio de energía y de información de cualquier naturaleza mediante un sistema de signos de un emisor a un receptor y de éste a aquél” (Cebrian 1981, página 99).

La Comunicación es un proceso activo e intangible, donde los actores principales son el emisor que transmite, comparte e intercambia formas de pensamiento y conducta humana al receptor y viceversa, en tiempo y espacio como punto de encuentro, por medio de un canal, para solventar necesidades y establecer un bien común entre ambas partes.

##### 2.1.1. Formas de comunicación:

A continuación se describe las Comunicaciones que emplean las Instituciones, organizaciones, empresas o corporaciones, se mencionan en orden alfabético y que nos servirán para el estudio de la investigación:

#### 2.1.1.1. Comunicación corporativa:

La comunicación corporativa es “la emitida por un grupo de cualquier sector de la sociedad, encaminada hacia el bien común”. (De la Mota 1994, página 298)

La comunicación empresarial no se escoge, ocurre en todas las empresas en forma permanente y sin planificación, y no debe dejar al azar. Y para esto se debe de tener estas tres razones:

- La comunicación empresarial es elemento indispensable del mercadeo de productos. En el caso de que todos los productos no sean productos baratos de consumo, percepción del cliente se extiende a su actitud con relación al proveedor. Para el consumidor, el producto completo incluye alguna forma de relación con el proveedor.
- La estrategia empresarial y la comunicación constituyen partes de un sistema integral; por ello, el mejor consejo para una empresa que proyecte “añadir” un programa de comunicación empresarial, sin replantear su estrategia genera, es “¡No lo haga!”.
- El diálogo debe ser la base de un programa efectivo de comunicación empresarial. Una empresa que escucha en forma adecuada puede enfocar su programa tan bien en un área, que toda la relación entre la empresa y los grupos de interés se ve florecer. (Jennings y Churchill 1991, página 11)

La comunicación corporativa es la serie mensajes que utilizan las empresas, organizaciones o instituciones, para respaldar sus productos o servicios por medio de su imagen y su identidad.

#### 2.1.1.2. Comunicación institucional:

La comunicación institucional es “la que tiene como objeto prestigiar a la entidad que la protagoniza y financia, creando entorno a ella y ante la opinión pública un clima de confianza y simpatía” (De la Mota 1994, página 299).

La comunicación institucional se realiza a través de un programa que requiere normalmente cuatro fases:

- a. Investigación: es el estudio en profundidad de la institución y de los públicos con los que se relaciona, para detectar las carencias, las capacidades competitivas, los desafíos futuros y las posibles oportunidades,
- b. Programación: creación de una estrategia comunicativa desarrollada en un periodo, tomando como base la información recogida en la fase anterior.
- c. Realización: es la puesta en marcha efectiva de la estrategia programada, de acuerdo con los objetivos trazados.
- d. Evaluación: es la valoración de los resultados obtenidos, confrontándolos con los iniciales objetivos del programa, en función de unos criterios establecidos previamente.

#### 2.1.1.3. Comunicación social:

La comunicación social es “cualquier forma de relación entre los elementos participantes de un grupo o comunidad” (De la Mota 1994, página 301).

La orientación que se dé a la investigación de este fenómeno está determinada por la concepción del mundo y de la sociedad, que posean quienes se interesan

por el conocimiento sistemático de la comunicación. El avance de la ciencia de la comunicación es analizable en cada uno de los campos que la configuran, campos que se interrelacionan, convergen y se integran, aun cuando en la misma medida posean vida y expresión propias. (López, 1992, página 40)

El Dircom es el Vocablo para unir las palabras Director de Comunicación, y comúnmente es su acrónimo, este persigue los objetivos de las entidades sociales, es el que planifica la comunicación, gestiona las herramientas dentro y fuera de las organizaciones acorde a los intereses y la cultura donde se desarrollan las actividades.

Por lo tanto se puede definir a la Comunicación Social como: actividades humanas para transmitir y recibir mensajes de un grupo de individuos a otros.

#### 2.1.1.4. Comunicación y Relaciones Publicas:

*“La segunda parte de las relaciones publicas es la provisión de información e interpretación de la naturaleza y el valor de los productos y servicios a los clientes en perspectiva. Estos son aspectos indispensables de un programa completo de promoción. En consecuencia el dueño o los accionistas deben concentrarse a proveer mercancías y personal excelentes. Pero no podrán vender muchas cosas si la gente no tiene conocimiento de los artículos. Las relaciones públicas constan de dos factores primordiales, a saber: o hecho y lo dicho. En primer lugar, se requiere una acción positiva y en segundo lugar la divulgación, interpretación y persuasión”.* (Carty y Pastor 1970, páginas 4y36)

Definición aceptada por la empresa multinacional Standar Oil de Nueva Jersey: Las relaciones públicas son una política permanente, mediante la cual la dirección de la empresa trata de obtener mayor simpatía por parte de sus empleados y clientes, así como del público en general. Son una actividad de la dirección, que observa y analiza las actividades del público de acuerdo con la política o el

comportamiento de una persona o de una organización en concordancia con el interés general (Benito 1991, páginas 39 y 40)

Son un conjunto de ciencias, actos y técnicas que a través de un proceso de comunicación institucional estratégica y táctica, tiene por objeto mantener, modificar o crear una imagen de personas o instituciones, para obtener una opinión favorable del público interno y externo con quienes se relaciona.

#### 2.1.2. Oficina de comunicación social:

Comunicación social es un campo de estudio sociológico que explora especialmente aquello relacionado con la información, cómo esta es percibida, transmitida y entendida y su impacto social. Se fundamenta en el lenguaje y éste forma parte primordial de la carrera como tal. Por esta razón, los estudios de comunicación social tienen mayor relación con lo político y lo social que los estudios de comunicación (Caballero 25 de agosto de 2009, Manual de Funciones en Oficinas de Comunicación, <http://comunsocgob.blogspot.com>).

##### 2.1.2.1. Funciones:

- Diseñar y planear estrategias integrales de comunicación social.
- Planear campañas de imagen.
- Administrar el presupuesto de la Dirección.
- Atender las peticiones informativas de los medios de comunicación en relación con las actividades del Gobierno Estatal.
- Diseñar políticas de relaciones públicas con los medios de comunicación en la entidad (Caballero 25 de agosto de 2009, Manual de Funciones en Oficinas de Comunicación, <http://comunsocgob.blogspot.com>).

El manual de funciones en oficinas de comunicación social debe tener:

- Introducción
- Directorio
- Marco Jurídico
- Atribuciones
- Misión, Visión y Valores
- Objetivos
- Organigramas
- Funciones (Caballero 25 de agosto de 2009, Manual de Funciones en Oficinas de Comunicación, <http://comunsocgob.blogspot.com>).

2.1.2.2. Organigrama (puede variar los puestos o lugares dentro del mismo):

- Dirección de comunicación social: Su labor era hacer el enlace con la dirección general y desarrollar las políticas de la empresa en materia de comunicación.
- Sección de promoción: Ésta sección se ejecutaban las políticas emanadas de la dirección de comunicación social, en materia de promoción de la empresa. Entendemos por promoción como; actividad que tiene como fin el dar a conocer o hacer sentir la necesidad de un producto o servicio.
- Jefatura de comunicación: Es la encargada de transmitir a los medios de comunicación social, la información noticiosa sobre la empresa.
- Asistencia administrativa: Es la encargada de servir como soporte y brindar los recursos necesarios para que las otras instancias de la dirección de comunicación social pudieran llevar a cabo sus tareas y deberes.



- Jefatura de protocolo: Es la encargada de coordinar entre la dirección general y las diferentes actividades sociales y de ceremonia (Caballero 25 de agosto de 2009, Manual de Funciones en Oficinas de Comunicación, <http://comunsocgob.blogspot.com>).

#### 2.1.2.3. Comunicador

En la comunicación, el sujeto que establece el encuentro, llega para exponer sus ideas. Construye sentidos, tiene apertura y negocia significados (los que lleva consigo y los propios de sus estructuras conceptuales). El buen comunicador es un negociador de significados. El papel del comunicador es activo, inteligente, solidario, de moda que contribuya, en el proceso, para las soluciones, la toma de conciencia y la producción de significados (Hernández 2004, páginas 26 y 27).

Es el emisor que comunica, manifiesta, hace saber y descubre a alguien alguna cosa de mutuo interés (Martínez 1992, página 119).

#### 2.1.2.4. Enlace de Comunicación

Persona que establece o mantiene relación entre otras, especialmente dentro de alguna organización (Hernández 1998, página 664).

Persona con la que otra debe contactar para recibir instrucciones o trabajar conjuntamente, especialmente dentro de una institución, empresa u organización (the Free Dictionary By Farlex, obtenido el 14-05-2015. <http://es.thefreedictionary.com>)

Persona que sirve para que por su mediación se comuniquen otros entre sí (el pequeño Larousse en color 1996, página 390).

Es un ente (sujeto o persona) que transmite la información necesaria a otro de la misma naturaleza y cultura, para sea canalizada a su grupo objetivo.

#### 2.1.2.5. Delegado:

Se dice de la persona en quien se delega una facultad o jurisdicción (Hernández 1998, página 255).

Se aplica a la persona que recibe poder para obrar u opinar en nombre de otra u otras personas (The Free Dictionary By Farlex, obtenido el 14-05-2015. <http://es.thefreedictionary.com>)

En este caso se puede definir como el profesional que tiene la facultad autorizada por una entidad pública o privada, estatal o institucional, para ejecutar lineamientos, leyes o normas en casos particulares que se le someten. Como por ejemplo: el delegado es el profesional que tiene autorización por una organización para ejercer su trabajo en una zona determinada.

#### 2.1.2.6. Responsable:

“Dícese del comunicador que pone cuidado y atención en lo que dice. También, autor de un mensaje que ha caído en responsabilidad frente a terceros por indicios de posible falta o delito” (De La Mota 1994, página 1214).

Editor o director que asume pública y legalmente la responsabilidad de una publicación o programa (Claudín y Anabitarte 1986, página 180).

En consecuencia es el comunicador que pone cuidado y asume la responsabilidad, para que en un comunicado se eviten las faltas que puedan poner en problemas a terceros.

#### 2.1.2.7. Corresponsal

Según De La Mota (1994, página 347) dice “Comunicador residente en una ciudad o país distinto de donde radica el Medio para el que trabaja, a fin de cubrir la información que se produzca en esa demarcación”.

Informador que cubre una localidad, región, país o varios países extranjeros vinculados ideológicamente o históricamente, y que comunica al organismo informativo la noticia que se produzca dentro de un área de cobertura (Cebrian 1981, página 106).

En pocas palabras es el comunicador ajeno a un área, que canaliza y transmite la información al medio informativo que radica.

#### 2.1.2.8. Características

Un comunicador debe tener las siguientes características:

- Disposición: un encuentro comunicativo no debe ser una situación forzada, estar de acuerdo.
- Capacidad para evaluar: Detectar elementos y definir nuevas estrategias para que nos entienda y comprender a los involucrados.
- Persuadir: se propone y consigue si el otro sujeto está en la competencia de captar los elementos críticos que se exponen a debate y asumir los de un acto de consenso y negociación de significaciones.
- Ser cooperativo: el comunicador debe aportar información que promueva el debate de ideas y el intercambio.

- Crear una atmósfera de comprensión: los auténticos encuentros comunicativos se caracterizan por la disposición de ambos participantes para guardar silencio si es necesario y hablar si aporta y conduce a la negociación y al consenso.
- Seguir una metodología para aproximarse a los sujetos que suscite en ellos el deseo de conocer y profundizar en el tema: esta es una habilidad que debe desarrollar quien comunica a los demás su propio pensamiento.
- Manejar el tema o asuntos alrededor de los que se comunica: Sin que podamos saberlo todo, es necesario estar suficientemente informado acerca de lo que hablamos, tener experiencia y formación.
- Naturalidad: el comunicador oral usa su propio vocabulario, ninguno rebuscado o que no pueda emplear con propiedad. Su modo expresivo puede resultar elegante, aunque no menos preciso, sencillo y claro.
- Claridad: el comunicador se preocupa por estructurar mentalmente lo que quiere decir y encontrar las palabras más precisas para transmitirlo. Si no logramos exponer con claridad, pasa que aun no lo entendemos o no estamos en el ambiente propicio para declararlo.
- Concisión: el comunicador requiere utilizar las palabras indispensables, justas y significativas para expresar su pensamiento.
- Coherencia. El comunicador debe organizar sus ideas según una lógica.
- Organizar la información: seleccionar el contenido, los puntos básicos que se desean transmitir y los intereses de los oyentes, si se conocen; de lo contrario, se busca ganar su atención. Jerarquizar las ideas. Elaborar un

bosquejo de los aspectos estableciendo una prioridad, por consiguiente, un orden de presentación.

- Seleccionar los medios y recursos de apoyo: el comunicador define, considerando tiempo y espacio, los medios gráficos y visuales de apoyo.
- Elegir dinámicas de presentación apropiadas: tener opciones al alcance.
- Sintetizar la actividad, temática o experiencia. Se debe elegir, anticipadamente, la estrategia para presentar conclusiones y aprovechar la actividad. Enfatizar resumiendo el propósito de la situación oral en puntos clave tratados durante la exposición (Hernández 2004, paginas 51, 52, 56, 58 y 60)

*Es importante que estas actividades de servicio y comunicación se realicen con gente interesada en la institución y gente que esté bien preparada para ello. (Carty y Pastor 1970, páginas 4)*

#### 2.1.2.8.1. Académicas:

- Educativa, formativa (preferiblemente comunicación) y práctica.
- Creativa e iniciativa.
- Actualizado para el dominio del idioma oficial, extranjero e idiomas locales.
- Manejar paquetes informativos, internet y multimedia.
- Capacidad lingüística para comunicar.

#### 2.1.2.8.2. Personales:

- García cita a Ayala, 2005 y señala que debe de tener capacidad de empatía, simpatía y gentileza hacia otros.

- García cita a Julia Oseida Orphan Outreach en una entrevista el día 25-02-2013. Poder de intermediación entre los medios y la comunidad.
- Ser un buen líder.
- Carismático y respetuoso.
- Facilidad de comunicarse con las personas de la comunicad.
- Capacidad de transmitir mensajes.
- Interés de ayuda a la comunicad
- Paciente
- Persona organizada
- García cita a Gladys Teos en una entrevista del día 28-02-2013, saber escuchar.
- Líder
- (Vinicio Zarazúa entrevista 26-02-2013 por García 2013). Consciente.
- (Venegas 2001 citado por García) Personalidad y mentalidad madura que le permita manejar adecuadamente la inteligencia racional y la inteligencia emocional.

#### 2.1.2.8.3. Laborales:

- Dispuesto a trabajar en equipo
- Profesionalidad
- Orientado a solucionar problemas y necesidades.  
(Bracamonte 1996) facilitadores de procesos participativos (García 2013, paginas 75, 76, 77, 78)

#### 2.1.2.9. Actividades:

Dentro de las actividades para un enlace de comunicación se pueden mencionar las siguientes:

- Recoge información, pistas, evidencias significativas que le puedan permitir conocer y comprender al sujeto con quien establece el contacto.
- Participa con apertura, de modo que sus esquemas interpretativos, ideas, opiniones o pensamientos con los que llega al encuentro, tengan la opción de renovarse.
- Está atento a todo lo que emerja en el proceso.
- Construye las significaciones de su interlocutor y realiza adecuaciones a los sentidos que atribuye, durante el proceso comunicativo. (Hernández, 2004, páginas 25 y 26)

Los roles se plantean así:

- Generar efectos en el conocimiento de la institución mediante sus acciones de relaciones públicas.
- Influir en actitudes, opiniones y conductas.
- Conocer y emitir los valores y objetivos institucionales, además diseñarlos de manera que los públicos se identifiquen con ellos.
- Optimizar el impacto de los mensajes emitidos

- Acercarse a los líderes de opinión y mantener una buena relación con ellos
- Promover el uso de las relaciones públicas interna y externas.
- Obtener una identificación de los públicos con la institución (Herrera 2008, página 26).



## 2.2. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

### 2.2.1. Seguro Social

Es un derecho de un conjunto normativo muy extenso y complejo que acompaña al Derecho de Trabajo, de carácter público, relacionado entre el estado y afiliados beneficiarios del sistema (Uña y Hernández 2004, página 1274).

Es también una Organización del estado que se basa en la distribución de los riesgos sobre la sociedad en su conjunto y que tiende fundamentalmente a la protección del salario para colocar la economía familiar a abierto de las disminuciones que pueden sufrir como consecuencia de las contingencias en la vida del trabajador, tales como accidentes y enfermedades profesionales, accidentes y enfermedades no profesionales, vejez, invalidez, muerte, cesantía involuntaria, etc. (Pratt 1996, página 269).

El Seguro Social se puede definir como el sistema que otorga protección relativa a enfermedad, maternidad, accidente, invalidez, vejez y muerte a la clase trabajadora, beneficiarios y derechohabientes, con prestaciones en salud, dinero y legalidades.

### 2.2.2. Historia:

#### 2.2.2.1. En el mundo:

En el folleto IGSS Para Todos (2005:2,3) dice: "La Seguridad Social, surge como consecuencia del desarrollo de la sociedad, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores. Simón Bolívar (el libertador de América) lo empleó por primera vez en 1819, cuando declaró en el Congreso de Angostura que: "el sistema de gobierno más perfecto es aquel que ofrece mayor suma de

felicidad posible, mayor suma de seguridad social y mayor suma de estabilidad política”.

La Seguridad Social como tal nace en Alemania como producto del proceso de industrialización, las fuertes luchas de los trabajadores, la presión de las iglesias, de algunos grupos políticos y sectores académicos de la época. Primeramente los trabajadores se organizaron en asociaciones de auto ayuda solidaria, destacando las mutuales de socorro mutuo, las cooperativas de consumo y los sindicatos. Eran los tiempos en que Alemania era gobernada por el Káiser Guillermo II, como primer gran documento de compromiso social del Estado, se caracteriza el Mensaje Imperial, de 17 de noviembre de 1821, anunciando protección al trabajador, en caso de perder su base existencial por enfermedad, accidente, vejez o invalidez total o parcial.

