



UNIVERSIDAD SE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional



**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y
COMUNICACIONAL
SUBPROGRAMA DE MALARIA**

Lic. Juan Valentin Santos Salazar

Registro Académico No. 200317991

Guatemala, octubre de 2019

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y
COMUNICACIONAL
SUBPROGRAMA DE MALARIA**

Trabajo presentado por

Lic. Juan Valentin Santos Salazar

Previo a optar al título de

Maestro en Comunicación Organizacional

Guatemala, octubre de 2019

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector **Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos**
Secretario General **Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Representantes docentes

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu
Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez
Representantes estudiantiles

M.A. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

Dra. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

Dr. Sergio Vinicio Morataya García
Director

Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario

Terna Examinadora

Dr. Carlos Humberto Interiano
Dr. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Mtro. Walter Estuardo Pérez Rodríguez



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



Guatemala, 19 de octubre de 2019
Orden de impresión
MCO No. 09-2019 GAMP/Machq

Estudiante
JUÁN VALENTIN SANTOS SALAZAR
Registro académico No. 200317991

Estimado Estudiante Santos:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título **"DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y COMUNICACIONAL SUBPROGRAMA DE MALARIA"**, se emite orden de impresión.

Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC

c.c. Archivo

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Agradecimientos

A todas las personas que creyeron en mí, que de una u otra forma me animaron y apoyaron para culminar un ciclo académico más.

Especialmente a la Máster Leisy Edith Luna Aguilar (mi esposa), por estar en todo momento a mi lado para apoyarme, ayudarme y empujarme a crecer en todos los ámbitos de la vida, feliz y agradecido por tenerla a mi lado y juntos poder construir un mejor futuro para nuestros hijos, simplemente GRACIAS amor, por ser un pilar importante en el equipo Santo Luna.

A mis hijos, espero que estos logros sean un impulso para que ustedes los puedan superar con creces, pero sobre todo que logren convertirse en excelentes seres humanos, que ese es el mejor título que las personas pueden y deben tener, los amo y les deseo lo mejor siempre.

“Ustedes están destinados a ser grandes”.

A mi familia, gracias por creer en mi incluso cuando yo dude, gracias por inculcarme valores y persistencia, y sobre todo por ser un pilar fundamental en mi vida. Madre, los logros se celebran en vida y este triunfo es para usted, que se merece eso y mucho más, GRACIAS por ser mi amiga y mi consejera, la amo mi gorda bella, estoy más que orgulloso de dónde vengo.

A la gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, gracias por permitirme crecer y sentirme orgulloso de decir soy San Carlita. Como principio básico de todo San Carlita trato en todo momento de retribuir a la sociedad lo aprendido en la máxima casa de estudios.

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

INDICE

No. De Página

Resumen.....	i
Introducción.....	ii

Capítulo 1

1. Diagnóstico situacional.....	1
1.1 Ubicación geográfica.....	1
1.2 Naturaleza de la organización.....	1
1.2.1 Objetivo.....	1
1.3 Misión, Visión y Valores.....	1
1.3.1 Misión.....	1
1.3.2 Visión.....	2
1.4 Principales actividades.....	2
1.5 Actores interno y externos.....	3
1.5.1 Actores internos.....	3
1.5.2 Actores externos.....	6
1.6 Organigrama.....	7
1.7 Perfil de los trabajadores.....	8

Capítulo 2

2. Fundamentos Epistemológicos.....	12
-------------------------------------	----

Capítulo 3

3. Metodología.....	13
3.1 Metodología y tipo de investigación.....	13
3.2 Objetivos.....	
3.2.1 Objetivo general.....	13
3.2.2 Objetivos específicos.....	13
3.3 Técnica.....	14
3.4 Instrumentos.....	14

3.4.1 La observación.....	14
3.4.2 Encuesta.....	14
3.4.3 Árbol de problemas.....	15
3.4.4 Análisis FODA.....	15
3.5 Población.....	15
3.6 Muestra.....	15
3.7 Procedimientos.....	15

Capítulo 4

4. Resultado del diagnóstico comunicacional.....	16
4.1. Análisis de comunicación interna.....	16
4.1.1 Vertical descendente y ascendente.....	16
4.1.1.1 Comunicación descendente.....	17
4.1.1.2 Comunicación ascendente.....	17
4.1.1.3 Comunicación horizontal.....	19
4.1.2 Comunicación circular.....	19
4.1.3 Comunicación en crisis.....	19
4.2 Análisis de comunicación externa.....	22
4.3 Análisis FODA.....	23
4.3.1 Análisis y pronóstico de la situación.....	24
4.3.1.1 Alternativas entre fortalezas y oportunidades.....	24
4.3.1.2 Alternativas entre debilidades y oportunidades.....	24
4.3.1.3 Alternativas entre fortalezas y debilidades.....	24
4.3.1.4 Alternativas entre debilidades y amenazas.....	25
4.4 Factores influyentes.....	25

4.5 Factores directos.....	25
4.6 Factores indirectos.....	25
4.7 Árbol de problemas.....	26
4.8 Determinación de prioridades comunicacionales.....	27

Capítulo 5

5. Estrategia de comunicación organizacional.....	26
5.1 Justificación.....	29
5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación.....	29
5.2.1 Objetivo general.....	29
5.2.2 Objetivos específicos internos.....	29
5.2.2.1 Objetivos específicos externos.....	29
5.3 Público objetivo.....	30
5.4 Propuesta.....	30
5.5 Matriz de coherencia.....	31
5.6 Plan de comunicación.....	34
5.6.1 Objetivo general.....	34
5.6.2 Objetivos específicos.....	34
5.6.2.1 Tablas plan de comunicación.....	37
5.7 Productos.....	37
5.7.1 Comunicación interna.....	37
5.7.1.1 Boletín informativo.....	38
5.7.1.2 Fondos de pantalla.....	39
5.7.1.2 Correo electrónico.....	40
5.7.2 Comunicación externa.....	41
5.7.2.1 Videos sobre prevención de malaria.....	45

5.7.2.2 Volantes.....	46
5.7.2.3 Rotafolios.....	47
5.7.2.4 Trifoliales.....	48
5.7.2.5 Banner.....	49
5.7.2.6 Mantas.....	50
5.8 Validación de productos.....	51
5.9 Cronograma de implementación de la propuesta.....	51
5.10 Monitoreo y evaluación.....	52
5.11 Implementación.....	53
5.12 Resultados.....	53

Capítulo 6

6. Resultado a futuro.....	54
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
Referencias bibliográficas.....	57
E-grafía.....	58

Anexos

Anexo 1. Encuesta de comunicación interna.....	61
Anexo 2. Encuesta de comunicación externa.....	62
Anexo 3. Carta de autorización de prácticas.....	63

Lista de ilustraciones

Ilustración 1: Organigrama.....	7
Ilustración 2: Información a trabajadores agroindustriales.....	20
Ilustración 3: Árbol de problemas.....	26

Lista de tablas

Tabla 1: Análisis FODA.....	23
Tabla 2: Propuestas de soluciones y funciones de comunicación.....	27
Tabla 3: Matriz de coherencia.....	31
Tabla 4: Matriz de coherencia.....	33
Tabla 5: Plan de comunicación interna.....	35
Tabla 6: Plan de comunicación externa.....	37
Tabla 7: Cronograma.....	51
Tabla 8: Monitoreo y evaluación.....	52

Lista de gráficas

Gráfica 1: Comunicación con autoridades.....	17
Gráfica 2: Comunicación horizontal.....	18
Gráfica 3: Comunicación externa.....	21
Gráfica 4: Comunicación externa.....	21

Resumen

Subprograma de Malaria tiene a su cargo la emisión de normas encaminadas al diagnóstico y tratamiento de malaria y la vigilancia epidemiológica de las enfermedades en coordinación con el Departamento de Epidemiología, por ser una enfermedad transmitida por vectores, la normativa se hace extensiva al manejo integrado de los anofelinos transmisores.