Según Moreno y García (2003) dan una breve historia de la siguiente manera:

Impulsadas por el Canciller Alemán Otto Von Bismarck (el Canciller de Hierro) son refrendadas tres leyes sociales, que representan hasta hoy, la base del Sistema de Seguridad Social Universal:

- Seguro contra Enfermedad. 1883
- Seguro contra Accidentes de Trabajo. 1884
- Seguro de Invalidez y la Vejez. 1889

Los resultados de la aplicación de este Modelo fueron tan eficaces que muy pronto es extendido a Europa y un poco más tarde a otras partes del mundo.

En 1889, en París se creó la "Asociación Internacional de Seguros Sociales". Sus postulados a ser temas relevantes en congresos especiales: en Berna en 1891; en Bruselas en 1897; en París en 1900; en Dusseldorf en 1902; en Viena en 1905 y en Roma en 1908.

En el Congreso de Roma se propuso además la creación de conferencias destinadas a conseguir la concertación de convenios internacionales, las primeras de las cuales tuvieron lugar en La Haya en 1910; en Dresden en 1911 y en Zurich en 1912.

En 1919, mediante el Tratado de Versalles, los líderes políticos del plante ponen fin a la Primera Guerra Mundial. Como producto de este histórico Tratado nace la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El Preámbulo de la Constitución de la OIT es muy rico en contenidos de protección social y sirve como pilar doctrinal y de política de la Seguridad Social.

Un segundo gran componente de la Seguridad Social es introducido desde Inglaterra por Sir W. Beveridge en 1942. Se conoce como el "Plan Beveridge", este contiene una concepción mucho más amplia de la seguridad social.

La Seguridad adquiere tal relevancia que aparece en 1948, como parte integrante de la Declaración de los Derechos Humanos.

#### 2.2.2.2. En Guatemala:

Anteriormente existía la Ley Protectora de obrero, Decreto 669, promulgado el 21 de noviembre 1906, bajo la administración del licenciado Manuel Estrada Cabrera, sin tener ninguna aplicación, pues no se previó una organización administrativa que llevara a la práctica esta protección.

Luego del movimiento revolucionario de 1944 se eligió un gobierno democrático, bajo la Presidencia del doctor Juan José Arévalo Bermejo (1945-1951). Al promulgarse la Constitución Política de la República, el pueblo de Guatemala,

encontró entre las Garantías Sociales en el Artículo 63 el siguiente texto: “se establece el Seguro Social obligatorio”.

El treinta de octubre de mil novecientos cuarenta y seis (30-10-1946), el Congreso de la República de Guatemala, sancionó el Decreto 295, “ley orgánica del instituto guatemalteco de seguridad social”, creando así *“Una Institución autónoma, de derecho público, con personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en benéfico del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima”* que se refiere a lo que corresponde del artículo 100 de la Constitución Política de la República de Guatemala (1985). Dicha institución se denomina “Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.

Se creó así un régimen de Seguridad Social Nacional, Unitario y Obligatorio. Esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único, para evitar la duplicidad de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben estar inscritos como contribuyentes. No pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en falta a la previsión social.

### 2.2.3. Oficinas Centrales

El edificio que actualmente ocupan las Oficinas Centrales del Instituto, en la 7.a avenida 22-72, zona 1, Centro Cívico, se empezó a construir el 1 de junio de 1956, fue terminado el 30 de junio de 1959 y se inauguró el 15 de septiembre de ese mismo año.

En la parte de afuera, desde la 6.a avenida apreciamos los murales del maestro Carlos Mérida y desde la 7.a avenida los relieves del maestro Roberto González

Goyri. Cuenta con un amplio parqueo para los empleados del edificio y un parqueo interno en la parte trasera del edificio que ocupa parte del sótano.

Según el Acuerdo Ministerial Número 189-2014, por el Ministerio de Cultura y Deportes, declara al edificio en mención como Patrimonio Cultural de la Nación, que es parte del Conjunto Histórico Centro Cívico de la Ciudad de Guatemala.

#### 2.2.4. Emblema del instituto

El logotipo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, puede interpretarse de la siguiente manera:



Fuente: Folleto de Información: El IGSS Para Estudiantes

Se interpreta de la siguiente manera:

(Establecido Por autoridades del Instituto)

- **Árbol:** El Régimen de seguridad Social en plena juventud, de cuyo tronco brotan ramas nuevas en una especie de crecimiento infinito, en armonía con la naturaleza dinámica. El árbol sostenido por sus raíces muestra la firmeza sobre la cual se sostiene la Institución, cuyas ramas ofrecen protección y abrigo, extendiéndose sobre los habitantes de este país.
- **Raíz:** Cimiento fundamental de los principios de solidaridad humana que conforman la estructura de la Seguridad Social.

- **Frutos:** Son los distintos programas vigentes y por crear que nos protegen.
- **Sombra:** Es aquella a la cual se acogen los sectores que buscan protección cuando un riesgo afecta su vida.
- **Altura del árbol:** El crecimiento de la Seguridad Social no tiene límites como obra de redención social.
- **Frondosidad:** Sus beneficios son amplios y de gran proyección nacional.
- **Círculo:** El principio nacional, dirigido a proteger al pueblo de Guatemala sin privilegios de pocos a costa de la mayoría.
- **La madre y el niño:** Simboliza el núcleo familiar, base de nuestra sociedad. La mujer que sostiene al pequeño en brazos significa la seguridad que el IGSS brinda a sus afiliados y beneficiarios, al velar por su salud, bienestar y estabilidad económica. Es muy significativo ya que en ningún momento de la vida, el niño puede sentirse tan seguro ante cualquier peligro como cuando la madre lo cuida y protege con amor.

Este símbolo fue adoptado por la institución desde el momento en que fue creada la Seguridad Social en nuestro país, en octubre de 1946 (folleto El IGSS para todos 2005, página 13).

Según el acuerdo 20/2011 de Gerencia del Instituto:

Artículo 1: Se establece el nuevo emblema que identificara al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, de conformidad con el significado y características reguladas en el presente acuerdo.

Artículo 3: El significado y características del nuevo emblema institucional serán las siguientes:

Significado:

En su conjunto representa la protección que brinda el Instituto a mujeres y hombres derechohabientes del Régimen de Seguridad Social, como institución sólida que caracteriza por su dinamismo en beneficio de quienes contribuyen a su sostenimiento.

Características:

Hojas: El color verde representa la vida, la protección y el crecimiento constante de los servicios y beneficios que otorga el Instituto; lo cual se complementa con la firmeza de las hojas que simbolizan una institución sólida.

Personas: Conformado por un hombre y una mujer, quienes representan a los derechohabientes como sujetos y fin del régimen de seguridad social; y por un infante, que representa las raíces que sostienen la seguridad social y le otorgan duración y permanencia en el tiempo.

Árbol: Conformado por los elementos de las hojas y las personas, representa la solidez, fuerza y protección del Instituto, con raíces firmes nutridas por los contribuyentes.

Siglas: Son letras dinámicas y de amplio grosor, que representan la solidez y el cambio constante y permanente que la Institución demuestra a través de sus programas. Se influye el nombre completo para aclarar el significado de las siglas.

Al color azul representa la seguridad y la calma que brinda el Instituto a su población protegida.



Según acuerdo 20-2011, de Gerencia del Instituto.

Y según acuerdo 63-2013 deroga al acuerdo 20-2011, se restablece el uso del antiguo emblema del Instituto, por Acuerdo Ministerial Número 983-2012 del 10 de octubre de 2012, por medio del cual el citado emblema fue declarado Patrimonio Cultural Intangible de la Nación.

#### 2.2.5. Visión

Según la página del IGSS ([www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)) en el link *^sobre nosotros^* dice: *“Ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión.”*

#### 2.2.6. Misión:

Según la página del IGSS ([www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)) en el link *^sobre nosotros^* dice: *“Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente.”*



### 2.2.7. Objetivos Estratégicos

- Ampliación de cobertura
- Solidez financiera
- Prestaciones de calidad
- Eficiencia, transparencia y control
- Crecimiento y desarrollo institucional ([www.igssgt.org](http://www.igssgt.org))

### 2.2.8. Funciones Esenciales

- Atención Médica: mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o reestablecer la salud de nuestros afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su reestablecimiento
- Previsión social: consiste en proteger a nuestros afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualesquiera que sea el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez, entre otros); o, en amparar a determinados familiares en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia

### 2.2.9. Órganos Superiores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Según la ley orgánica del Instituto (1946:7), en el capítulo II, artículo 2, los Órganos Superiores del Instituto son:

#### a. La Junta Directiva

Según la ley orgánica del Instituto (1946:7), en el capítulo II, artículo 3, se describe a la Junta Directiva como la autoridad suprema del Instituto y, en consecuencia, le corresponde la dirección general de las actividades de éste.

#### b. La Gerencia

Según la ley orgánica del Instituto (1946:14), en el capítulo II, artículo 15, se describe a la Gerencia como el órgano ejecutivo del Instituto y, en consecuencia, tiene a su cargo la administración y gobierno del mismo, de acuerdo con las disposiciones legales, y debe también llevar a la práctica las decisiones que adopte la Junta Directiva sobre la dirección General del Instituto, de conformidad con las instrucciones que ella le imparta.

El Gerente del Instituto, tiene la representación legal del mismo y puede delegarla, total o parcialmente, en uno o varios subgerentes.

Tiene diferentes funciones como dirigir, vigilar la marcha y el desarrollo del Instituto, coordinar el trabajo de todas las Dependencias del Instituto, coordinar actividades del Instituto con instituciones públicas o privadas, ser conducto o medio de comunicación entre la Administración y la Junta Directiva.

Según el acuerdo No. 1164 de Junta Directiva del Instituto, Reglamento de Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2005:4), capítulo II, título Creación, Modificación y Funciones de las Subgerencias, artículos 5 y 6, las subgerencias son:

- Subgerencia de Planificación y Desarrollo
- Subgerencia Administrativa; y
- Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias.
- Subgerencia Financiera;
- Subgerencia de Prestaciones en Salud;
- Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa; y
- Subgerencia de Recursos Humanos

c. El Consejo Técnico.

Según la ley orgánica del Instituto (1946:19), en el capítulo II, artículo 20, el Consejo Técnico debe estar integrado por un grupo de asesores, de funciones consultivas quienes, bajo su responsabilidad personal, deben sujetar su actuación a las normas científicas más estrictas y modernas que regulen sus respectivas especialidades.

Estos órganos se rigen por las normas de la ley Orgánica del Instituto, la cual fija sus atribuciones y funciones.

#### 2.2.10. Dependencias administrativas:

En el Acuerdo No. 1164 de Junta Directiva del Instituto, (2005:2) Capítulo I, título Organización, artículo 2, dice: “El instituto cuenta con las Dependencias Administrativas que se mencionan a continuación, por el orden de su nivel jerárquico”:

- a. Contraloría General;
- b. Direcciones Regionales;
- c. Departamentos;
- d. Divisiones; y
- e. Sección.

Según el Acuerdo No. 1164 de Junta Directiva del Instituto, (2005:10), capítulo III, título Creación de Direcciones Regionales, artículo 10, se crean las Direcciones Regionales siguientes:

- a. Metropolitana
- b. Sur
- c. Sur-Occidental;
- d. Occidental; y
- e. Nor-Oriental

### 2.2.11. Programas:

Según en la página de internet de Instituto:

#### a. Invalidez, Vejez y Supervivencia (IVS)

Información del programa de invalidez, de vejez y supervivencia, requisitos para solicitar pensión, presentación de acta de supervivencia, resoluciones, así como los beneficios y obligaciones de los pensionados.

#### b. Enfermedad, Maternidad y Accidentes EMA

Beneficios y obligaciones de afiliados, centros de asistencia y referencias de unidades Periféricas, cita escalonada, programas de salud, infraestructura hospitalaria, etc.

#### c. Programa de Protección para Trabajadora de Casa Particular PRECAPI

Programa de Protección para Trabajadoras de Casa Partícula, entérese de los requisitos de inscripción, cobertura, asistencia médica, unidades de referencia y demás información.

#### d. Programa de Incorporación Plena de la Niñez y la Adolescencia IPLENA

Programa de Incorporación Plena de la Niñez y la Adolescencia; característica, cobertura, beneficios e información general de este nuevo proyecto de la Institución ([www.igssgt.org](http://www.igssgt.org) 20015)

## 2.2.12. Unidades con atención de emergencia en la capital:

Emergencias del Instituto en las unidades más conocidas, en la capital:

Emergencia	Unidad Medica	Dirección
Accidente	Hospital General de Accidentes Nombre de la unidad: Ceibal	13 avenida 1-51, zona 4, Colonia Monte Real, Mixco.
Enfermedad	Hospital General de Enfermedades Comúnmente conocido: IGSS de la zona 9.	9. a calle 7-55, zona 9.
	Hospital General Doctor Juan José Arévalo Bermejo. Comúnmente conocido: IGSS Z.6	19 avenida 7-14, zona 6.
Maternidad	Hospital General de Gineco-obstetricia, Comúnmente conocido: Hospital de Ginecología.	14 avenida y 4. a calle, zona 12, Colinas de Pamplona.
Pediatría	Hospital General de Enfermedades	9. a calle 7-55, zona 9.

Fuente: elaboración propia

Para beneficios en prestaciones de salud, dinero y legales, solamente los que son afiliados y derechohabientes.

### 2.2.13. Qué posee el Instituto en materia de comunicación:

#### a. Boletín Informativo:

A finales del año 2010 en el mes de diciembre aparece InfolGSS, era un sistema de información su publicación era de 4 publicaciones cada mes y dejó de funcionar en marzo de 2013.

En la página de Internet del Instituto [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org) aparece lo que actualmente pública y forma parte de la ejecución estratégica en comunicación, para informar a los afiliados, derechohabientes y a la población en general, sobre los avances de proyectos y las mejoras en servicios que desarrolla e implementa. Denominado BoletIGSS.

Es un sistema informativo que inicio en el Instituto en julio de 2013, consta de 10 páginas promedio tamaño oficio aproximadamente, su publicación es cada mes, y su última publicación es en el mes de junio 2015

#### b. Centro de Datos:

El Instituto ha adquirido un sistema de cómputo de punta en el cual tiene un registro de afiliación de las empresas, trabajadores, empleados jubilados, pensionados y beneficiarios que están afiliados al sistema de Seguro Social para la cobertura de necesidades en salud.

Con respecto al centro de Datos, en el calendario 2011 del Instituto, en el mes de marzo, sobre el Centro de Datos, dice literalmente: “Fue inaugurado el 26 de octubre de 2010. Es una unidad de procesamiento, almacenamiento y transmisión creada para brindar agilidad y mayor certeza a los procesos en respuesta a las responsabilidades del IGSS”.

c. Centro de Atención al Afiliado del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (CATAFI):

El Centro de Atención al Afiliado “CATAFI” del Instituto, está ubicado en el primer nivel de las Oficinas Centrales del Instituto, su función es dar la información necesaria sobre los servicios que solicita el afiliado y las diferentes visitas que llegan a éste inmueble.

El Licenciado Hugo Leonel Castañeda Toledo, Coordinador de CATAFI en la revista INFO-IGSS No. 31, en el artículo “EL CAMBIO, UN RETO CONSTANTE”, con fecha de 22 de julio de 2010 expresa: “El cambio es un gran reto para una institución que algunos años atrás empezaba a fortalecerse financieramente, modernizar sus instalaciones y cambiar su imagen de servicio. Avanzar en el Fortalecimiento de la Seguridad Social, representaba encarar más retos, como el de generar un cambio en la cultura institucional de atención hacia las personas que nos debemos: “afiliados y patronos”, pues precisamente ellos son los protagonistas principales y el factor más importante en nuestra labor. A partir de enero 2010 se puso en funcionamiento un nuevo proyecto denominado CATAFI (Centro de Atención al Afiliado del IGSS), el cual ha permitido demostrar la modernización y el avance tecnológico que se está llevando en el Instituto, también ha dado inicio a cambiar la cultura de atención Institucional que se venía proporcionando hacia afiliados y patronos que realizaban gestiones en el edificio de oficinas centrales.”

En la revista INFO-IGSS. No. 31, la Señora Palmira Castillo Galdámez, Sub-Coordinadora CATAFI, en el artículo: “EL CAMBIO, UN RETO CONSTANTE”, CATAFI. Con fecha 22 de julio de 2010, dice “Como parte del tema de brindar una atención “digna y de calidad”, en CATAFI se involucran aspectos tales como calidad, cortesía, atención rápida, atención personal, simpatía y personal bien informado. Es por ello que seguiremos innovando, porque creemos que “por muy



bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar”. Sin embargo, “no todo lo hemos cambiado, pero en ello estamos”, por ello, esperamos que a corto plazo este nuevo esquema de atención, también se extienda a nuestras unidades médicas. Esto implica un cambio cultural en las personas que forman parte de nuestro equipo, tales como médicos, enfermeras y demás personal administrativo; asimismo debemos comprender que tenemos que darle prioridad por sobre todo al “afiliado”. Mejorar la atención “es un tema personal de cada trabajador involucrado”, no es solo un tema de inversión, no es solo un tema de gestión, no es un tema solo de procesos, sencillamente y en pocas palabras también es “un cambio de actitud hacia el afiliado.”

d. Auditórium:

Representa la parte de comunicación masiva, tanto interna como externa, es considerado como el centro de entretenimiento que tiene el Instituto para los empleados, proveedores, afiliados, etc. Esta bajo el mando del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto.

e. Página de Internet:

La página de Internet del Instituto ha sido creada por orden de Junta Directiva y Gerencia, tiene como función dar información en la Web al público en general que tenga los recursos necesario para este medio de información, en ésta página existen varios vínculos que son importantes para los afiliados, empresas, proveedores, etc. y la dirección electrónica del Instituto es: [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)

### 2.3. Departamento de comunicación social y relaciones públicas del Instituto guatemalteco de seguridad social

El Departamento está ubicado en el séptimo nivel del edificio de oficinas centrales.

#### 2.3.1. Historia:

Según el Acuerdo No. 166-1950, página 7, de Junta Directiva, Reglamento Sobre Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, En el Capítulo IV, Departamentos, Divisiones y Secciones, Artículo 14. Dependen directamente del Gerente los Departamentos que se describen a Continuación:

- a) Departamento de Divulgación y Relaciones Publicas, que se encarga, bajo la vigilancia directa del Gerente de hacer publicidad con carácter docente y serio de los principios, fines y realizaciones del régimen de Seguridad Social; de mantener relaciones de armonía y cooperación con toda clase de personas individuales o jurídicas, particulares o de Derecho Público, cuyas actividades sean afines a las del Instituto o interesen en alguna forma al mejor desarrollo de éste; de atender los asuntos de orden protocolario del mismo Instituto; y de realizar las demás tareas análogas que determine el Gerente.

Es uno de los departamentos de las entidades con más antigüedad que se ha registrado en nuestro país, como lo describe la licenciada Mildred Linneth Godínez González en su tesis Estudio de factibilidad para la creación de un Departamento de Relaciones Públicas en una Empresa de Servicio Para la Construcción, en el año 2007, y lo describe lo siguiente: *“Donde se ha dado mayor importancia a las Relaciones Públicas es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con un departamento bien equipado, que no ha sabido aprovecharse, sino en una mínima*

*parte, ahora bien, por su orientación peculiar, hasta hoy no hace el Instituto otra labor sino la de divulgación y publicidad de sus actividades propias, con sus campañas trata de que los participantes en el sistema sean puntuales en el pago de sus cuotas; de la forma de evitar accidentes; de los riesgos que el Instituto cubre, de lo que se proyecta o se hace en beneficio de la seguridad social, etc.”* (Godínez 2007, página 12)

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Departamento que se han encontrado son las siguientes:

- a. Una fortaleza que tiene el Departamento es que tiene más de 30 años de estar en funciones,
- b. Una de las Oportunidades es que *“Los trabajos de modernización del IGSS y de descentralización de los servicios médicos representan una oportunidad de trabajo para esa oficina”*.
- c. Una de las amenazas era *“La reingeniería que se ha puesto de moda en los últimos años podría afectar también a este Departamento, pero esto podría traducirse en un menor número de empleados, pues cuentan con tres secretarías, y quizá en la reducción de gastos en algunos programas, pero se descarta que la oficina desaparezca por completo”*. (Garzazo 2001, página 40)

Según Acuerdo 1164 de Junta Directiva del Instituto, (2005, páginas 13 y 14), el Departamento de Relaciones Públicas cambió de nombre a Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas; el Departamento depende la Subgerencia Administrativa; y la sección de Biblioteca Depende del Departamento.

### 2.3.2. Actualidad:

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, por orden de Gerencia del Instituto, está organizado fundamentalmente para que sus funciones,

objetivos y responsabilidades se circunscriban a la investigación, planeamiento, ejecución y evaluación de todo lo concerniente a los programas del Instituto.

El único objetivo del Departamento es velar por la imagen del instituto, tiene como principio que el Instituto se debe al afiliado; la publicidad se desarrolla por medio de radio, prensa y televisión; y se basa en la comunicación e información interna y externa del Instituto.

### 2.3.3. Funciones:

Según el Acuerdo No. 40/2012 de Gerencia, manual general de organización del instituto guatemalteco de seguridad social, página 66. El Departamento tiene las siguientes funciones.

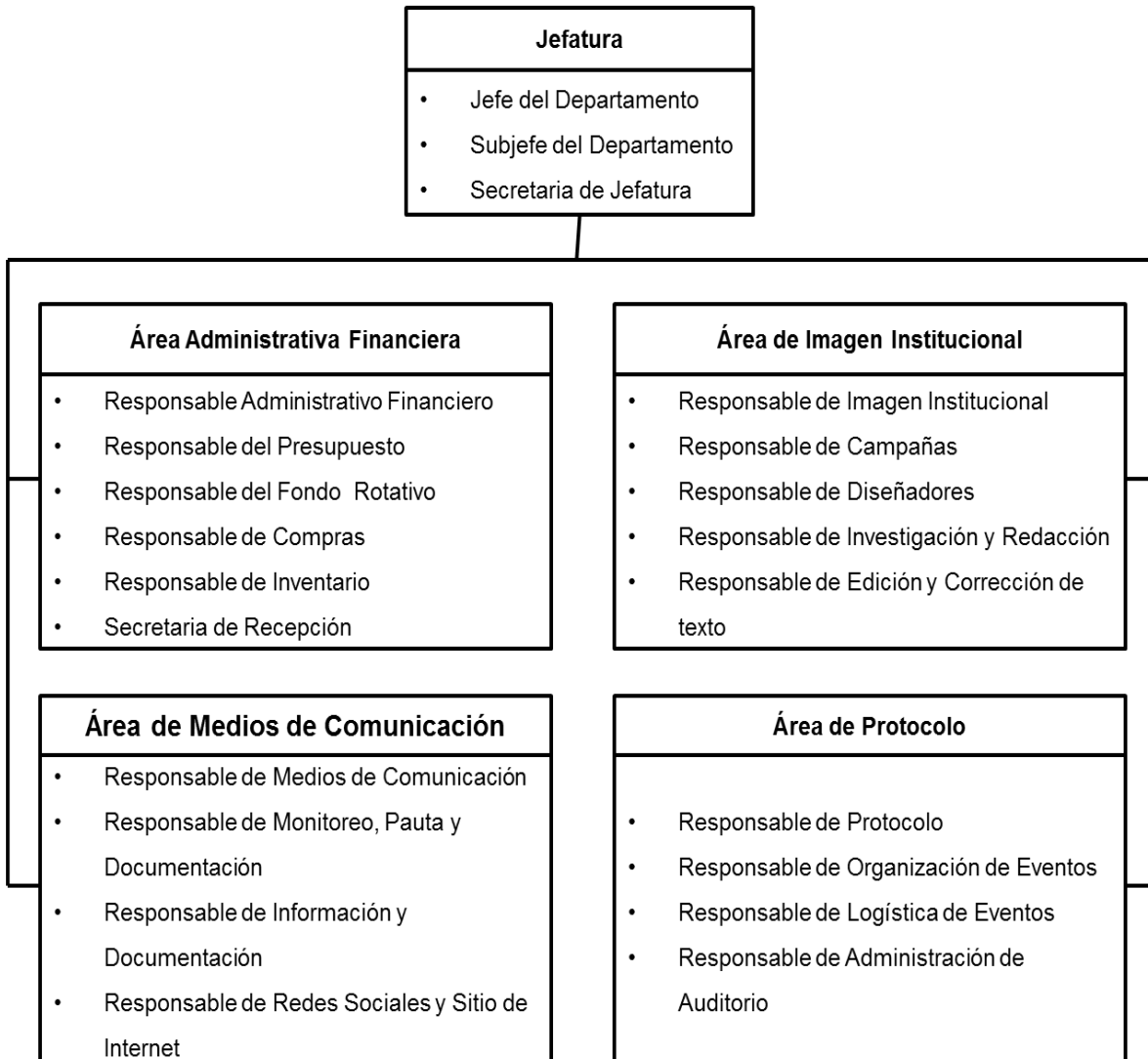
- a. Divulgar información general de los programas de protección del Régimen de Seguridad Social a la población en forma dinámica, práctica, sencilla y clara.
- b. Desarrollar actividades de información, divulgación y publicidad institucional a través de los diversos medios de comunicación.
- c. Velar por mantener la buena imagen institucional ante la opinión pública.
- d. Apoyar los eventos nacionales e internacionales en materia de salud y seguridad social.
- e. Informar sobre temas de interés, mejora y realización de proyectos institucionales, al personal del Instituto.
- f. Promover la cooperación con el Instituto, de parte de patronos, afiliados, beneficiarios y público en general.

- g. Atender quejas y menciones que presentan y citan afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados, en los medios de comunicación, sobre los servicios médicos y pecuniarios que otorga el Instituto, conforme instrucciones del Órgano Ejecutivo.
  
- h. Administrar el presupuesto asignado, para el funcionamiento del Departamento.

La Sección de Biblioteca está a cargo del Departamento.

Según la Resolución 1420-2014, de la Subgerencia Administrativa, Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto, que es el instrumento guía de la estructura organizacional, atribuciones, funciones y responsabilidades de los siguientes puestos:

**Organigrama Nominal del Departamento de  
Comunicación Social y Relaciones Publicas**



Fuente: Resolución 1420-2014, de la Subgerencia Administrativa, Manual de Organización del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto, pagina 29.

Según la Resolución 1421-2014, de la Subgerencia Administrativa, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, estipula los procedimientos con sus normas de la siguiente manera:

### **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas**

- Procedimientos y normas
- a. Distribución de Acuerdos
  - b. Producción de Presentaciones Audiovisuales
  - c. Publicación y Actualización de Información en Sitio WEB
  - d. Atención a Periodistas y Medios de Comunicación
  - e. Elaboración y Publicación de Material Grafico
  - f. Creación de Campañas de Información y Divulgación
  - g. Registro de Solicitudes para la atención de eventos
  - h. Presentación de Informes de Monitoreo de Medios de Comunicación
  - i. Publicaciones en los Diferentes Medios de Comunicación
  - j. Realización de Eventos:
  - k. Uso del Auditorio

Fuente: Resolución 1421-2014, de la Subgerencia Administrativa, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

El departamento tiene la obligación de rendir cuentas de las actividades de los funcionarios del Instituto, para tener al público en general informado del compromiso que tiene el Seguro Social ante los patronos, afiliados y

derechohabientes, en lo concerniente a las prestaciones de salud, legales, políticas y dinero, y así evitar el debate con los medios de comunicación informativos.



## 2.4. Hospital general de enfermedades (IGSS Z.9)

### 2.4.1. Historia:

A principios del mes de junio de 1967, se iniciaron por medio de la Comisión Coordinadora General Ejecutiva del Programa de Enfermedad y Maternidad, y de la División de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto, los estudios de programación, planificación y diseño de un Hospital General con capacidad de 289 camas de adultos incluyendo 48 camas de la Unidad de Aislamiento a construirse por separado; además 100 camas de Pediatría, para proceder a su construcción en el predio propiedad del Instituto situado en la 9. a calle y 7. a avenida "A" de la Zona 9 de la Ciudad de Guatemala.

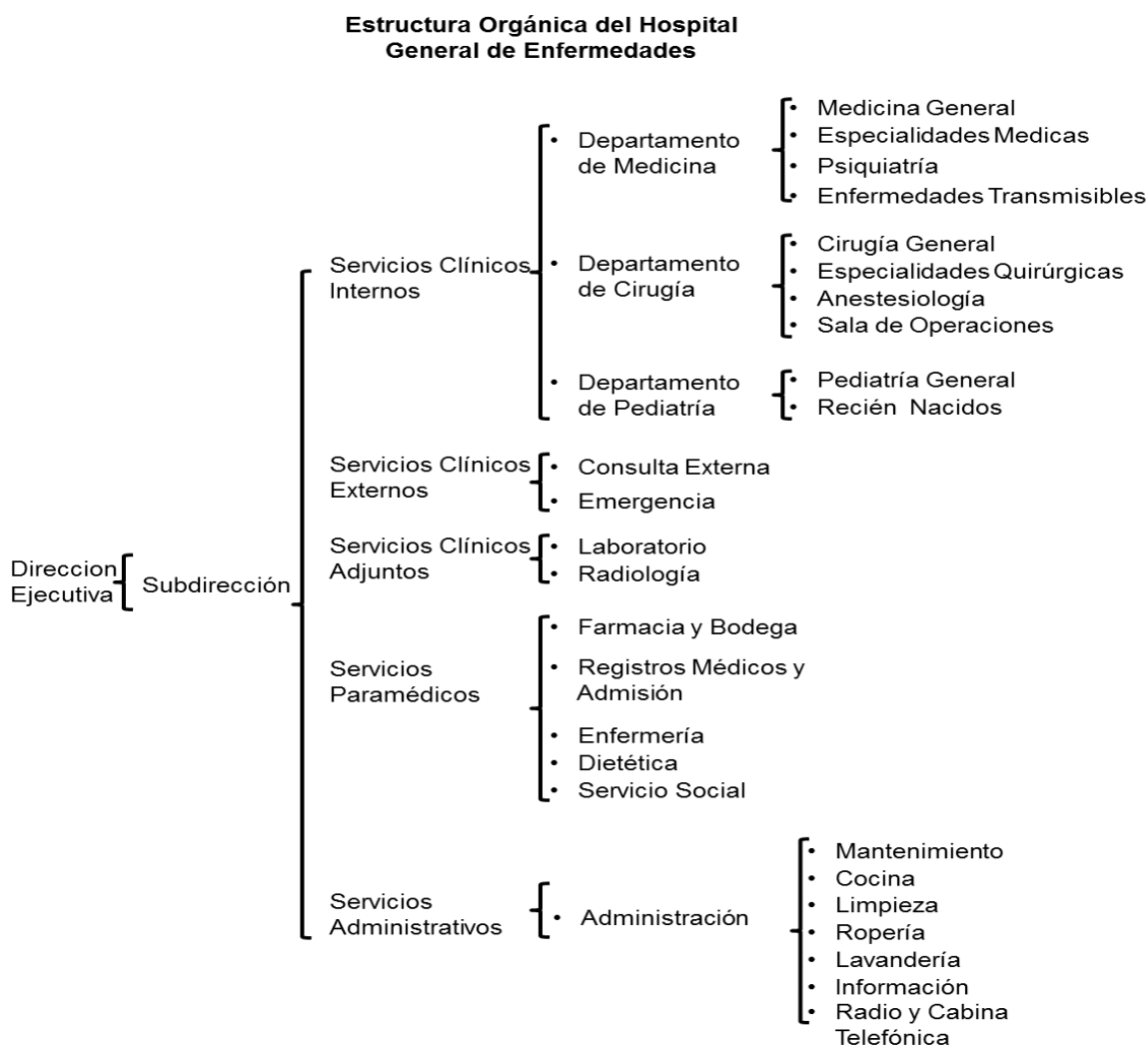
El Hospital fue diseñado y planificado conforme a normas técnicas avanzadas tanto en su construcción como en su equipamiento, a fin de poder prestar los más eficientes servicios a los trabajadores afiliados al Régimen.

Las obras anteriormente descritas, desde su inicio han estado a cargo de la Sección de Planificación y Diseño de la División de Ingeniería y Mantenimiento del Instituto, bajo la dirección del ingeniero Civil Carlos Solares Bounafina; el diseño arquitectónico lo efectuó el arquitecto J. Benjamin de León, quien trabajó con la colaboración del especialista en Planificación Hospitalaria del Instituto, señor Ernesto Mencos Bonilla, miembro de la Comisión Coordinadora General Ejecutiva del Programa de Enfermedad y Maternidad. (Informe anual de labores del Instituto, 1967, páginas 87 y 88)

La construcción del Hospital General del Instituto, fue iniciada el 7 de agosto de 1967 y concluida en el mes de octubre de 1968. Fue Inaugurado el 20 de octubre de dicho año, habiéndose invertido exactamente 365 días hábiles en su construcción. Dicho Hospital que se localiza en la 9. a calle de la zona 9 de la

Ciudad de Guatemala cubre una área de construcción de 8,710.15 metros cuadrados equivalente a 12,465 varas cuadradas, en un terreno rectangular con una área total de 8,419 metros cuadrados equivalente a 12,048.72 varas cuadradas. El costo de construcción de esta Unidad Médica fue de Q.700,000.00, contando la misma con 333 camas y 110 cunas. (Informe Anual de Labores del Instituto, 1968, página 101)

Según el Acuerdo No. 7-1984, de Gerencia del IGSS, Instructivo del Hospital General de Enfermedades, La Unidad Médica está Organizada de la siguiente manera:



Fuente: Acuerdo No. 7-1984 de Gerencia del IGSS, Instructivo del Hospital General de Enfermedades.

Según el acuerdo 1164 de Junta Directiva del Instituto (2005), el Hospital General de Enfermedades Depende de la Dirección regional Metropolitana, así como las Dependencias Administrativas de su jurisdicción territorial, con excepción de las Oficinas Centrales.

#### 2.4.2. Actualmente:

Según el Acuerdo No. 40-2012, de Gerencia IGSS, Manual General de Organización del Instituto, pagina 84. Las atribuciones de Hospitales del Área Departamental (tomando en cuenta el Hospital General de Enfermedades) son:

- a. Brindar asistencia médica general preventiva, curativa y rehabilitativa de tipo ambulatoria y hospitalaria, a la población afiliada, beneficiaria, pensionada y jubilada, que corresponda a su jurisdicción y a la referida por las dependencias médicas del Instituto de su área de influencia, según lo que establecen los Reglamentos sobre Protección Relativa a Accidentes, Enfermedad y Maternidad, entre otros.
- b. Ejecutar acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades a nivel hospitalario.
- c. Ejecutar programas de medicina preventiva que estén dentro del campo de acción de cada hospital.
- d. Supervisar y evaluar la ejecución de los procesos en la prestación de servicios médicos, técnicos, administrativos y operativos, conforme la reglamentación vigente.