La estrategia de comunicación del subprograma de malaria, se planteó como una necesidad después de realizar un diagnóstico y detectar deficiencias en la comunicación interna y externa, estas deficiencias impiden contar con personal informado sobre acciones y logros realizados a nivel nacional, así también dificultan el traslado de los mensajes claves de una forma adecuada según el contexto de la población.

Con base a los resultados del diagnóstico, se plantean herramientas de comunicación enfocadas a mejorar tanto la información como la comunicación dentro y fuera del subprograma, a continuación, se detallan las herramientas implementadas:

- Boletines
- Fondos de pantalla
- Videos sobre prevención de malaria
- Spots sobre prevención de malaria
- Rotafolios
- Trifoliales
- Volantes
- Mantas

Este documento presenta la estrategia de comunicación interna y externa del subprograma de malaria, cumpliendo con aspectos, técnicos, académicos, institucionales y con inclusión de las poblaciones vulnerables a enfermar de malaria dentro de localidades priorizadas en el departamento de Escuintla.

El documento fue elaborado bajo el enfoque del marco y funcionalidad del subprograma de malaria, quien es el ente rector y normativo a nivel nacional en el abordaje de la malaria.

Introducción

A través del diagnóstico de comunicación se obtuvo información valiosa la cual permitió detectar problemas tanto en la comunicación interna como externa en el subprograma de malaria, estos problemas dificultan un óptimo funcionamiento y sobre todo afectan en el camino para alcanzar la eliminación de la malaria en el país.

Las diferentes herramientas de comunicación implementadas están enfocadas en mejorar la comunicación tanto en los empleados, como la interacción entre el personal técnico de campo y las poblaciones claves, buscando siempre lograr cambios de comportamiento en las prácticas que dificultan alcanzar el objetivo de país.

Se evidencian los organismos con los cuales se establecen alianzas estratégicas a todo nivel para lograr el impacto deseado, desde el nivel gerencial, administrativo, cooperación, gestión e implementación, así como las contrapartes a nivel comunitario, las cuales facilitan la aceptación, acompañamiento e involucramiento.

A través del diagnóstico quedó evidenciado, que medios, herramientas y mensajes se deben de fortalecer, para lograr los cambios de comportamientos deseados en las poblaciones claves. La automedicación es uno de los problemas principales que se deben de abordar según las diferentes técnicas de recolección de datos que se utilizaron.

Se evidenció que las empresas agroindustriales, iglesias, expendedores de medicamentos, líderes comunitarios y establecimientos educativos, son estructuras fundamentales que se deben de abordar en el proceso de eliminación de la malaria, ya que estas tienen injerencia de manera vertical dentro de las comunidades a la hora de trasladar mensajes.

Se considera que la estrategia de comunicación implementada abarca y resuelve los problemas detectados tanto a lo interno como a lo externo del subprograma, específicamente en fortalecer las acciones de prevención como la comunicación.

Capítulo 1

1. Diagnóstico situacional

1.1 Ubicación geográfica

El Subprograma de malaria está ubicado en la 5ª. Avenida 11-40 zona 11 Colonia El Progreso, Guatemala, Guatemala, dicho Subprograma se encuentra dentro de las instalaciones del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas -DRPAP-. Teléfono planta 2322-8383 ext. 247.

1.2 Naturaleza de la organización

La función del subprograma de malaria es técnico normativo y es el responsable de la ejecución de la subvención de malaria en el país y está ubicada dentro del Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas con supervisión directa del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.

1.2.1 Objetivo del Subprograma de malaria

Subprograma de Malaria tiene a su cargo la emisión de normas encaminadas al diagnóstico y tratamiento de malaria y la vigilancia epidemiológica de las enfermedades en coordinación con el Departamento de Epidemiología, por ser una enfermedad transmitida por vectores, la normativa se hace extensiva al manejo integrado de los anofelinos transmisores.

1.3 Misión, Visión y Valores

1.3.1 Misión

Somos el Programa técnico-normativo que ejerce la rectoría del sector salud para el control de las enfermedades transmitidas por vectores a través de las acciones dirigidas a la elaboración y actualización de normas, guías y protocolos inherentes a la atención de las personas y al control integrado de vectores. Para estandarizar así las actividades en las diferentes Áreas de Salud para promover estrategias prevención y control con participación intersectorial.

1.3.2 Visión

Ser el Programa normativo de carácter técnico que contribuya a que la población guatemalteca participe en crear condiciones de entornos de vida saludables que disminuyan el contacto hombre-vector, para la prevención de las enfermedades que éstos transmiten, con la coordinación del sector salud e involucramiento intersectorial.

1.4 Principales actividades

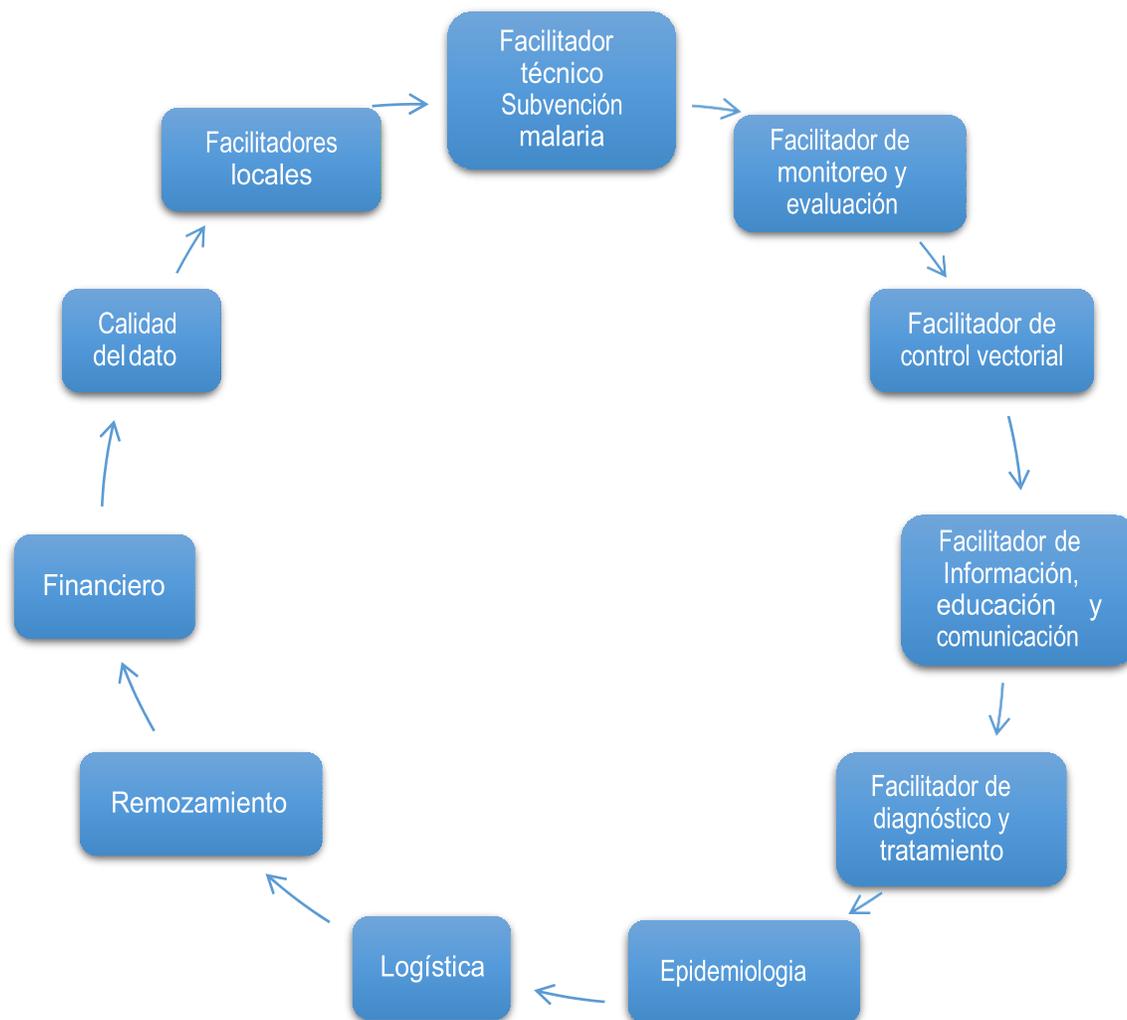
- a. La Unidad de Gestión del Componente de Malaria es el organismo responsable de la gestión global, incluyendo la planificación, ejecución, seguimiento, control de calidad y presentación de informes al Fondo Mundial para el manejo de la subvención.
- b. Funciones claves:

Asistir en la planificación, monitoreo y evaluación de actividades dirigidas a la eliminación de la malaria.	Consolidar, implementar y actualizar los planes de trabajo y financieros.	Participar en las revisiones del programa incluyendo la implementación de misiones de evaluación para facilitar el monitoreo a las áreas de salud.
Analizar y generar opciones de mejora para garantizar la realización puntual de las metas y objetivos.	Coordinar con instituciones gubernamentales y privadas para lograr las metas del proyecto.	Coordinar con organizaciones nacionales e internacionales afines a los objetivos del proyecto.
Facilitar el cumplimiento de todas las disposiciones legales de conformidad con los requisitos del Fondo Mundial, incluyendo el Código de Conducta.	Elaborar informes para mantener informados de las actividades y avances en los indicadores al Despacho Ministerial, Fondo Mundial, Segeplan y otros.	Mantener actualizado el tablero de mando en cuanto al avance de los indicadores programáticos, de impacto y de resultados para apoyar la toma de decisiones en las Direcciones de Área de Salud e instancias superiores.
Fomentar la realización y actualización de las Salas Situacionales para ayudar la toma de decisiones a nivel local.	Participar en la elaboración del Protocolo de Vigilancia Epidemiológica, Plan Estratégico Nacional de Malaria, Normas de Atención y otros.	Apoyar en la planificación de estrategias tendientes al manejo integrado de vectores, diagnóstico y tratamiento oportuno, IEC (información, educación y comunicación) para lograr cambios de conducta y conocimiento de la enfermedad y su tratamiento, por parte de la población, fortalecimiento del Sistema de Información Gerencial en Salud (SIGSA).
Analizar la epidemiología de la malaria, estudio en tiempo, lugar y persona, causalidad y multicausalidad de la misma; control de brotes; información y socialización de la situación actual de la malaria, mantener actualizados los indicadores malariométricos.	Planificar, organizar y ejecutar acciones dirigidas a brindar asistencia técnica a las Direcciones de Área de Salud.	Gestionar en las unidades administrativas y financieras del Ministerio de Salud los expedientes de compra y/o contratación para satisfacer las necesidades de las actividades programáticas y de recursos humanos del componente de malaria.

1.5 Actores internos y externos

1.5.1 Actores internos

El Subprograma de malaria está estructurado por:



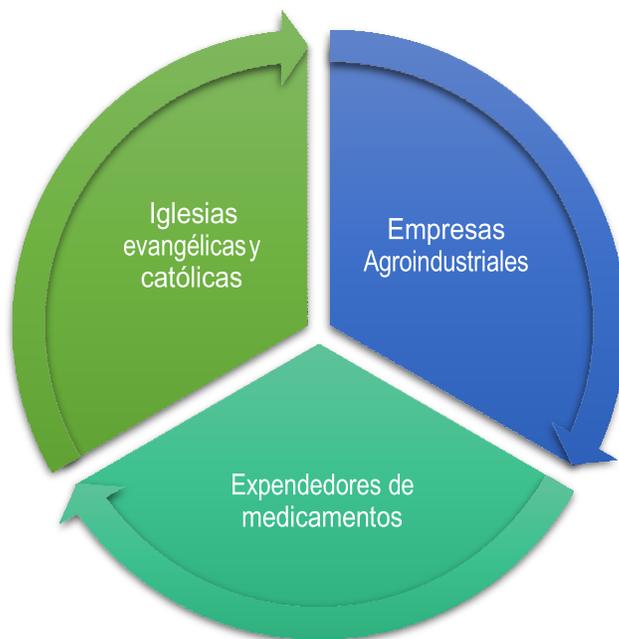
Despacho superior

1.5.2 Actores externos

Instituciones del sector público:



Instituciones del sector privado:



Institución Semiautónoma:

- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Entidades internacionales cooperantes:

El Fondo Mundial para la lucha contra el SIDA/VIH, la tuberculosis y la malaria

Fundación Clinton Health Access Initiative – CHAI -

Organización Panamericana para la Salud – OPS -

Banco Interamericano de Desarrollo – BID -

Contrapartes comunitarias:

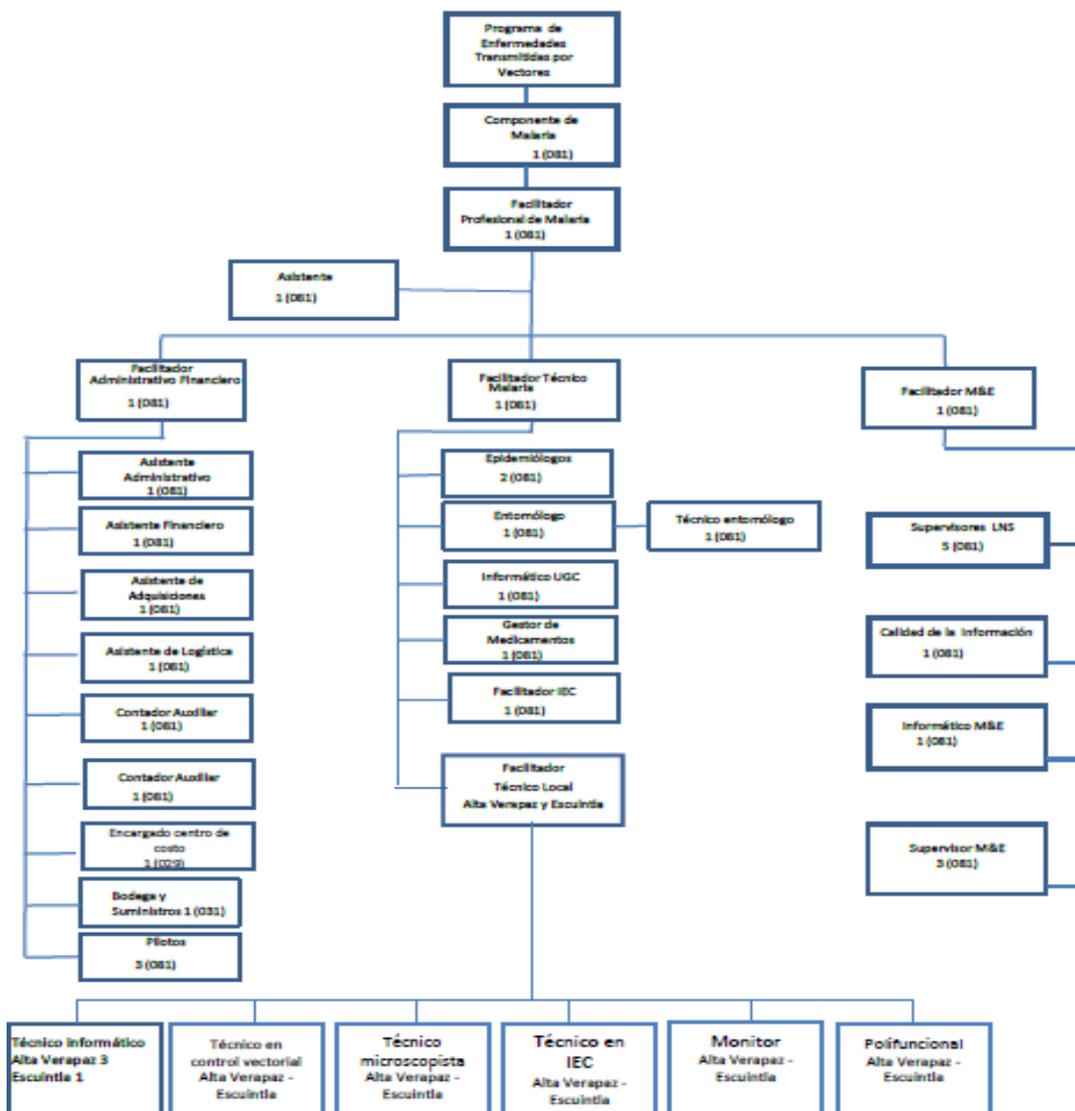


Beneficiados:

Personal en general del subprograma de malaria y poblaciones claves en localidades priorizadas, que están en riesgo de enfermarse de malaria, ya sea por el contacto directo de humano vector.

1.6 Organigrama

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL SUBVENCIÓN MALARIA FONDO MUNDIAL ORGANIGRAMA 2016



Fuente: Manual de cargos y funciones de malaria

1.7 Perfil de los trabajadores

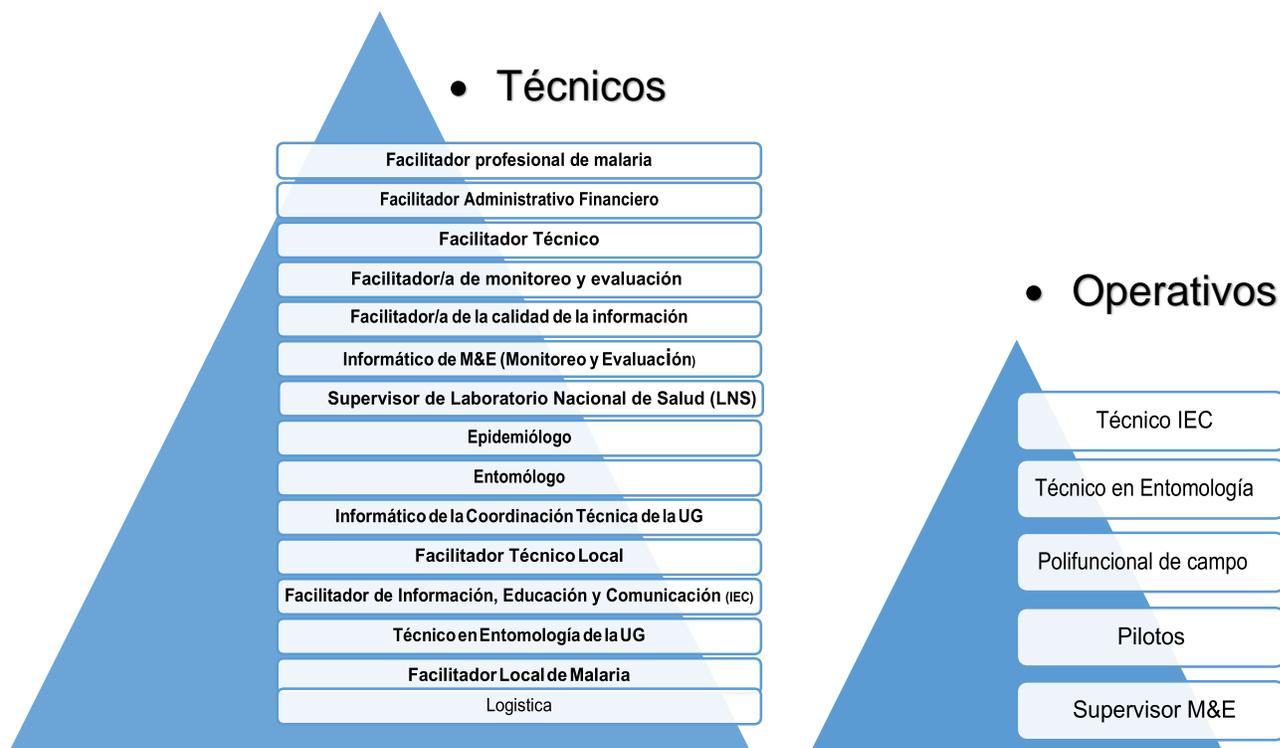
La subvención de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores en su estructura orgánica requiere como perfil del trabajador:

- **Técnicos:**

Facilitadores técnicos, quienes son de carácter normativos, por lo que se requiere un perfil alto en cada componente que conforma a dicho subprograma, debido a la responsabilidad y perfil del puesto se requiere licenciatura y postgrado.