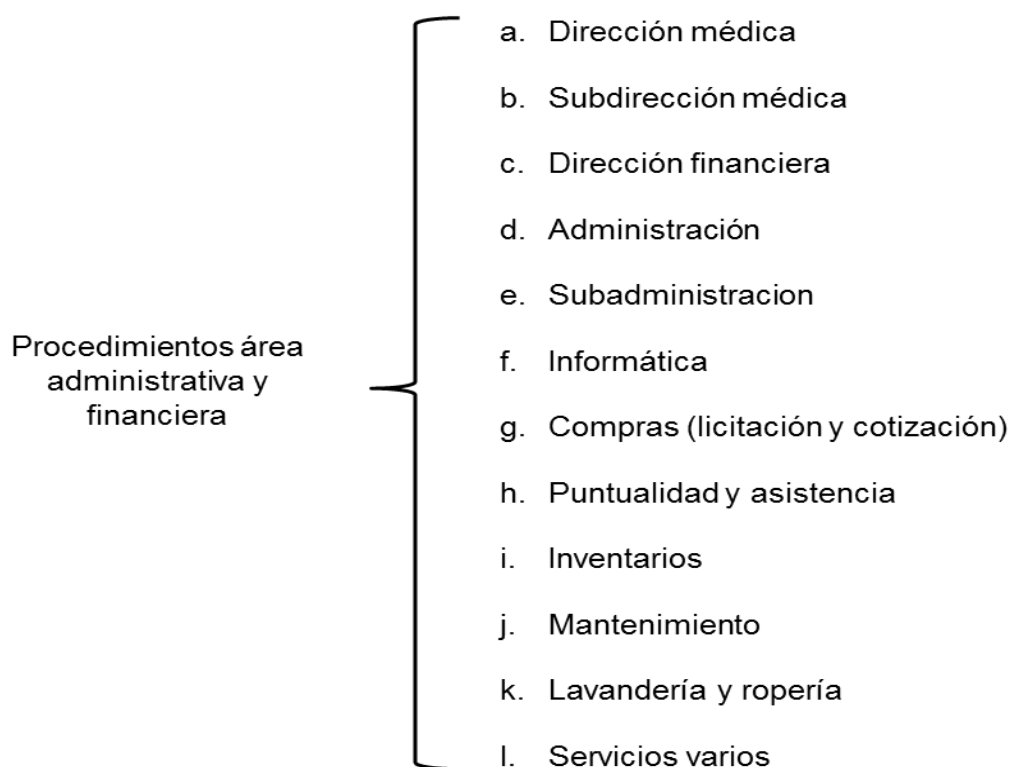
- e. Cumplir en forma efectiva el sistema de referencia y contrarreferencia, para coordinar la asistencia médica con otras dependencias a nivel intra y extra institucional.
- f. Promover la capacitación y especialización del personal médico, técnico, administrativo y operativo, en el tema que corresponda, para brindar atención de calidad a los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados.
- g. Promover y desarrollar actividades de investigación científica, orientadas al mejoramiento de la calidad y modalidades de cobertura de los servicios de atención médica.
- h. Gestionar la participación en actividades educativas y de investigación, con otras organizaciones y entidades, que beneficien a la Institución.
- i. Generar datos estadísticos para el sistema integral de información del Instituto.
- j. Administrar el presupuesto asignado, para el funcionamiento del hospital.
- k. Informar sobre las actividades realizadas periódicamente y cuando le sea solicitado por la Dirección Departamental o Subgerencia que corresponda.
- l. Realizar otras funciones que se encuentren en el manual de organización específico de cada dependencia médica, o que, por su naturaleza de trabajo y responsabilidad le corresponda realizar y le sean asignadas por la Dirección Departamental, las Subgerencias o la Gerencia.

2.4.3. Normas y procedimientos del hospital de enfermedades (para adultos y pediatría)

2.4.3.1. Procedimientos área administrativa y financiera:

El Hospital de Enfermedades está conformado por los siguientes servicios administrativos, según el Acuerdo 6-2013, de Gerencia, MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS MÉDICO HOSPITALARIAS.

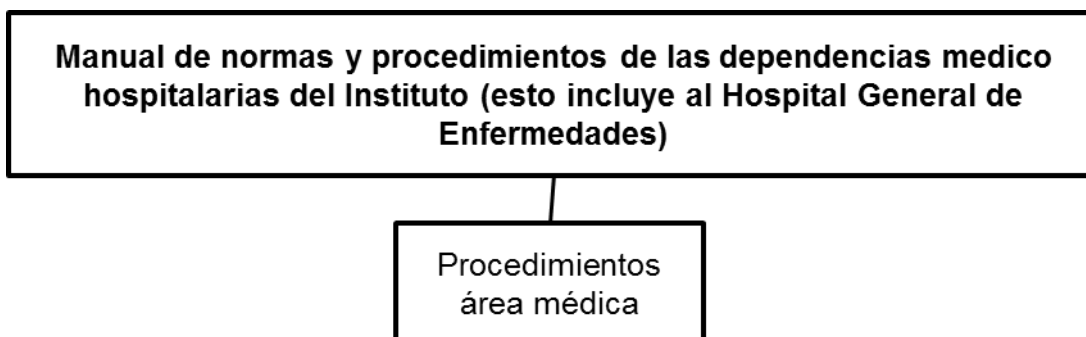
**Manual de normas y procedimientos de las dependencias medico hospitalarias del Instituto (esto incluye al Hospital General de Enfermedades)**



Fuente: Acuerdo 6-2013 de Gerencia: Manual de Normas y Procedimientos de las Dependencias Medico Hospitalarias del IGSS.

#### 2.4.3.2. Procedimientos área médica:

El Hospital de Enfermedades está conformado por los siguientes servicios médicos, según el Acuerdo 6-13, de Gerencia, manual de normas y procedimientos de las dependencias medico hospitalarias.

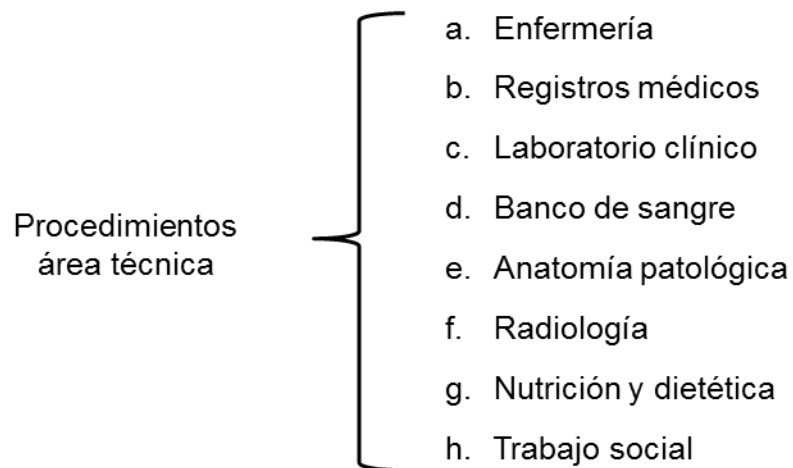


Fuente: Acuerdo 6-2013 de Gerencia: Manual de Normas y Procedimientos de las Dependencias Medico Hospitalarias del IGSS.

#### 2.4.3.3. Procedimientos Área Técnica:

El Hospital de Enfermedades está conformado por los siguientes servicios técnicos, según el Acuerdo 6-13, de Gerencia, manual de normas y procedimientos de las dependencias medico hospitalarias.

#### **Manual de normas y procedimientos de las dependencias médico hospitalarias del Instituto (esto incluye al Hospital General de Enfermedades)**



Fuente: Acuerdo 6-2013 de Gerencia: Manual de Normas y Procedimientos de las Dependencias Medico Hospitalarias del IGSS.

#### 2.4.4. Personal:

El Hospital cuenta con diversos niveles jerárquicos de la siguiente manera:

- a. Personal Administrativo: realiza labores escritas, atención al afiliado tanto en oficina y en clínica.
- b. Personal Médico: determina la gravedad y el tratamiento de las enfermedades que tienen los pacientes.
- c. Personal de Enfermería: colabora con el médico en realizar diversas funciones que le solicita.
- d. Personal de Servicios Varios: ordenamiento y limpieza de los servicios.
- e. Personal de Seguridad: Vela por la Seguridad interna del Hospital.
- f. Personal Mantenimiento: Encargado de que las instalaciones y aparatos que están dentro del Hospital estén en buen estado
- g. Personal de Alimentación: preparación y distribución de los alimentos.
- h. Personal de Farmacia y Bodega: almacena y distribuye los medicamentos para los pacientes.
- i. Personal de Rayos X: Personal técnico que se encarga de elaborar imágenes a base de acetatos, para el diagnóstico de pacientes.
- j. Personal de Laboratorio Clínico: labora los exámenes que crean convenientes los médicos.



- k. Personal de Anfitrión: Es una nueva modalidad que viene de las Oficinas Centrales por medio de CATAFI de dar información al público en general.
- l. Personal de Mensajería: Pertenecen a Servicios Varios, pero en este caso son los encargados de llevar y traer correspondencia dentro y fuera del Hospital.

#### 2.4.5. Listado de servicios en el Hospital:

Los servicios del hospital están en listado en orden alfabético y con su respectivo personal así:

Servicio	Tipo de Personal
Planta Telefónica (información)	Administrativo
Ambulancias	Enfermería y pilotos
Administración y Sub-Administración	Administrativo
Admisión de adultos y de pediatría	Administrativo
Alimentación	Nutricionista y cocineras
Anestesia	Enfermería y médicos
Auditoria interna	Administrativo
Banco de sangre	Técnicos en banco de sangre
Bodega y farmacia	Técnicos en farmacia y administrativo
Clínica de cardiología	Administrativo, médico y enfermería
Central de equipos	Técnicos en farmacia
Cirugía de hombres y mujeres 1, 2 y 3	Enfermería y médicos
Cirugía pediátrica	Enfermería y médicos
Clínica de fisiología	Enfermería y médicos
Clínica dental de personal	Enfermería y médicos
Clínica de neumología	Enfermería y médicos

Compras	Administrativo
Consulta externa de pediatría	Administrativo
Clínica de personal	Médico y administrativo
Diálisis Peritoneal	Médicos y enfermería
Dirección Financiera	Administrativo
Dirección y Sub-Dirección ejecutiva	Médicos y administrativo
Exámenes especiales	Administrativo
Electroencefalograma	Técnico
Emergencia de Adultos y de pediatría	Enfermería, médicos y administrativo
Encamamiento 2, 3 y 4 de pediatría	Enfermería y Médicos
Encamamiento de Ginecología	Enfermería y Médicos
Hemodiálisis	Médicos y enfermería
Histología	Técnicos y administrativo
Intensivo de adultos y de pediatría	Enfermería y médicos
Intermedios de adultos y de pediatría	Enfermería y Médicos
Inventarios	Administrativo
Infectología pediátrica	Médicos y enfermería
Jefatura de cirugía	Médicos y administrativo
Jefatura de medicina	Médicos y administrativo
Jefatura de pediatría	Médicos y administrativo
Jefatura de patología	Médicos y administrativo
Jefatura de residentes de pediatría	Médicos y administrativo
Lavandería	Servicios varios
Laboratorio clínico	Técnicos en laboratorio
Laboratorio citológico	Técnicos en citología
Laboratorio de leches	Cocineros
Mantenimiento	Administrativo y técnicos
Medicina de hombres 1, 2, 3 y 4	Enfermería y médicos
Medicina de mujeres 1, 2 y 3	Enfermería y médicos
Morgue	Técnicos

Nefrología	Médicos
Nosocomiales	Enfermería
Nutrición clínica	Médicos
Puertas principales	Agentes de seguridad
Rayos X	Técnicos
Recuperación	Enfermería y médicos
Ropería	Servicios varios
Servicios varios	Servicios varios
Sala de operaciones de adultos y pediatría	Enfermería y médicos
Superintendencia de adultos	Enfermería y administrativo
Supervisión pediátrica y adultos	Enfermería y administrativo
Trabajo social adultos y pediatría	Técnicos en trabajo social
Transplante renal	Médicos y enfermería
Terapia respiratoria pediatría y adultos	Enfermería
Unidosis	Técnicos y administrativo
Vacunas	Técnicos en bodega
Caja	Administrativo
Estadística	Administrativo
Informática	Técnicos en informática y administrativo

Fuente: Planta Telefónica.

#### 2.4.6. Bienes en comunicación:

- Revista “Excelencia 9”:

Anteriormente se hizo una sola edición de esta revista, ésta nació con la inquietud de hacer un medio de comunicación dentro del Hospital, aproximadamente en el año 2005. En éste habían reportajes de Raema Choche quien se abstuvo de dar

información de lo que escribió diciendo que no estaba autorizada a dar información de la revista.

Edy Hernández (Diagramador-diseñador gráfico, y que trabaja actualmente en el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto) fue el que diagramó en su oportunidad la Revista, informando que el presupuesto aproximado fue de 12 quetzales cada revista y se mandaron a publicar unos 500 ejemplares aproximado. Esta Revista especializada formó parte del trabajo de investigación para darlo a conocer al público en general del Hospital.

- Buzón de sugerencias:

Existen 5 buzones de sugerencias, comentarios y denuncias, que están ubicados estratégicamente dentro de la Unidad, en adultos y pediatría, y este trabajo es elaborado por medio de la Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa.

- Auditórium:

El Auditórium del Hospital General de Enfermedades, está ubicado en el segundo nivel del área de adultos, capacitado aproximadamente para cien (100) personas, en él se han efectuado diferentes actividades de comunicación, desde las que viene por orden de las Autoridades del Instituto hasta las programadas por la Administración o Dirección de la Unidad Médica.

Existe un pequeño salón de exposiciones en el cuarto nivel, en el área de pediatría, que también se ha hecho más de algún tipo de actividad de comunicación para el personal de Hospital.

- Planta Telefónica:

La planta telefónica es un servicio con Personal Administrativo, donde se da información a los familiares y a afiliados que solicitan la información de los servicios médicos que ésta unidad presta a la población. Vocea los requerimientos de los servicios de algún empleado solicitado. Anuncia información que se ha ordenado por las autoridades del Instituto, por la Dirección o por la Administración.

- Cartelera:

Este es un medio visual que tiene el Hospital, para dar información al público en general que crean conveniente compartir las autoridades del Instituto y el Hospital, existen una serie de 5 carteleras en el área de adultos y 3 en pediatría.

## Capítulo 3

### Marco metodológico

#### 3.1. Método o tipo de investigación

“La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente”  
Neil J. Salkind (1999).

La investigación está asociada entonces a la acción, las decisiones sobre la acción sean las básicas se verifica. Orden lógico diferente, se configura la guía de operaciones, decidir los pasos particulares (Galindo, 1998, página 23).

La investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular. Se interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso de en qué se da el asunto o problema (Vera Vélez, Lamberto; sin fecha de publicación, La Investigación Cualitativa, obtenido en [www.ponce.inter.edu](http://www.ponce.inter.edu) el 27-08-2015).

El tipo de investigación es descriptiva y cualitativa, por utilizar herramientas de fichas bibliográficas, encuestas y entrevista, para obtener datos bibliográficos, estadísticos, inductivos y observatorios, en donde se puede comprobar su veracidad para analizarlos, diagnosticarlos y así poder elaborar la propuesta de crear un enlace de comunicación, que esté directamente con un plan de trabajo, organizado, ejecutado, investigado y evaluado, para la unidad médica.

### 3.2. Objetivos:

#### 3.2.1. General:

Elaborar una Propuesta, de perfil adecuado, para la creación del enlace de comunicación, en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona nueve (9) capitalina.

#### 3.2.2. Específicos:

1. Analizar la forma como está organizado el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
2. Investigar aspectos en comunicación que tenga en función el Instituto
3. Documentar la organización del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.
4. Investigar, documentar y observar al Hospital General de Enfermedades sobre funciones del establecimiento, al mismo tiempo los procesos de comunicación que tienen con los visitantes.
5. Indagar cuales son los intereses y necesidades de comunicación e información de la población que visita al Hospital.
6. Diseñar una propuesta para implementar la oficina de comunicación social e información en el Hospital General de Enfermedades.

### 3.3. Técnica:

Para llevar a cabo la investigación se realizó una recopilación bibliográfica.

Además, la encuesta, un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población que visita el Hospital, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

También se utilizó una entrevista, un dialogo en el que persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas y forma de actuar.

### 3.4. Instrumentos:

- Fichas bibliográficas.
- Cuestionarios de forma de aplicación “autoadministrado” donde se entrega un documento al entrevistado y éste lo responde por sí mismo.
- Cuestionario al personal departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en Oficinas Centrales.



### 3.5. Población:

La población aproximada en el Hospital General de Enfermedades es de:

Descripción	Cantidad
Pacientes vistos diariamente por emergencia de adultos	300
Pacientes vistos diariamente por emergencia de pediatría	150
Pacientes en los encamamientos adultos (total)	390
Pacientes en los encamamientos pediatría (total)	180
Personas que visitan trabajo social	50
Personas que visitan laboratorio clínico	500
Personas que acuden a planta telefónica	100
Pacientes que son traslados de otras unidades médicas	50
Pacientes y personas que visitan registros médicos (Adultos y pediatría)	50
Visitas a los pacientes de pediatría (Promedio de 2 personas por paciente: papá y mamá)	360
Visitas a los pacientes de adultos (Promedio de 3 personas por paciente: familia y amigos)	900
Visitas a los pacientes de observación, transición, Intermedios e intensivo; adultos y pediatría	60
Lactancia	50
Visitas (como profesionales y proveedores)	10
Para ser un dato aproximadamente de:	3,150

Personal administrativo del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto, aproximadamente hay 30 personas, sin embargo solamente a una persona se entrevistó.

### 3.6. Muestra:

Se utilizó la siguiente fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{(N) (Z^2) (P) (Q)}{(E^2) (N-1) + (Z^2) (P)(Q)}$$

n= tamaño de la muestra

N= población total

Z= nivel de confianza

P= proporción a favor.

Q= 1-P

E= error (5%=0.05)

Nivel de confianza	Z
90%	1.64
95%	1.96

Fuente: Díaz, Alberto (21 de mayo 2013) Herramientas para la medición

Se tomó la ecuación de muestreo aleatorio simple para población finita así:

n=	tamaño de la muestra	?	
N=	población total	3,100	
Z=	nivel de confianza	1.96	
P=	proporción a favor	95% =	0.95
Q=	1 – P	1-0.95=	0.05
E=	error	5%=	0.05

$$n = \frac{3150 * 3.84 * 0.95 * 0.05}{0.0025 * 3149 + 3.84 * 0.95 * 0.05} =$$

$$n = \frac{574.56}{8.05} = 67.59$$

$$Y \text{ el } \frac{67.59}{3150} * 100 = 2.14\% \text{ de la población total}$$

Para fines de la investigación, se tomó la muestra de 67.59 personas encuestadas, para un aproximado de 68, que representa el 2.14% de la población total de 3150 de personas que visitan el Hospital que son pacientes, afiliados, beneficiarios y visitantes que vienen fuera y solicitan prestaciones en salud, dinero y diligencias.

Se entrevistó al personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto por medio de la autorización de la Licenciada Shanti Anayté Guardado Hernández jefe del Departamento en Oficinas Centrales del IGSS.

### 3.7. Procedimiento

Se recopiló información bibliográfica en documentos e internet con el tema relacionado.

Se observa la unidad en estudio para recabar datos.

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, previo a diseñar la propuesta, se llevó a cabo un estudio para establecer las bases y sus fundamentos, para el campo en estudio se elaboró un cuestionario de 6 preguntas demográficas y 11

preguntas sobre la Unidad Médica en comunicación, para ser un total de 17 preguntas para la encuesta.

La investigación se desarrolló en la muestra de la población del Hospital General de Enfermedades (IGSS Z. 9), se pudo establecer que se solicita un profesional que trabaje directamente como enlace de comunicación social y relaciones públicas en la unidad médica, específico para mantener el bien común entre trabajadores y afiliados, la base de la investigación la constituyo la encuesta, en donde a través de ella, se da la pauta a realizar este diagnóstico y la propuesta.

El instrumento fue diseñado para recabar la mayor cantidad de información respecto a las necesidades de las personas. Se pasaron los cuestionarios a las personas entre los 10 hasta 80 años de edad. Mediante de preguntas de opciones, se obtuvieron los resultados.

Se procedió a tabular los datos obtenidos en las encuestas, así como a la elaboración de gráficas para una mejor apreciación y presentación de los resultados. Seguidamente se realizó un análisis, descripción e interpretación de cada una de los cuadros.

Al mismo tiempo se pasó un cuestionario de nueve preguntas al personal (persona autorizada) del Departamento de Comunicación Social y RRPP del Instituto, para obtener la opinión profesional y deferente, luego se transcribió literalmente lo recabado.

Después de un detallado análisis de los resultados obtenidos del trabajo de campo, se procedió a la creación de la propuesta de la creación de enlace de comunicación, objetivo principal del presente trabajo.

## Capítulo IV

### Descripción y análisis de Resultados

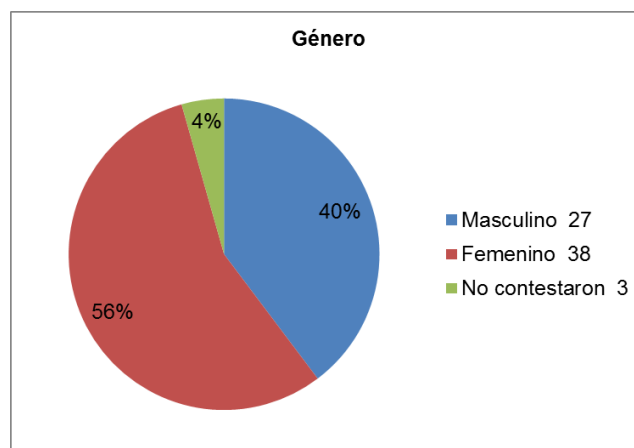
A continuación se presenta la descripción y análisis de los resultados obtenidos en el estudio.

#### 4.1. Datos Demográficos:

Género  
Cuadro 1

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Masculino	27	40%
Femenino	38	56%
No contestaron	3	4%
Total	68	100%

Grafica 1



Fuente: Elaboración Propia

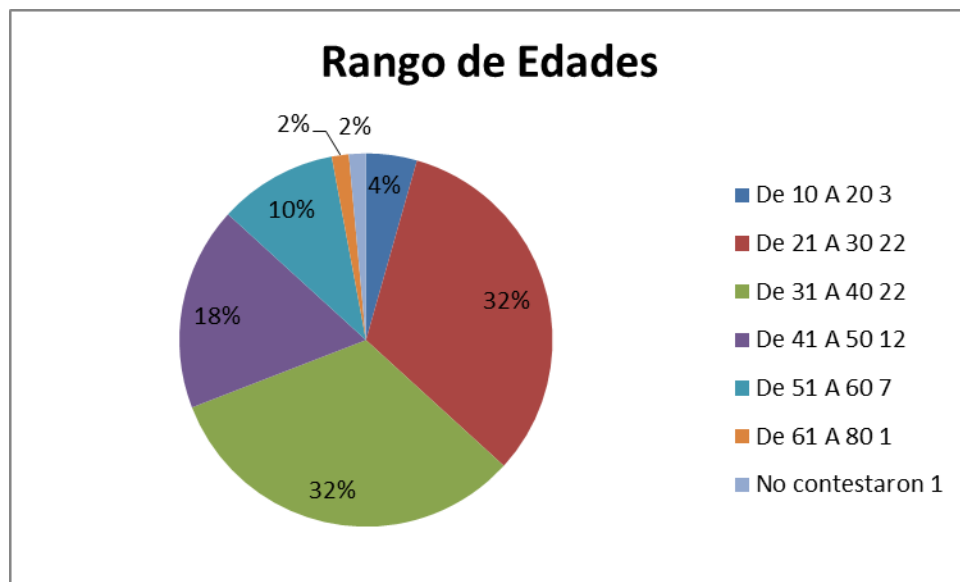
El género que predomina en las visitas al Hospital es el femenino que tiene el 56%, mientras que el masculino tiene un 40% de asistencia, lo que indica que se tiene una opinión mayor de mujeres que de hombres.

## Rango de Edades

Cuadro 2

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
De 10 A 20	3	4%
De 21 A 30	22	32%
De 31 A 40	22	32%
De 41 A 50	12	18%
De 51 A 60	7	10%
De 61 A 80	1	2%
No contestaron	1	2%
Total	68	100%

Grafica 2



Fuente: Elaboración Propia.

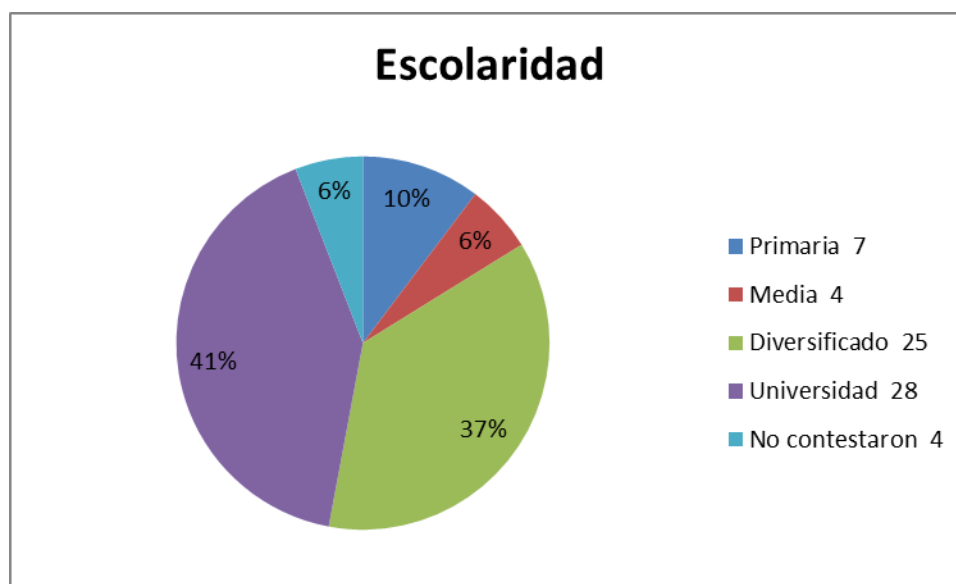
En esta grafica se observa que las edades de las personas que visitan más al hospital están entre los 21 a 40 años de edad con un 64%, siguiéndole los que oscilan entre los 41 a 50 años. El promedio de edades es 36 años.

## Escolaridad

Cuadro 3

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Primaria	7	10%
Media	4	6%
Diversificado	25	37%
Universidad	28	41%
No contestaron	4	6%
Total	68	100%

Grafica 3



Fuente: Elaboración Propia.

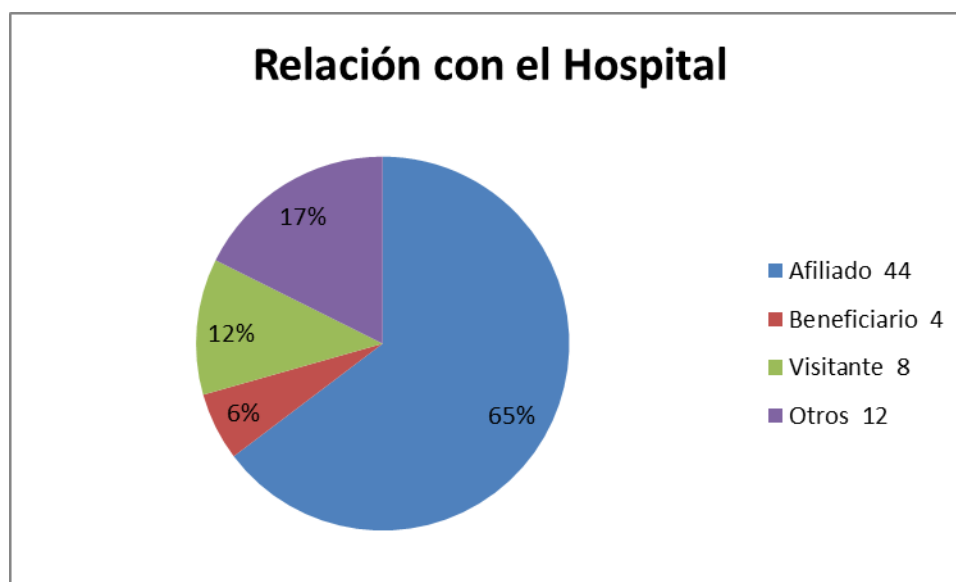
La escolaridad que tiene la muestra es de un 37% en diversificado y un 41% está estudiando en la universidad.

## Relación con el Hospital

Cuadro 4

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Afiliado	44	65%
Beneficiario	4	6%
Visitante	8	12%
Otros	12	17%
Total	68	100%

Grafica 4.



Fuente: Elaboración Propia.

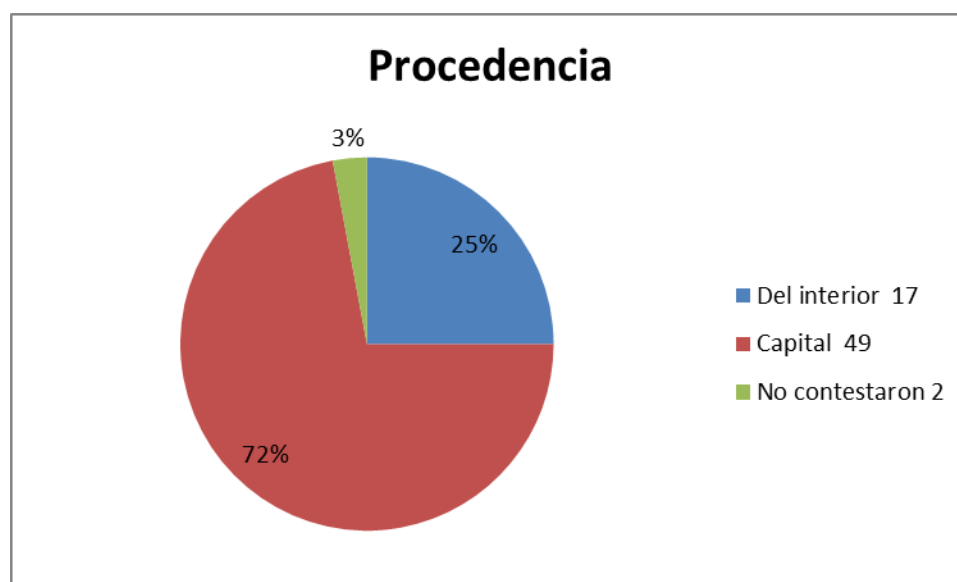
Los afiliados tienen el mayor porcentaje en la visita al hospital con un 65% y le sigue otro tipo de personas que llegan a la unidad como lo pueden ser profesionales, ventas, servicios contratados con un 17%.



Procedencia  
Cuadro 5

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Del interior	17	25%
Capital	49	72%
No contestaron	2	3%
Total	68	100%

Grafica 5.



Fuente: Elaboración Propia.

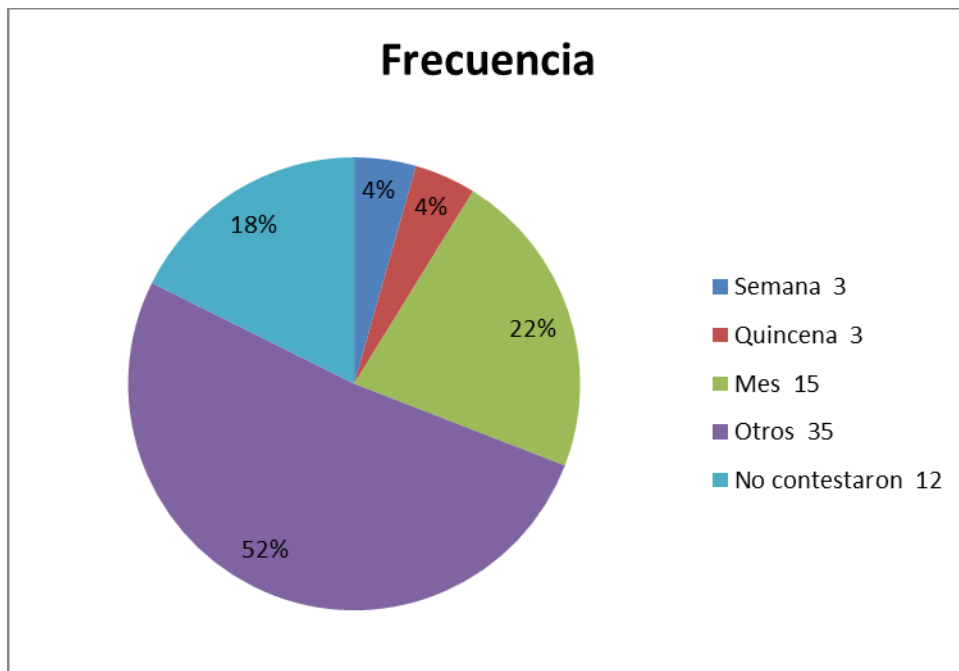
La mayor parte de los que visitan el hospital son de la capital con un 72% y un 25% que vienen de los departamentos.

## Frecuencia de visita al Hospital

Cuadro 6

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Semana	3	4%
Quincena	3	4%
Mes	15	22%
Otros	35	52%
No contestaron	12	18%
Total	68	100%

Grafica 6.



Fuente: Elaboración Propia

La gráfica demuestra que el 52% visitan al Hospital otro tipo de frecuencia que estaría ligado al tipo de visita que tienen por las necesidades que puedan tener, siguiéndoles un 22% que llegan cada mes.

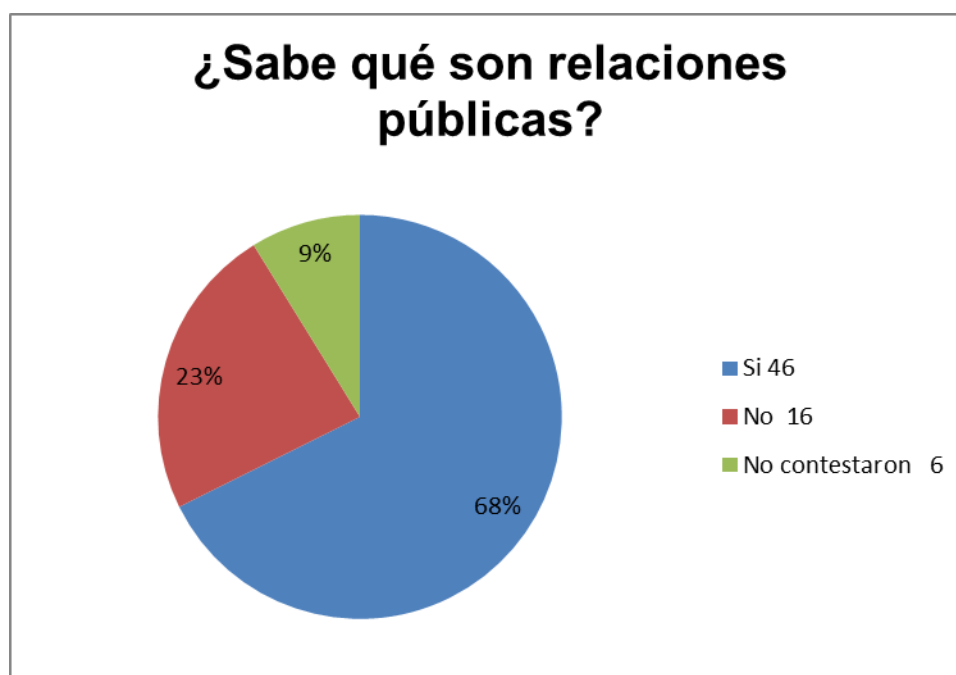
#### 4.2. Conocimiento acerca de la Unidad Médica en comunicación:

¿Sabe que son Relaciones Públicas?

Cuadro 7

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	46	68%
No	16	23%
No contestaron	6	9%
Total	68	100%

Grafica 7



Fuente: Elaboración Propia

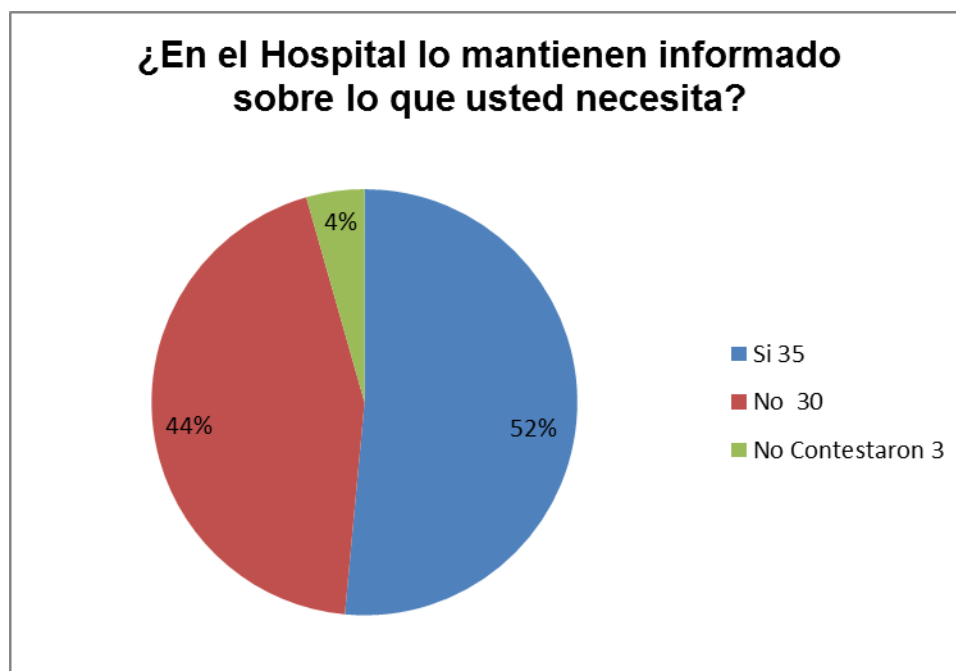
La gráfica muestra que el 68% que visitan el Hospital si sabe que son Relaciones Públicas, mientras que el 23% no sabe que significan y un 9%.