- **Operativos:**

Logística, pilotos, polifuncionales de campo, la escolaridad mínima que se permite es de tercero básico.



Capítulo 2

2. Fundamentos Epistemológicos

Para dar respuesta a los problemas que se detectaron en el subprograma de malaria, respecto a la comunicación interna y externa, se presentaron varias herramientas a través de las cuales se pretende obtener resultados positivos, a lo interno; en el manejo de la información y logros alcanzados por el subprograma, y a lo externo lograr que la población capte y aplique los mensajes de prevención de la malaria.

Existen teorías que permiten respaldar los procesos implementados en el subprograma de malaria, en la comunicación interna se toma como referencia la siguiente teoría:

- Teoría de motivación de Herzberg o teoría de los dos factores, uno de los dos aspectos que día a día desarrolla su relación con el progreso de la vida de los seres humanos es la motivación y esto ocurre tanto en la vida personal como en lo laboral, motivar a alguien, en sentido general, no es más que crear un ambiente en el que éste pueda compensar sus objetivos aportando energía y esfuerzo y es algo que nos impulsa y compromete también en la vida laboral, y se enfoca en el trabajador y en condiciones que permiten crecer tanto en lo motivacional como en el factor higiénicos; el factor motivacional “Este tiene relación con logros en el trabajo, reconocimientos por su aporte, el trabajo en sí mismo como fuente de realización, el progreso que le ofrece el trabajo, crecimiento profesional”.

Son los factores motivacionales que producen un efecto perdurable de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia como los ascensos, libertad de decidir como realizar un trabajo, reconocimientos.

- Los factores higiénicos se refieren a acciones económicas, políticas de la empresa condiciones de trabajo, seguridad, factores sociales, relación con el supervisor, si bien estas acciones no es una fuente de motivación, la mala aplicación de ellas puede

generar malestar o insatisfacción, el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, las respuestas al trabajo son diferentes cuando se siente bien o mal.

Herzberg, destaca que solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de formas mas eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio de actitud en el trabajo.

Esta teoría tiene la propuesta en la creencia de que la relación de una persona con su trabajo es básica y que su actitud hacia su trabajo bien puede definir el éxito o el fracaso de este, Herzberg investigo la pregunta ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores? Concluyo que el trabajo y la eficiencia de una empresa puede estar en gran parte definida por la satisfacción y la motivación de sus trabajadores.

Las propuestas que se plantearon tienen enfoques que permiten la motivación del personal, orientado a participar y fortalecer las acciones que cada uno realiza para lograrla disminución de la malaria en el país. Es por ello por lo que se propuso la realización de fondos de pantalla, boletines e información constante a través de correos electrónicos.

Para dar solución a los problemas observados de comunicación externa, se utilizó como referencia dos teorías:

- Teoría de Agenda Setting, se refiere a como se puede llegar a influir en las audiencias respecto a lo que se quiere que absorba de temas específicos. No se puede decidir qué es lo que deben de pensar, pero si se puede decidir e influenciar en el contenido al que van a estar expuestos y absorber.

La teoría del establecimiento de la agenda se basa en dos supuestos básicos:

1. La primera es que los medios de comunicación filtran y dan forma a lo que vemos, en lugar de limitarse a reflejar las historias del público, Un ejemplo de esto es ver la historia sensacionalista o escandalosa en la parte superior de un programa.
 2. La segunda suposición es que cuanta más atención prestan los medios de comunicación a un tema, probable será que el publico considere que este tema es importante. Las organizaciones de medios de comunicación masiva no nos están diciendo que pensar o como deberíamos sentirnos sobre una historia o tema, sino que están dando ciertas historias o temas en los que las personas deberían de pensar más.
- Teoría informacional sobre la percepción, nos dice que el receptor capta los mensajes acordes a su contexto y cultura se refiere, y de esa misma manera los interpreta, dentro de esta teoría un factor importante es la semiótica, la cual se encarga de buscar, encontrar y asociar los mensajes implicados.

Se interpretan los mensajes del entorno, en esta teoría pone en marcha el análisis semiótico basado en la forma de ver de algún objeto/persona cada uno le da un significado diferente dependiendo de su contexto.

Este proceso contiene dos pasos:

- Percepción del mundo sustancial o espacial (colores, texturas, superficies, bordes).
- Percepción de las cosas significativas (objetos, personas, señales, etc.).

Percibir el mundo, es además un proceso mediante el cual los individuos otorgan significado al entorno, la forma en que los seres humanos organizan e interpretan los distintos estímulos dentro de una experiencia psicológica.

Las propuestas que se plantean están enfocadas y respaldadas con el enfoque de las teorías antes mencionadas, debido a que no se va a buscar dirigir los mensajes a los cuales queremos posicionar, sino también que se realizaran con base al contexto de las poblaciones claves en las cuales queremos incidir para lograr cambios de comportamientos en prácticas que no permiten alcanzar la eliminación de la malaria en el país.

Los productos que se plantean son; audios, vídeos, mantas de identificación de la casa de los colaboradores voluntarios, rotafolios informativos y preventivos, volantes, flyers y banners.

Capítulo 3

3. Metodología

El diagnóstico permite conocer a profundidad la estructura de la institución y por ende, sus aspectos positivos y aquellos que se deben fortalecer a través de técnicas e instrumentos que permitirán conocer, analizar y evaluar la comunicación interna y externa del subprograma.

3.1 Método y tipo de investigación

Para la realización del estudio, se utilizará la investigación descriptiva cuantitativa, en el cual se manejarán técnicas e instrumentos apropiados que permitan tener una imagen clara de los problemas a resolver.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General

Determinar la situación de la comunicación interna y externa en el Subprograma de malaria, para fortalecer la imagen, cambios de comportamiento e institucionalizar canales y metodologías que fortalezcan la comunicación tanto a lo interno como externo.

3.2.2 Objetivos específicos

- Describir los canales de comunicación que se utilizan en el subprograma de malaria a nivel interno y externo
- Determinar el uso de los canales de comunicación, por parte del personal del subprograma tanto interno como externo y convertirlo en canales oficiales de información estadística y preventiva de malaria.
- Identificar si existe un sentido de pertenencia del personal del subprograma de malaria.

- Identificar canales de información para el traslado de mensajes claves de prevención de malaria.