¿En el Hospital General de enfermedades lo mantienen informado sobre lo que usted necesita?

Cuadro 8

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	35	52%
No	30	44%
No Contestaron	3	4%
Total	68	100%

Grafica 8



Fuente: Elaboración propia

La grafica indica que la mitad de la población que visita el Hospital si está informada sobre sus necesidades; mientras que la que la otra mitad aproximadamente se queda sin la información que necesita.

¿Qué medio utiliza el Hospital para mantenerlo informado?

Cuadro 9

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Impreso	25	37%
Personal	24	35%
Otros	19	28%
Total	68	100%

Grafica 9



Fuente: Elaboración propia

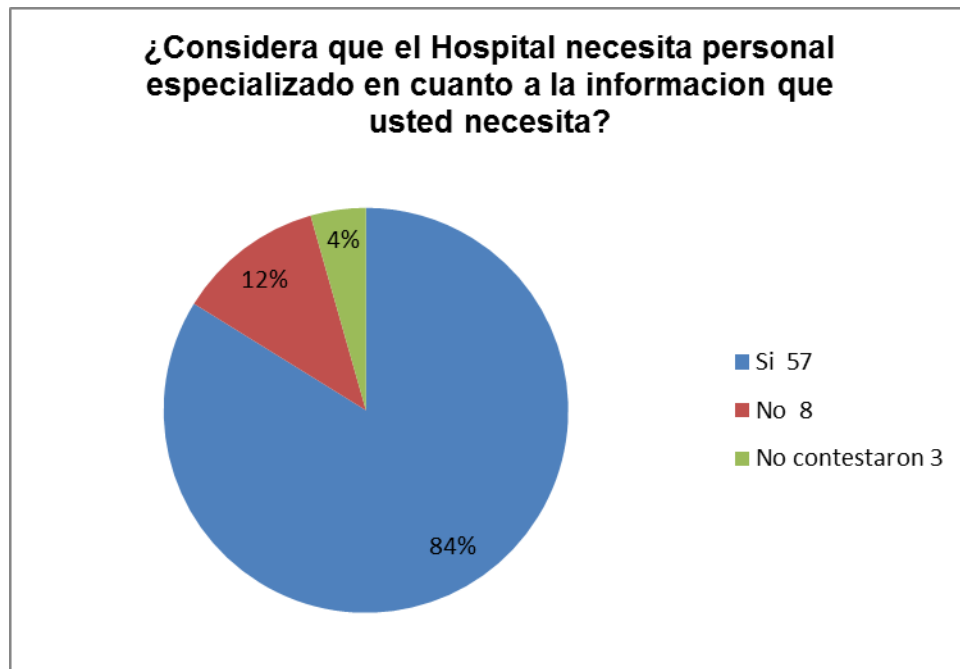
La grafica indica que existe un promedio de 36% en los medios impreso y personal y existe un 28% en otros medios que utiliza el hospital para informar a los visitantes, que casi se asimilan.

¿Considera que el Hospital necesita personal especializado en cuanto a la información que usted necesita?

Cuadro 10

Respuesta	Cantidad	Respuesta
Si	57	84%
No	8	12%
No contestaron	3	4%
Total	68	100%

Grafica 10



Fuente: Elaboración Propia

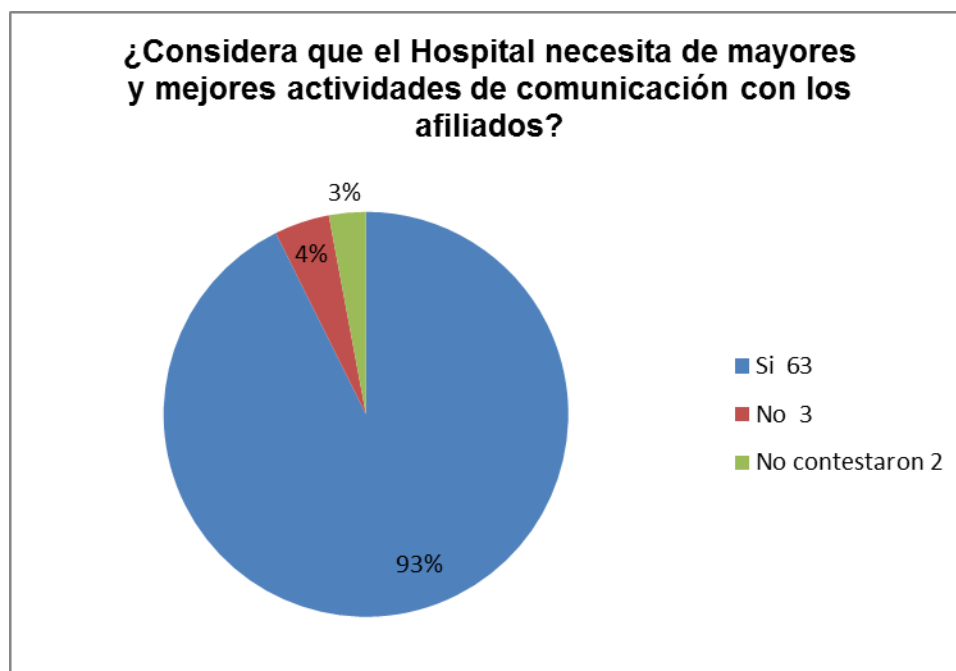
La gráfica indica que el Hospital necesita de personal especializado para dar información a los que la solicitan.

¿Considera que el Hospital necesita de mayores y mejores actividades de comunicación con los afiliados?

Cuadro 11

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	63	93%
No	3	4%
No contestaron	2	3%
Total	68	100%

Grafica 11



Fuente: Elaboración Propia

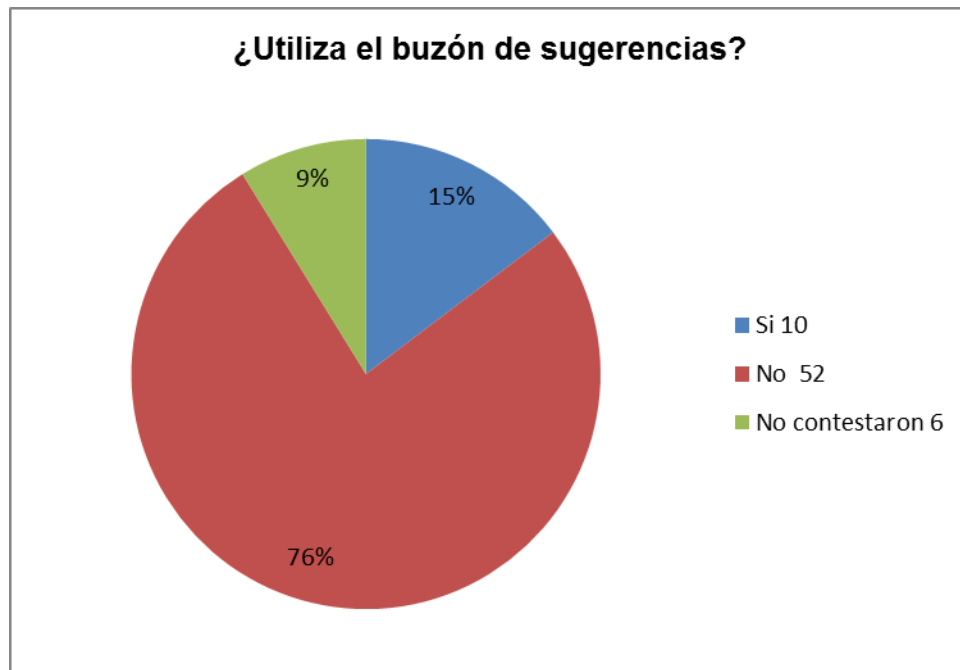
El cuadro indica que se necesitan mayores y mejores actividades de comunicación con los afiliados.

### ¿Utiliza el buzón de sugerencias?

Cuadro 12

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	10	15%
No	52	76%
No contestaron	6	9%
Total	68	100%

Grafica 12



Fuente: Elaboración Propia

La imagen establece que el 76% del público en general no utiliza el buzón de sugerencias.



¿Ha visto una cartelera informativa en el Hospital?

Cuadro 13

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	33	49%
No	32	47%
No contestaron	3	4%
Total	68	100%

Grafica 13



Fuente: Elaboración Propia

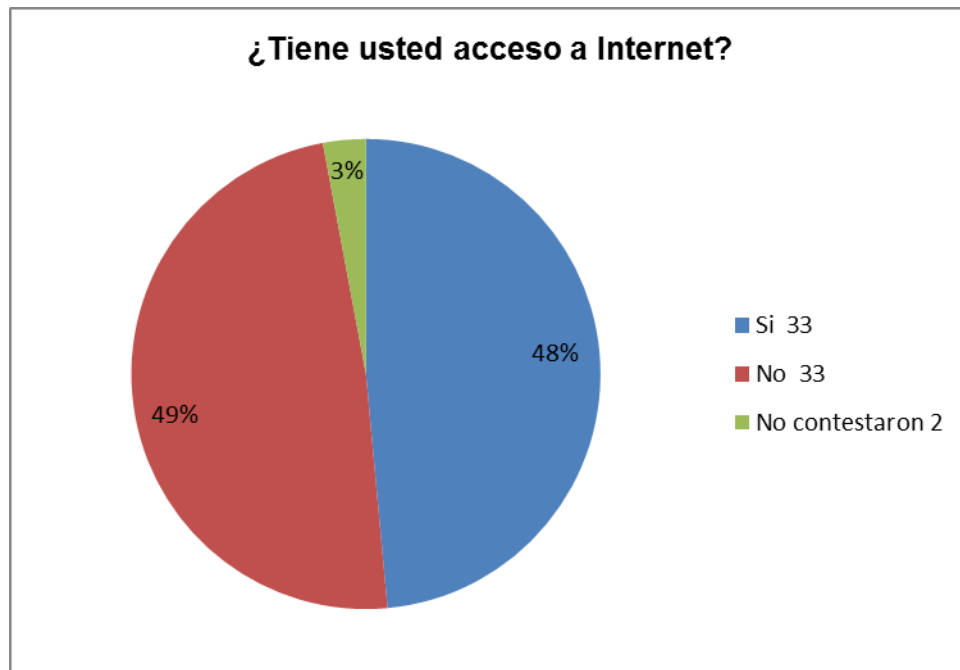
Se observa que el promedio de 48% de visitas en el hospital han visto una cartelera en el mismo.

¿Tiene usted acceso a Internet?

Cuadro 14

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	33	48%
No	33	49%
No contestaron	2	3%
Total	68	100

Grafica 14



Fuente: Elaboración Propia

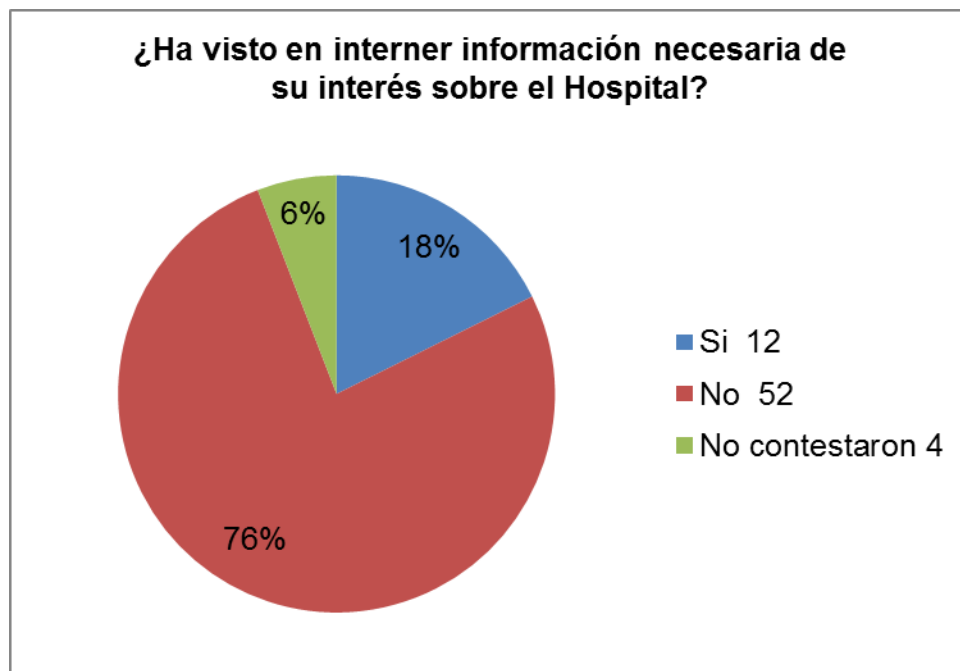
La gráfica muestra que existe una similitud de las personas que tienen y no tienen acceso a internet.

¿Ha visto en Internet información necesaria de su interés sobre el Hospital General de Enfermedades?

Cuadro 15

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	12	18%
No	52	76%
No contestaron	4	6%
Total	68	100%

Grafica 15



Fuente: Elaboración Propia

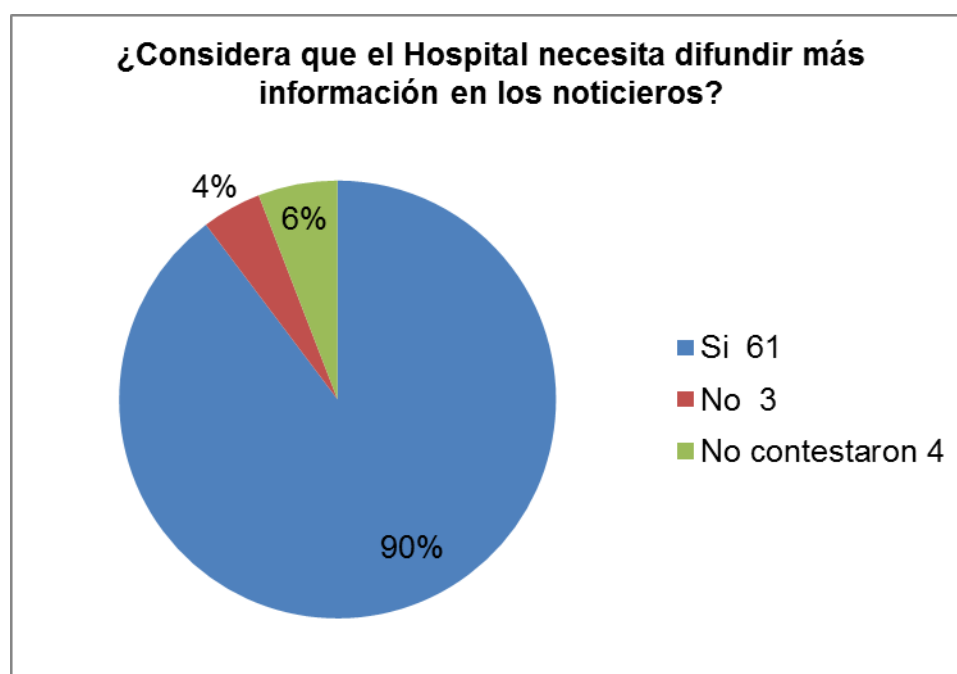
Esta grafica indica que el Hospital falta información pública en internet de interés, para los que visitan la unidad médica.

¿Considera que el Hospital necesita difundir más información en los noticieros?

Cuadro 16

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Si	61	89%
No	3	4%
No contestaron	4	7%
Total	68	100%

Grafica 16



Fuente: Elaboración Propia

La gráfica indica que el Hospital necesita difundir más información en los noticieros.

¿Cómo considera el funcionamiento de un enlace que trabaje directamente para la planeación, coordinación, programación, investigación, ejecución y evaluación de actividades de comunicación social y relaciones públicas en el Hospital?

Cuadro 17

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Necesario	28	41%
Indispensable	13	19%
Importante	21	31%
Bueno	3	4%
Regular	2	3%
Ninguno	1	2%
Total	68	100%

Grafica 17



Fuente: Elaboración Propia

Se observa que es necesario, indispensable e importante el Funcionamiento de un enlace que trabaje directamente para la planeación, coordinación, programación, investigación, ejecución y evaluación de actividades de comunicación social y relaciones públicas en el Hospital.

#### 4.3. Resultados obtenidos de la entrevista a autoridades del Instituto

Los datos que se recabaron en la entrevista al personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto, se dio por medio de la autorización de la Licenciada Shanti Anayté Guardado Hernández, en su oficio No. 547, con fecha de 30 de junio de 2011, en oficinas centrales del IGSS, y son los siguientes.

- a. ¿Cuál es la función principal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

La función principal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas es generar información para el afiliado, derechohabiente, pensionados, patronos y público en general.

También está a cargo de la Unidad de Acceso a la información Pública, que es la sección que brinda al público en general toda información respecto con la administración de la institución, velando por la máxima publicidad y transparencia en base al Decreto Gubernativo 57-2008, garantizando a toda persona interesada obtener la información requerida.

Generar el semanario informativo INFOIGSS, contando con un equipo de redactores y diseñadores gráficos quienes junto a representantes de cada subgerencia del instituto generar la información que es publicada semana a semana.

El monitoreo de medios es otra función del Departamento así como llevar el control de la información generada por cualquier medio de comunicación social en cualquier formato que contenga información relevante o no de la institución.

La organización y ejecución de cualquier tipo de evento que las altas autoridades de la institución indiquen, aplicando los protocolos establecidos.

Implementación de las Ferias de la Salud, las cuales se organizan en este departamento en conjunto con las direcciones municipales y departamentales del Instituto. El fin de esta actividad es brindar servicios de salud preventiva gratuita a afiliados y no afiliados al instituto, así como dar a conocer servicios que la institución brinda.

b. ¿Cuáles son las actividades que actualmente tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto?