3.3 Técnica

Se utilizarán diferentes técnicas para recabar la información en esta investigación:

- Observación
- Encuesta
- Árbol de problemas
- Análisis FODA

3.4 Instrumentos

Se utilizaron en el proceso de la investigación varios instrumentos que ayudaron a medir la situación de comunicación interna y externa del subprograma de malaria.

3.4.1 La observación

Se implementará dicha técnica tanto a nivel interno como externo, sin intervenir en la dinámica del subprograma, esto con el fin de obtener información valiosa que sirva como insumo para el análisis deseado.

3.4.2 La encuesta

Esta técnica que permite la recolección de datos de manera rápida y eficaz en una muestra del universo del subprograma de malaria.

Esta recolección de datos se realizó a través de cuestionarios estructurados y de una medición correcta de los resultados a través de la escala de Likert. Dicha escala se enfoca en la medición de los resultados de la encuesta, más que las respuestas individuales o grupales, ya que estas son parte de una metodología.

Esta técnica permitió la percepción del personal y de una muestra de personas en la comunidad respecto a la comunicación interna y externa.

3.4.3 Árbol de problemas

El árbol de problemas es una herramienta que permite identificar y entender los problemas a resolver de una manera ordenada dentro del subprograma de malaria, específicamente sobre la comunicación interna y externa. La información obtenida se utilizó como insumo para identificar, ordenar, entender y proponer soluciones a la problemática encontrada respecto a la comunicación.

3.4.4 Análisis FODA

Esta herramienta permite conocer las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del subprograma de malaria y esto facilita la comprensión del entorno en el cual se hacen las propuestas.

3.5 Población

La población a intervenir será el 100% de los trabajadores del subprograma de malaria en sus oficinas centrales, anexos y área de salud de Escuintla, así como un grupo de estudiantes de primero, segundo y tercero básico de un establecimiento de una localidad priorizada en La Gomera Escuintla, para evaluar la comunicación interna y externa.

3.6 Muestra

La muestra que se utilizó fue de 25 trabajadores del subprograma de malaria y 45 personas en la comunidad de Las Cruces en La Gomera, Escuintla-

3.7 Procedimiento

Se enfocará en la percepción de la población encuestada, en este caso los trabajadores del subprograma y población de localidades priorizadas en el departamento de Escuintla, debido a que la investigación es descriptiva cuantitativa, se tabularán los resultados de los cuestionarios utilizados, se interpretarán y se graficarán para mejorar la comprensión y análisis de los mismos, la información obtenida será funcional para la realización e implementación de la estrategia de comunicación interna y externa.

Capítulo 4

4. Resultados del diagnóstico comunicacional

Esta investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico de comunicación tanto interna como externa del subprograma de malaria del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Con el fin de aportar insumos para lograr cambios específicamente en el ámbito de la comunicación y en el traslado de mensajes claves en la prevención de malaria.

Los resultados nos dan suficientes insumos para hacer propuestas y mejorar las deficiencias detectadas a través de las diferentes herramientas de investigación.

La población que participó en este proceso, fueron personas tomadas al azar dentro de las poblaciones claves de la Comunidad Las Cruces, con el fin de obtener representatividad de la comunidad. Es por ello que se eligieron líderes comunitarios, líderes religiosos, colaboradores voluntarios de malaria, estudiantes, representantes de COCODES, madres de familia y trabajadores agrícolas.

4.1 Análisis de la comunicación Interna

La comunicación interna puede ser una herramienta muy eficaz si se aplica correctamente a través de los medios y con la información adecuada, esta puede influenciar gradualmente las actitudes, el comportamiento y el conocimiento de los empleados sobre el avance o logros de la institución.

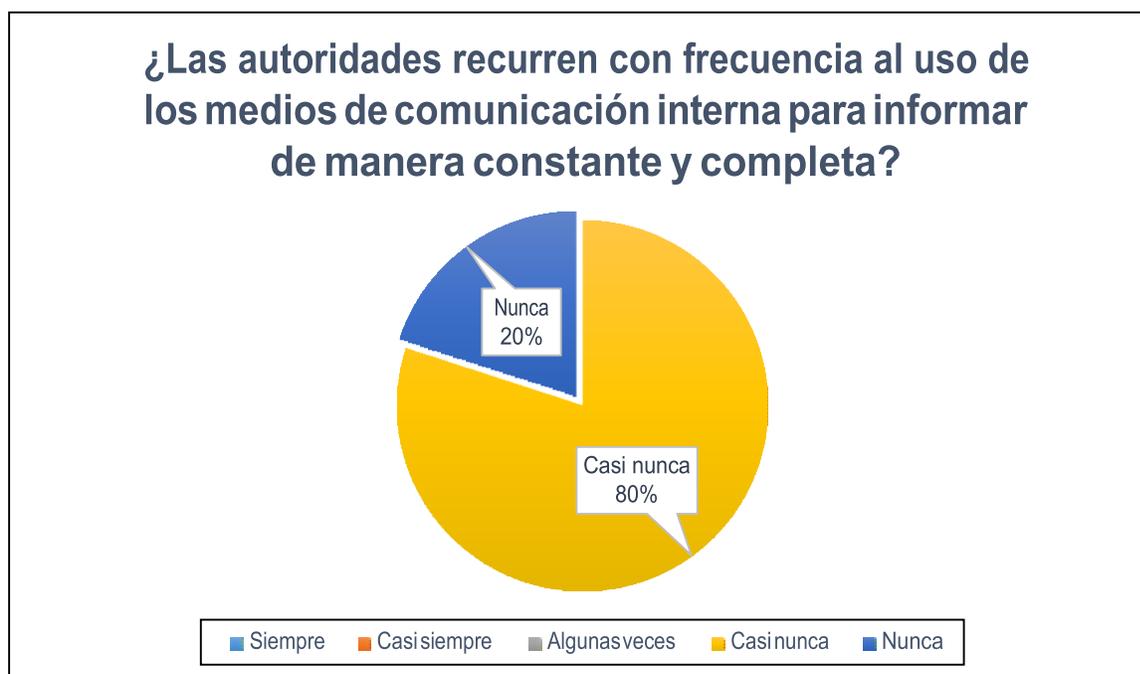
4.1.1 Vertical descendente y ascendente

4.1.1.1 Comunicación descendente

Con base a la gráfica 1 de la encuesta de comunicación interna, se puede observar que no existe una comunicación eficiente entre los jefes y el personal del subprograma de malaria, en el la cual se traslade y se informe, sobre las acciones y logros alcanzados por dicho subprograma con miras a eliminar la malaria en el país.

Debido a esto, se observa que parte del personal desconoce los avances o logros que se han alcanzado a nivel local y nacional. Es por ello que se propone trabajar herramientas de comunicación como parte de una estrategia, que permita fortalecer la comunicación interna entre autoridades y el personal, así como mejorar el traslado de la información de una manera periódica en la cual se incluyan los logros alcanzados y resaltar que dichos logros se alcanzan si cada uno del personal hace lo que le corresponde correctamente.