Las actividades que el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas son concernientes a sus funciones, se planifica, coordina y ejecuta eventos a nivel institucional en coordinación con la gerencia y presidencia de la Junta Directiva.

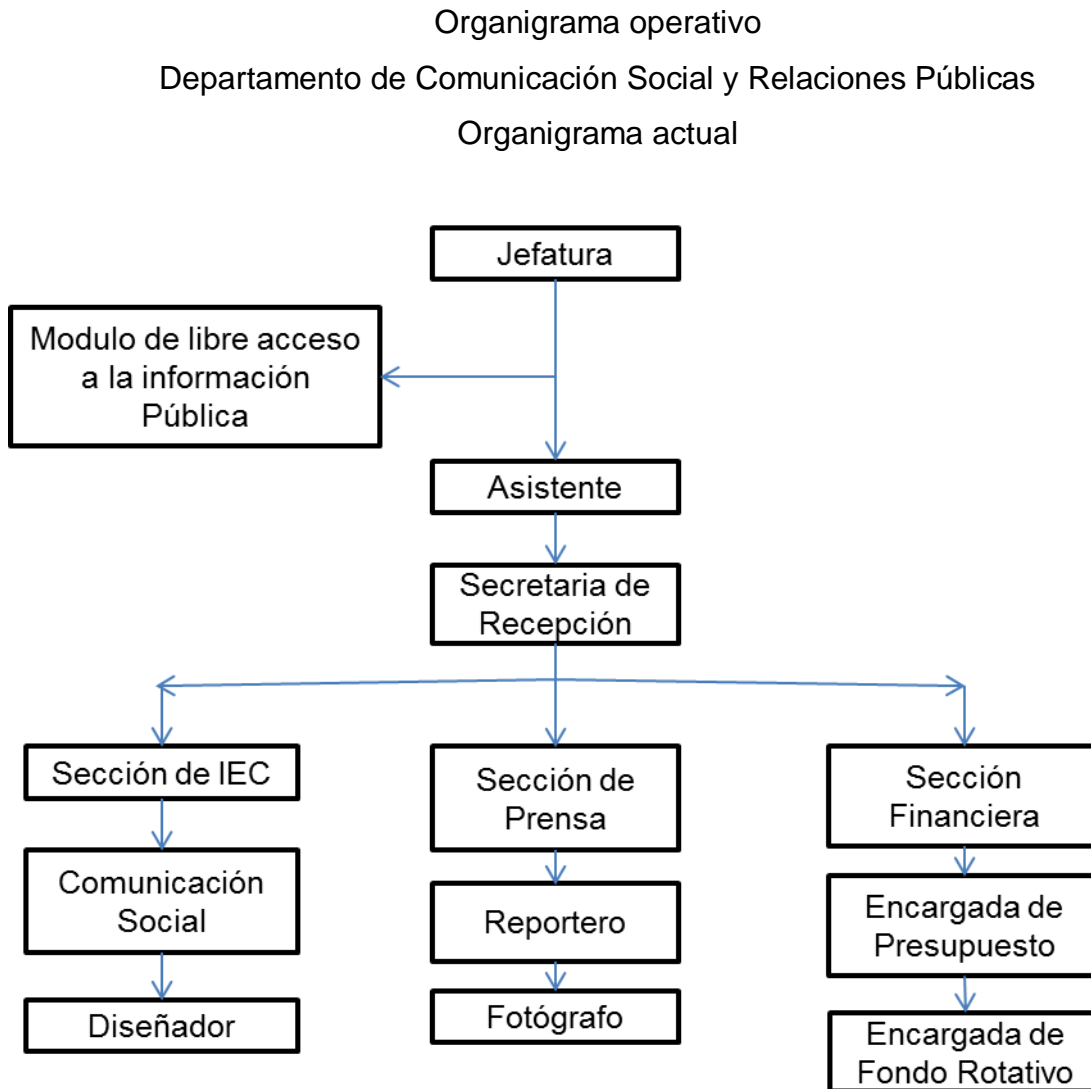
Diariamente se realiza el monitoreo de medios, con la finalidad de obtener de diferentes medios tanto radiales, periodísticos, televisivos y digitales el panorama en lo que a información del Instituto se refiere.

Se procesa todo material solicitado por las diferentes unidades médicas de la institución, elaborando el diseño gráfico, revisión de texto, impresión y distribución del mismo a la unidad médica solicitante.

Se planifica, coordina y diseña el semanario INFOIGSS el cual es de publicación semanal, actividad que recae en la jefatura del departamento en coordinación con el equipo de diseñadores gráficos del Departamento y el representante de cada Subgerencia quienes plantean e investigan los Tams que aparecen publicados en el mismo.

c. ¿Cuál es la organización del personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto?

El organigrama actual del Departamento es el siguiente:



Fuente: Personal Autorizado Por El Departamento De Comunicación Social Y Relaciones Públicas Del Instituto.



- d. ¿Cuál es la frecuencia que tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en visitar a las Unidades Médicas Hospitalarias y de Consulta Externa?

El departamento de Comunicación y Relaciones Públicas realiza visitas esporádicas a las diferentes unidades médicas del instituto con el fin de coordinar el manejo de la información que saldrá de cada unidad médica y como deben de canalizar la información que se genera desde oficinas centrales. A la vez las unidades médicas deben de consultar cualquier declaración o información que cualquier persona o medio de comunicación social de cualquier tipo solicite ya que desde oficinas centrales saldrán las directrices para manejar el ó los casos que se presenten.

- e. ¿El Departamento de Comunicación tiene actividades programadas para las diferentes Unidades Médicas Hospitalarias o de Consulta Externa?

El Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas coordina directamente con la dirección de cada unidad médica o departamental según sea el caso las actividades a realizar por el instituto en las instalaciones de la misma o áreas de cobertura de la unidad médica, una de las actividades que se coordina de esta forma son las Ferias de la Salud.

- f. ¿El Departamento de Comunicación tiene registros de todas las actividades de comunicación que realiza?

Sí, el departamento coordina, planifica, ejecuta y lleva registro de todas las actividades que realiza, esto se hace a través de informes y de material gráfico y de video que queda archivado en el departamento

- g. ¿Cuál es el presupuesto anual que tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

A ésta interrogante se hace la observación que fue respondida por la Subgerencia Financiera por medio del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas tiene un presupuesto expresado en quetzales, del mes de enero al mes de enero, de fecha 11 de febrero de 2011, dividido así:

1. Comunicación Social y Relaciones Públicas:

1.1. Servicios no Personales:	Q. 5,248,300.00
1.2. Materiales y suministros:	Q. 555,534.00
1.3. Propiedad, planta, equipo e intangibles:	Q. 201,500.00

Total Unidad Ejecutora: Q. 6,004,334.00

- h. ¿Cuál es el procedimiento o factibilidad de que se ponga en funcionamiento una oficina de Comunicación e Información en el Hospital General de Enfermedad que dependa del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

Hasta el momento no hay autorización para realizar descentralización de funciones y actividades que desarrolla el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en ninguna unidad médica del instituto.

- i. ¿Cuáles serían las recomendaciones para una oficina de Comunicación e Información que dependa del Departamento de Comunicación en el Hospital de Enfermedades?

Las recomendaciones estarían sujetas a las directrices que la Gerencia del instituto dictara bajo la estricta supervisión de la Dirección y Jefatura del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, situación que a la fecha no se ha presentado.

## Capítulo V

Propuesta para la creación del enlace de comunicación, en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) ubicado en la zona nueve capitalina.

En ésta parte se da la propuesta para crear un enlace, que trabaje directamente, en comunicación social y relaciones públicas en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Con el perfil adecuado de un profesional en comunicación

La propuesta se elabora en base al diagnóstico, el estudio y enfoque de las actividades de comunicación de la recopilación de datos que se obtuvo.

El comunicador debe de cumplir las funciones principales de planificar, controlar, coordinar, programar, investigar, ejecutar y evaluar actividades en comunicación dentro de la Unidad Médica, con el fin de mantener el mutuo acuerdo entre los trabajadores, afiliados o visitantes, con metas a largo y corto plazo, siguiendo lo establecido por autoridades del Instituto.

Al mismo tiempo agilizar las posibles satisfacciones a las necesidades en comunicación social y relaciones públicas que puedan tener los afiliados y visitantes en ésta unidad médica; que beneficie, siga y reafirme la línea de imagen institucional del seguro social en Guatemala, teniendo un espacio adecuado para sus funciones.

## 5.1. Enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas en el Hospital:

### 5.1.1. Definición:

Profesional en comunicación que trabaje directamente, recibiendo instrucciones de autoridades del Instituto, que informe, oriente y comunique al público en general del Hospital, con funciones de planificación, coordinación organización, ejecución y evaluación, para mantener y estabilizar las relaciones entre los trabajadores y afiliados o visitantes, siguiendo la línea de imagen institucional.

Tendrá un cubículo u oficina adecuada, depende jerárquicamente de la Dirección Médica del Hospital y principalmente del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

### 5.1.2. Misión:

Mantener buenas relaciones entre los visitantes y trabajadores en el Hospital General de Enfermedades, así como satisfacer el derecho a la información pública, fortaleciendo el “bien común” y la confianza de la opinión en general.

### 5.1.3. Visión:

Ser el referente en materia de comunicación e información tanto externa como interna en el Hospital.

#### 5.1.4. Objetivos:

##### 5.1.4.1. General:

Mantener las buenas relaciones, en comunicación, entre el público general y trabajadores del Hospital, teniendo la base de la imagen institucional del seguro social.

##### 5.1.4.2. Específicos:

- Proporcionar información efectiva y eficiente sobre el Hospital General de Enfermedades, sus servicios, procesos y del mismo Instituto.
- Definir los medios para proporcionar información oportuna, efectiva, a la población afiliada y trabajadora en relación hospitalizaciones, tratamientos quirúrgicos, transfusiones, exámenes que sean necesarios para el paciente como también en relación a solicitudes que tengan los trabajadores del Hospital.
- Impulsar la participación de los afiliados y trabajadores, a través de la divulgación que realizan los servicios dentro del hospital.
- Garantizar el bien común entre los afiliados, trabajadores y población en General del Hospital.
- Establecer estrategias, normas y procedimientos ágiles, claros, precisos efectivos y pertinentes que permitan dar la información y comunicación que soliciten la población en general del Hospital.

- Garantizar a toda persona individual el derecho a conocer los procesos que incurra con el hospital en las inquietudes de se requieran.

#### 5.1.5. Características:

##### 5.1.5.1. Académicas

- Educativa, formativa y práctica.
- Creativa e iniciativa.
- Manejar paquetes informativos, internet y multimedia.
- Capacidad lingüística para comunicar.
- Ser comunicador social.
- Claridad
- Concisión
- Coherencia
- Organizar la información
- Elegir dinámicas de presentación apropiadas

##### 5.1.5.2. Personales:

- Empatía, simpatía y gentileza
- Poder de intermediación entre los medios y la comunidad.
- respetuoso.
- Facilidad de comunicarse con las personas
- Paciente
- Persona organizada
- saber escuchar.
- Líder
- Consciente.
- Ser Amable.
- Ser cooperativo

- Crear una atmósfera de comprensión
- Naturalidad

#### 5.1.5.3. Laborales:

- Dispuesto a trabajar en equipo
- Profesionalidad
- Orientado a solucionar problemas y necesidades.
- facilitadores de procesos
- Capacidad para evaluar
- Persuadir
- Manejar el tema o asuntos alrededor de los que se comunica
- Seleccionar los medios y recursos de apoyo
- Sintetizar la actividad, temática o experiencia

#### 5.1.6. Valores:

- Responsabilidad
- Conocimiento
- Transparencia
- Servicio
- Atención

#### 5.1.7. Vocación de servicio:

El enlace teniendo conocimiento de las actividades organizadas con la misión del Instituto, se compromete a:

- Dirigir las comunicaciones internas y externas del Hospital.
- Seguir las directrices y políticas de comunicación del Instituto.



- Contribuir a mantener la imagen tanto del Instituto y del Hospital ante la sociedad.
- Administrar las relaciones entre el Hospital y los medios de comunicación masiva.
- Gestionar la buena práctica de comunicación institucional.
- Proporcionar información general sobre la institución y el hospital al público diverso y a los miembros de la comunidad de la Institución y el Hospital.

#### 5.1.8. Funciones:

- Planificar, organizar, programar, ejecutar, evaluar e investigar la compleja comunicación del Hospital General de Enfermedades.
- Informar y brindar asesoría de manera efectiva para el proceso que incurra con el hospital en las inquietudes que se requieran.
- Crear herramientas necesarias para la comunicación e información dentro del hospital para los afiliados y trabajadores.
- Crear actividades de comunicación para los afiliados, trabajadores y público en general en el Hospital, tanto dentro como fuera de las instalaciones.
- Poseer técnicas de recopilación de datos necesarios, para dar información de interés al público en general.
- Planificar, diseñar, realizar, producir y distribuir publicaciones en medios alternativos, con fines institucionales, dentro y fuera del Hospital.

- Divulgar coordinadamente con los encargados de los diferentes servicios del Hospital las actividades que sean planificadas.
- Informar y divulgar sobre los procesos de admisión y registro para los afiliados que sean ingresados en el hospital, coordinado con los servicios de Registros Médicos de Adultos y Pediatría.
- Coordinar y divulgar información a los familiares de los pacientes que se encuentran en los servicios de los encamamientos, sobre el estado de salud de los afiliados.
- Programar la comunicación e información a los afiliados y trabajadores del Hospital.
- Mantener actualizados los datos que sean de interés a los afiliados y trabajadores del Hospital.
- Seguir las directrices que provengan de los altos mandos o autoridades de la Institución, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y el Hospital General de Enfermedades.
- Establecer, por medio de las directrices de los altos mandos de la Institución, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y el Hospital General de Enfermedades, el libre acceso a la información pública a los medios de Comunicación.
- Divulgar las acciones relevantes que se realizan con la finalidad reimpulsar su imagen institucional.
- Favorecer en mutuo acuerdo las partes internas y externas del Hospital.

- Mantener contacto con los medios informativos, tanto escritos como audiovisuales que cubran todo el territorio de Guatemala, para otorgar información de interés a los afiliados y público en general.
- En los casos de fallecimiento de un paciente hospitalizado, dar las condolencias en nombre de la institución a los familiares.

#### 5.1.9. Cuadro laboral:

Es el encargado de dirigir todas las actividades en comunicación de el Hospital. Y estará en horarios que se requieran de sus servicios, tomando en cuenta la premisa de 8:00 a 16:00hrs. Dejando un número de teléfono en caso sea necesario localizarlo.

Requisito mínimo:

- i. Título Profesional Universitario: Licenciado en Ciencias de la Comunicación.
- ii. Especializado: Comunicación Social y Relaciones Públicas
- iii. Ubicación: Hospital General de Enfermedades ubicado en la zona nueve capitalina.
- iv. Nombre funcional: Enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- v. Jefe Inmediato: Dirección Médica y Administración del Hospital, y el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto.
- vi. Posibles Subalternos: Anfitriones y secretaria.

- vii. Con habilidades de capacidad analítica, persuasiva y conciliatoria; expresión oral; manejo de paquetes de cómputo básico y estadísticos; manejo de Internet; organización y dirección; redacción de documentos ejecutivos; sociabilidad y toma de decisiones.

Actividades:

- i. Planificar y desarrollar las actividades de comunicación dentro y fuera del Hospital.
- ii. Tener la información necesaria que se solicite para la actividad de libre acceso a la información.
- iii. Desarrollar la imagen e identidad del Hospital.
- iv. Organizar las estrategias de comunicación para públicos internos y externos de la Unidad Médica.
- v. Proyectar, diseñar, redactar y evaluar las campañas del Hospital.
- vi. Diseñar y coordinar programas de inducción.
- vii. Establecer relaciones con los medios de comunicación y proveedores.
- viii. Realizar la prevención y manejo de situaciones de crisis.
- ix. Desarrollar y aplicar normas de ceremonias y protocolos.

### Cuadro laboral

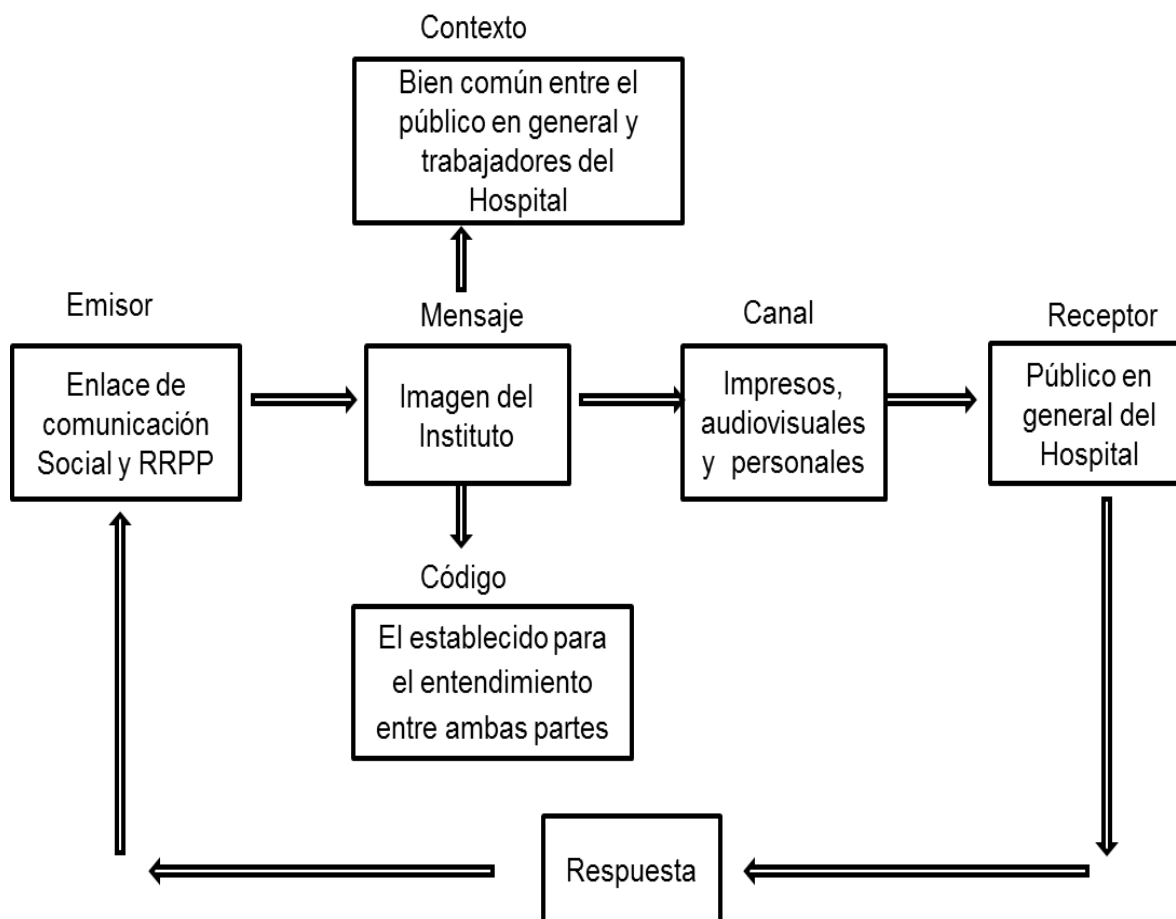
Cantidad	Puesto	Condiciones Laborales	
		*Sueldo base mensual en Quetzales	*Mecanismo de Contratación
1	Enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas	Q. 5,000.00 Sugerido	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
		*el sueldo mensual y el tipo de contrato lo establecerá la Subgerencia de Recursos Humanos unto con la Subgerencia Financiera, de acuerdo al puesto y funciones.	