Gráfica 1. Comunicación con autoridades



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

De los trabajadores que se encuestaron, el 80 % respondió que Casi nunca, el 20% Nunca, reciben información constante por parte de sus autoridades respecto a los alcances y logros del subprograma.

Esto demuestra que el subprograma no utiliza canales de comunicación adecuados, para trasladar la información a todo el personal de manera constante y esto colabora a tener a un personal desinformado.

4.1.1.2 Comunicación ascendente

Es la que fluye de los trabajadores hacia las autoridades, es decir mantener una comunicación constante para fortalecer la comunicación, con el objetivo que los empleados se sientan valorados y tomados en cuenta en los procesos del subprograma.

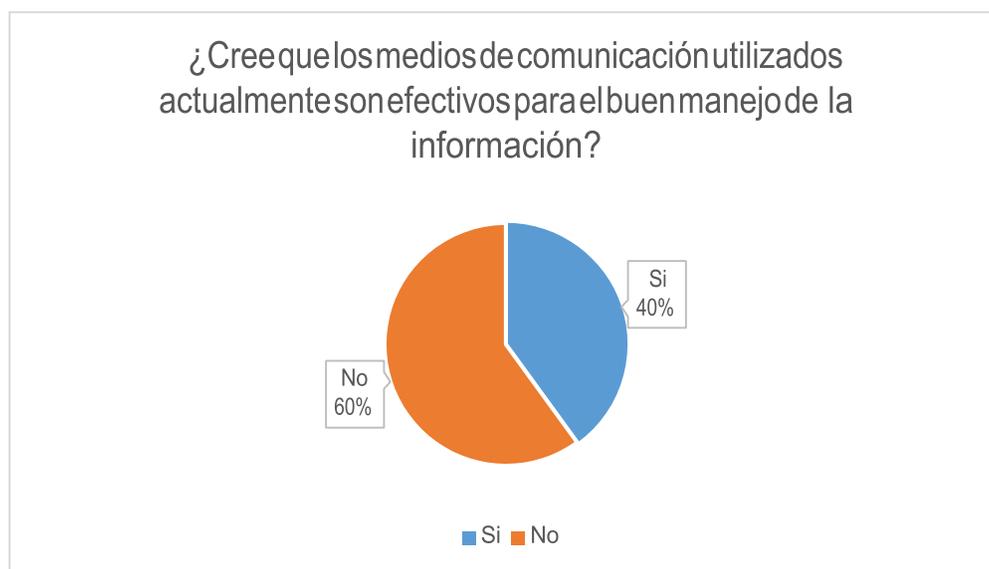
Esta comunicación fomentará, las actitudes positivas y la integración del personal, no importante el puesto o funciones que desempeñen dentro del subprograma, la interacción con el personal es vital.

4.1.1.3 Comunicación horizontal

Con base a la observación y a los resultados de la gráfica 2, se observó que los medios de comunicación utilizados no están dando resultados positivos para mantener una comunicación horizontal adecuada, ya que esta comunicación busca que todo el personal involucrado en la institución maneje y conozca la misma información respecto a las acciones y logros alcanzados por el subprograma.

El que solo un grupo de miembros manejen la información de resultados, no aporta en la construcción de un clima organizacional en el cual todos se sientan parte de los resultados.

Gráfica 2. Comunicación con personal



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

El 60% de los encuestados respondió que no y el 40% respondió que sí, esto refleja que los medios de comunicación y la forma en el traslado de la comunicación a lo interno no el acorde.

4.1.2 Comunicación circular

Llamada también comunicación corporativa, es un procedimiento que constituye una organización y consiste en transmitir información que permita vincular a la organización con las personas que la constituyen (comunicación interna) con el objetivo de mejorar la relación entre ambos.

Los trabajadores informaron por medio de las encuestas que para tener una mejor comunicación se podría utilizar el boletín, ya que este es muy práctico de leer y entender, y todos pueden tener acceso a la misma información de manera periódica.

4.1.3 Comunicación en crisis

Es común que en las instituciones existan cambios en los mandos altos, por lo tanto, se está propenso a las crisis que pueden generar dichos cambios, una de las crisis que se detectan en esos momentos es en la comunicación ya que se puede caer en la desinformación o peor aún en los rumores, sino se dan lineamientos claros desde un inicio.

Se debe de tener claro que no todos los cambios provienen de una crisis y que no todos los cambios generan crisis.

Si se tiene una buena lectura del entorno de la institución y del personal que la conforma, se pueden sacar resultados positivos cuando existe una crisis.

4.2 Análisis de comunicación externa

Es una herramienta importante que se enfoca en la mejor manera de comunicar al exterior de la institución, no solo en los beneficios de la misma, sino hacerlo acorde a los contextos de las poblaciones objetivo y de una manera efectiva y eficiente.

Respecto a las herramientas que se tiene de comunicación externa en el subprograma, se puede mencionar lineamientos enfocados en la enfermedad parasitaria, su sintomatología y prevención. Pero no hay criterios, imágenes y mensajes unificados y focalizados para poblaciones específicas.

El personal técnico del subprograma de malaria, en conjunto con el personal de vectores, son quienes realizan actividades comunitarias para el traslado de información y prevención de malaria. Se debe de tener presente que dicho personal transmite los mensajes con base a materiales existentes o bien con base al conocimiento adquirido durante el tiempo laborado dentro de la institución, por lo que cada técnico puede transmitir un mensaje de manera distinta y esto puede provocar que el mensaje final no se capte de la misma manera por parte de los receptores.

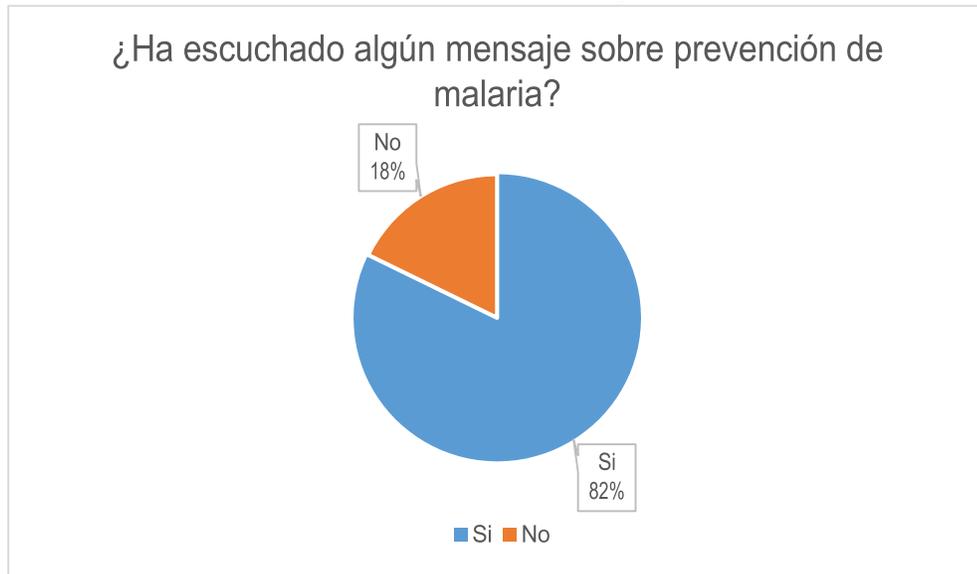
Ilustración 1.