Fuente: Elaboración Propia

#### 5.1.10. Recursos Físicos:

El enlace tendrá una oficina o cubículo en las Instalaciones del Hospital, solicitara la ayuda y tendrá acceso a material informativo que proporcionen el Hospital y el Departamento.

### 5.1.11. Proceso de Comunicación:



Fuente: Elaboración propia

- Emisor: Enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas en el hospital General de Enfermedades ubicado en la zona nueve. Bajo la línea de imagen institucional del seguro social.
- Mensaje: El Mensaje en este caso es la imagen institucional en el Hospital.
- Contexto: El contexto es el mutuo acuerdo entre el público en general y trabajadores del Hospital, para mantener el bien común en ambas partes.

- d. Código: El establecido para el entendimiento entre ambas partes,
- e. Canal: Los medios para mantener la comunicación y la información son los impresos, audiovisuales y personales
- f. Receptor: El Receptor es el público en general del Hospital
- g. Retroalimentación: La retroalimentación es la respuesta que dé el público en general.

## Conclusiones

- a. Se estableció en el sondeo que se realizó por medio de las encuestas a los afiliados, visitantes y público en general del Hospital, que si es necesario la implementación del funcionamiento de un enlace en comunicación social y relaciones públicas dentro del Hospital, un profesional especializado que trabaje directamente con funciones de planificar, organizar, programar, ejecutar, evaluar e investigar, para mantener buenas relaciones con el público en general y los trabajadores de la Unidad Médica.
- b. La mayor población que visita el Hospital es la de los Afiliados, que promedian la edad de 35 años, viven en la capital y tienen un grado académico de diversificado.
- c. Es necesario el contacto con los medios de comunicación, como también es necesario pautas de comunicación, y activar la comunicación alternativa.
- d. No hay autorización por parte de las autoridades para la creación y/o implementación de un enlace de comunicación social y relaciones públicas para el Hospital, y se presenta éste proyecto para que en un futuro, las autoridades del instituto, tengan las bases suficientes para su implementación.
- e. Se presentará la propuesta para la oficina de Comunicación e Información con los requerimientos mínimos necesarios para que la misma sea puesta en ejecución al ser aprobada por las autoridades del Instituto y Hospital.



## Recomendaciones

A las autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas y el Hospital General de Enfermedades (IGSS Z. 9):

- a. Llevar a cabo la propuesta, para implementar el enlace de comunicación social y relaciones públicas en el Hospital, solventar problemas en la falta de comunicación e información que solicita el público en general, para mantener las buenas relaciones entre los visitantes y trabajadores de la Unidad Médica.
- b. Que las autoridades tomen en cuenta la propuesta.
- c. Seguir las directrices de las Autoridades, tomando en cuenta el fin primordial de la Institución y no obstaculizar el cumplimiento de las funciones.

## Bibliografía:

### Libros:

1. Neil J. Salkind, Métodos de Investigación, México 1999.
2. Benito, Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación, Ediciones Paulinas, 1991, Madrid, España, 1374 páginas.
3. Cebrian Herreros, M. Diccionario de Radio y Televisión, primera edición, 1981, Alhambra, S.A. Madrid, España, 375 páginas.
4. Claudín, Víctor y Anabitarte, Héctor, Diccionario General de la Comunicación, Mitre, 1986, Barcelona, España, 217 páginas.
5. Galindo Cáceres, Luis Jesús (coordinador), Calderón Reyes, Miguel Ángel (Editor responsable), técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación, 1.a edición, México, 1998, impresora Roma, S.A. de C.V. Pearson Educación Latinoamericana, 523 páginas.
6. Hernández Poveda, Rose Mary, Comunicación Oral y Escrita, universidad Estatal a Distancia, 4. Reimpresión de la 1. ed., San José, Costa Rica, 2004, 324 páginas.
7. Ignacio H. de la Mota, Enciclopedia de la Comunicación, Editorial Limusa, S.A. de C.V., Noriega Editores, Primera Edición, México D.F. 1994.
8. James W. Carty, Jr. Y Ricardo Pastor, Relaciones Publicas, Editado por Bethany College, Bethany, West Virginia 1970.

9. Jennings, Marie y Churchill, David, Como Gerenciar la Comunicación Corporativa, Editorial Legis, Bogotá, Colombia, 1991, 166 páginas.
10. López Forero, Luis, Introducción a los medios de comunicación, Universidad Santo tomas, Centro de Enseñanza Desescolarizada, 5. a Edición, 1992, Bogotá, D.E. Colombia.
11. Martínez de Sousa, José, Diccionario de Información, Comunicación y Periodismo, Editorial Paraninfo S.A., Segunda Edición Actualizada 1992, Madrid, España, 579 páginas.
12. Pratt Fairchid, Henry, Diccionario de Sociología, Fondo de Cultura Económica, México 1996, cuarta edición, 317 páginas.
13. Uña Juárez, Octavio y Hernández Sánchez, Alfredo, Diccionario de sociología, Editorial ESIC, Madrid, España, 2004, 1657 páginas.
14. Diccionario enciclopédico, el Pequeño Larousse en Color, México 1996, numero de paginas 1792, primera edición-segunda reimpresión.

Legislación:

15. Acuerdo No. 166-1950 de Junta Directiva del Instituto, Reglamento Sobre Organización Administrativa del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
16. Acuerdo No. 7-1984, Gerencia del IGSS, Instructivo del Hospital General de Enfermedades.
17. Acuerdo 20-2011, de Gerencia, Nuevo Emblema del Instituto, 01-08-2011.

18. Acuerdo 6-2013, de Gerencia, Manual de Normas y Procedimientos de las Dependencias Medico Hospitalarias del IGSS.
19. Acuerdo 63-2013, de Gerencia, Restablece el antiguo Emblema del Instituto. 07-06-2013.
20. Acuerdo Ministerial Número 983-2012 del 10 de octubre de 2012, Ministerio de Cultura y Deportes.
21. Acuerdo Ministerial Número 189-2014, elaborado el 05 de marzo de 2014 y publicado el 28 de marzo de 2014, Ministerio de Cultura y Deportes
22. Constitución de la República de Guatemala, decretada por la Asamblea Constituyente, 11 de marzo de 1945.
23. Decreto número 295 del Congreso de la República de Guatemala, 1946, "Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Publicado en el Diario Oficial.
24. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
25. Resolución 1421-2014, de la Subgerencia Administrativa, Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Publicas IGSS.
26. Acuerdo 1164 de Junta Directiva, Reglamento de Organización Administrativo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con fecha 12-08-05.

## Textos

27. Folleto de Información: El IGSS Para Estudiantes, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Guatemala, 2005.
28. Folleto de Información: El IGSS Para Todos, Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Guatemala, 2005.

## Tesis

29. Garzazo De León, Claudia Michelle, Relaciones Públicas En Instituciones De Seguridad Social, Instituto de Previsión Militar (IPM) e Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS). UFM Cien Com. 2001
30. García Cárdenas, Celeste Alejandra del Rosario, La función del Comunicador Social en las Organizaciones no Gubernamentales de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala (2013), 102 páginas.
31. Godínez González, Mildred Linneth, Estudio de Factibilidad para la Creación de un Departamento de Relaciones Públicas en una Empresa de Servicio Para la Construcción (2007).
32. Guerra Luna, Josué Daniel, Estrategia Para el Fortalecimiento de la Comunicación Interna y la Imagen Institucional del Fondo de Tierras - FONTIERRAS-, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala (2011), 79 páginas.

33. Herrera Santos, Karla Guisela, Propuesta de Estrategia de Comunicación Institucional Para la Radio TGW, La Voz de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala (2008), 105 páginas.
34. Velásquez Paz, Mayra Elizabeth, Diagnóstico y Propuesta de Comunicación Alternativa en el Centro de Atención Médica Integral Para Pensionados (CAMIP), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala (2008), 49 páginas.
35. Gutiérrez Quinteros, María del Carmen, Diagnostico de comunicación de la consulta externa del Hospital nacional de ortopedia y rehabilitación Dr. Jorge von Ahn, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala (2004), 65 páginas.

Web:

36. Caballero, Fergi (25 de agosto de 2009), Manual de Funciones en Oficinas de Comunicación, Obtenido el 18 de abril de 2015, en <http://comunsocgob.blogspot.com>
37. Moreno, María Elena y García, Leyvis (25 de mayo 2003), sistema de seguridad Social, obtenido el 22 de abril de 2015, en [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
38. The Free Dictionary By Farlex, obtenido el 14-05-2015. <http://es.thefreedictionary.com> Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.
39. Diaz, Alberto (21 de mayo 2013) Herramientas para la medición, análisis y mejora de los SGC ISO 9001:2008; Desarrollo Administrativo y Calidad

(DAC); Secretaria de Gobierno del Estado de Veracruz (SEGOB), obtenido el 23 de agosto 2015 en [es.slideshare.net](http://es.slideshare.net)

40. Vera Vélez, Lamberto (sin fecha de publicación), La Investigación Cualitativa, obtenido en [www.ponce.inter.edu](http://www.ponce.inter.edu) el 27-08-2015.

41. [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)

42. Revista INFO-IGSS en [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)

Anexos



Francisco  
Atender

Guatemala, 20 de mayo de 2011.

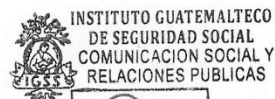
Licenciada  
Shanti Anayté Guardado Hernández  
Jefe A.I.  
Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas  
Oficinas Centrales  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Su despacho

Respetable Licenciada Guardado:

Por este medio solicito su colaboración para que den respuesta a interrogantes para mi investigación con fines académicos universitarios, sobre el estudio de tesis "Propuesta de Oficina de Comunicación e Información que dependa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el Hospital General de Enfermedades (IGSS Z. 9)". Soy estudiante de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Agradeciéndole la atención a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente.

Alfredo Artemio Ortiz  
Secretario  
Emergencia de Pediatría  
Hospital General de Enfermedades  
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



10 JUN 2011

Se adjunta 1 hoja.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Hora: 14:43



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

**Departamento de Comunicación Social y  
Relaciones Públicas**

000547

Guatemala, 30 de junio de 2011

Señor  
Alfredo Artemio Ortiz  
Secretario  
Emergencia de Pediatría  
Hospital General de Enfermedades  
Ciudad


Señor Artemio Ortiz:

De manera atenta me dirijo a usted, en referencia al oficio s/n en donde solicita que se respondan una lista de preguntas relacionadas a su estudio de tesis "Propuesta de Oficina de Comunicación e Información que dependa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el Hospital General de Enfermedades".

Por lo que, me permito remitir las respuestas de dichas preguntas, esperando que las mismas sean de ayuda para su proyecto de tesis.

Agradeciendo el valor de su atención, aprovecho para saludarle.

Atentamente,

  
**Licda. Shanti Anayá Guardado Hernández**  
Jefe, del Departamento de Comunicación Social  
Y Relaciones Públicas



SAG/Mary Juárez  
Anexo: 5 hojas  
c.c. Archivo



## Guía de Entrevista

Las siguientes preguntas facilitarán la recolección de datos para el trabajo de tesis titulado: “Propuesta De Oficina Comunicación Social E Información Que Dependá Del Departamento De Comunicación Social Y Relaciones Públicas Del Instituto Guatemalteco De Seguridad Social (IGSS) En El Hospital General De Enfermedades IGSS Z. 9”. Los datos obtenidos son para uso exclusivo del estudio. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Cuál es la función principal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?
2. ¿Cuáles son las actividades que actualmente tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto?
3. ¿Cómo está dividido el personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto?
4. ¿Cuál es la frecuencia que tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en visitar a las Unidades Médicas Hospitalarias y de Consulta Externa?
5. ¿Tienen actividades programadas para las diferentes Unidades Médicas Hospitalarias o de Consulta Externa?
6. ¿Tienen registros de todas las actividades de comunicación que realiza el Departamento?

7. ¿Cuál es el presupuesto anual que tiene el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas en Oficinas Centrales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

8. ¿Cuál es el procedimiento o factibilidad de que se ponga en funcionamiento una oficina de Comunicación e Información en el Hospital General de Enfermedad que dependa del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?

9. ¿Cuáles serían las recomendaciones para una oficina de Comunicación e Información que dependa del Departamento de Comunicación en el Hospital de Enfermedades?

Dictado  
Dr. Miguel Ángel Mazariegos  
Hospital General de Enfermedades  
05 MAY 2011  
Dr. Miguel A. Mazariegos

GUATEMALA. 05 DE MAYO DE 2011.

DOCTOR  
MIGUEL ANGEL MAZARIEGOS  
SUBDIRECTOR H.G.E.

RESPETABLE DOCTOR MAZARIEGOS:

El motivo de la presente es para solicitarle se me autorice a pasar una encuesta dentro de las instalaciones de esta Unidad Médica Hospitalaria, para recabar información con fines académicos, los datos obtenidos son para uso exclusivo del tema central "Propuesta de Oficina de Comunicación Social Que Dependan del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en el Hospital General de Enfermedades".

Agradeciéndole la atención a la presente se despide de usted.

Deferentemente.

Alfredo Artemio Ortiz  
Secretario  
Registros Médicos de Pediatría  
Emergencia de Pediatría  
H.G.E. PEDIATRIA

SUBDIREC. IGSS ZONA 9  
15:50:075 MAY 2011



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social  
Hospital General de Enfermedades  
Subdirección Médica  
Guatemala, C.A.

**864**

17 de Mayo de 2,011

Señor  
Alfredo Artemio Ortiz  
Secretario  
Registros Médicos de Pediatría  
Hospital General de Enfermedades  
Su Despacho

*[Handwritten signature]*  
Guate 19-05-11  
12:30 hrs.

Señor Ortiz:

En atención a su Oficio S/N de fecha 5 de mayo del presente año, este Despacho le autoriza realizar la encuesta correspondiente, solicitándole a su vez un informe de los resultados de la misma para poder realizar las gestiones pertinentes.

Atentamente.

*[Handwritten signature]*  
Dr. MIGUEL ANGEL MAZAREGOS RAMÍREZ  
Subdirector a.i. S.  
Hospital General de Enfermedades

Anexo: 03 hojas

MAMR/analú



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

La siguiente encuesta facilitara la recolección de datos para el trabajo de tesis titulado: “Propuesta de creación de enlace de Comunicación Social y Relaciones Públicas en el Hospital General de Enfermedades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, ubicado en la zona nueve capitalina”. Los datos obtenidos son para uso exclusivo del estudio. Agradecemos su colaboración.

Instrucciones: Marque con una “X” la respuesta que elija en las preguntas de opciones múltiples y conteste brevemente las preguntas que se le pide.

Género: M\_\_\_\_\_ F\_\_\_\_\_

Rango de Edades: De 10 A 20\_\_\_\_\_ De 41 A 50\_\_\_\_\_

De 21 A 30\_\_\_\_\_ De 51 A 60\_\_\_\_\_

De 31 A 40\_\_\_\_\_ De 61 A 80\_\_\_\_\_

Escolaridad: Primaria\_\_\_\_\_ Media\_\_\_\_\_

Diversificado\_\_\_\_\_ Universidad\_\_\_\_\_

Relación con el Hospital: Afiliado\_\_\_\_\_ Beneficiario\_\_\_\_\_

Visitante\_\_\_\_\_ Otro\_\_\_\_\_

Procedencia: del Interior\_\_\_\_\_ capital\_\_\_\_\_

Frecuencia de visita al Hospital: Semana\_\_\_\_\_ Quincena\_\_\_\_\_

Mes\_\_\_\_\_ Otros\_\_\_\_\_

1. ¿Sabe que son Relaciones Públicas?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

2. ¿En el Hospital General de Enfermedades lo mantienen informado sobre lo que usted necesita?

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3. ¿Qué medio utiliza el Hospital General de Enfermedades para mantenerlo informado?

Impreso\_\_\_\_ Personal\_\_\_\_  
Otros\_\_\_\_ Especifique\_\_\_\_\_

4. ¿Considera que el Hospital necesita personal especializado en cuanto a la información que usted necesita?

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

5. ¿Considera que el Hospital necesita de mayores y mejores actividades de comunicación con los afiliados?

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

6. ¿Utiliza el buzón de sugerencias?

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

7. ¿Ha visto una cartelera informativa en el Hospital?

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

8. ¿Tiene usted acceso a Internet?

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



9. ¿Ha visto en Internet información necesaria de su interés sobre el Hospital General de Enfermedades?

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

10. ¿Considera que el Hospital necesita difundir más información en los noticieros?

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

11. ¿Cómo considera el funcionamiento de un enlace que trabaje directamente para la planeación, coordinación, programación, investigación, ejecución y evaluación de actividades de comunicación social y relaciones públicas en el Hospital?

Necesario\_\_\_\_\_ Bueno\_\_\_\_\_

Indispensable\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_

Importante\_\_\_\_\_ Ninguno\_\_\_\_\_