Información a trabajadores agroindustriales, sobre qué es la enfermedad de malaria y como se previene.

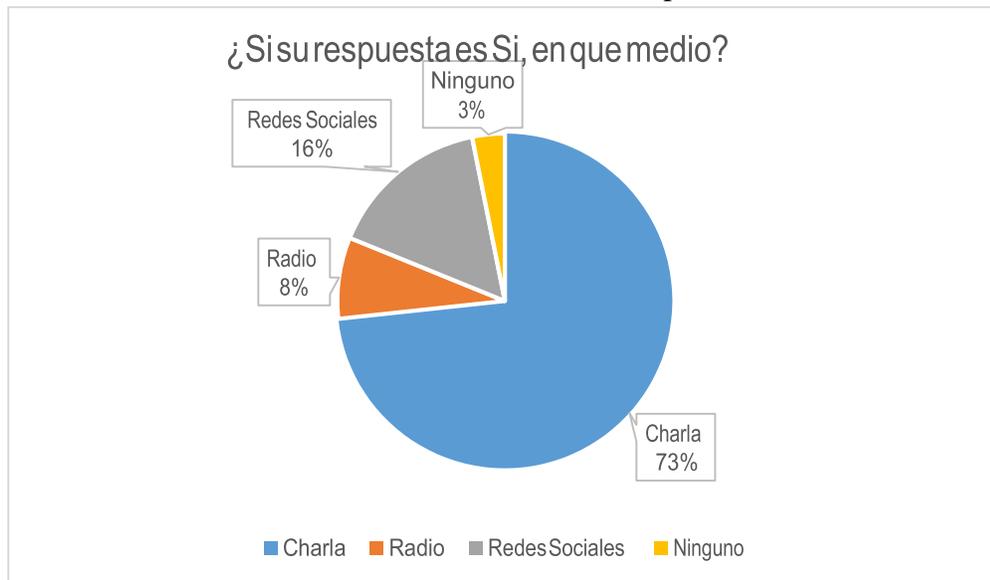
Quedó evidenciado que el medio por el cual la población a escuchado más información sobre la enfermedad parasitaria de malaria es a través de charlas que brindan los técnicos del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores y del subprograma de malaria.

Gráfica 3. Comunicación con la población



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

Gráfica 4. Comunicación con la población



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

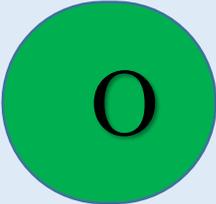
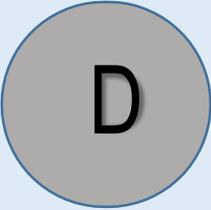
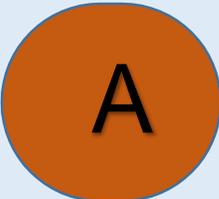
Con base a las respuestas obtenidas, queda evidenciado en la gráfica 3 que del 100% de los encuestados, un 82% respondió que si han escuchado algún mensaje sobre prevención de malaria y un 18% que no. Y en la gráfica 4, que del 100%, un 73% de la población encuestada menciona que han escuchado mensajes de prevención a través de las charlas, 16% en redes sociales, 8% en radio y un 3% mencionan que no han escuchado ningún mensaje.

Con base al análisis de las respuestas obtenidas, se identifica la necesidad de focalizar y fortalecer herramientas de comunicación, que permitan impactar de una mejor manera a la población respecto a los mensajes de prevención.

4.3 Análisis FODA

Se realizó una observación profunda del subprograma de malaria, en el cual se pudo obtener información relevante para la construcción del FODA, a continuación, se presenta el análisis:

Tabla 1.

FODA	
	<ul style="list-style-type: none">• Personal empoderado sobre malaria.• Estructura bien definida para el traslado de información a nivel cascada.• Reconocimiento como el ente rector en materia de salud vectorial.• Mapeo actualizado de los lugares de mayor incidencia de las enfermedades vectoriales.• Acciones constantes de prevención y de monitoreo en las comunidades.
	<ul style="list-style-type: none">• Personal vectorial a nivel nacional• Apoyo de las áreas de salud• Apoyo de Cooperantes Internacionales en procesos preventivos.• El Ministerio de Salud cuenta con la credibilidad ante la población ante las enfermedades vectoriales.
	<ul style="list-style-type: none">• El Subprograma no cuenta con material informativo y preventivo acorde a las poblaciones claves.• La información no llega a todo el personal.• No se divulgan logros y acciones preventivas de malaria.• No existen lineamientos de comunicación interna y externa.• No hay un archivo de material para brindar información a personas que investigan sobre la malaria.
	<ul style="list-style-type: none">• No existen lineamientos para el traslado de mensajes claves.• La población se automedica a la hora de sospechar tener malaria.• No se priorizan los medios para trasladar los mensajes a la población.• Los mensajes que se distribuyen sobre prevención de malaria, en ocasiones se validan únicamente a nivel local.

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

4.3.1 Análisis y pronóstico de la situación

4.3.1.1 Alternativas entre fortaleza y oportunidades

- Se cuenta con credibilidad ante la población, con personal capacitado a nivel nacional y con un mapeo actualizado sobre casos de malaria, se cuenta con el apoyo técnico financiero de cooperación internacional para fortalecer procesos a nivel comunitario.

4.3.1.2 Alternativas entre debilidades y oportunidades

- No existe material informativo acorde a las poblaciones a intervenir, así como lineamientos de comunicación interna y externa.
- Mantener informado al personal respecto a logros y acciones, permitirá un mejor traslado de la información a nivel local.
- Se cuenta con el apoyo de cooperación internacional para la reproducción de material informativo.

4.3.1.3 Alternativas entre fortalezas y amenazas

- Reconocimiento por parte de la población como el ente rector en materia de salud.
- Acercamiento constante a la población a través de las acciones de prevención.
- Existe la práctica de la automedicación por parte de la población.
- No hay priorización en el traslado de los mensajes claves sobre prevención.

4.3.1.4 Alternativas entre debilidades y amenazas

- La información sobre logros no llega a todo el personal y este se mantiene desinformado.

- No se transmiten correctamente los mensajes claves debido a que no se cuenta con material informativo y preventivo acorde a la población a intervenir y cuando se cuenta con material, no se priorizan los canales para su distribución.

4.4 Factores influyentes

4.5 Factores directos

Se evidenció a través del FODA y de las encuestas, que factores son los que afectan la comunicación tanto interna como externa en el subprograma de malaria.

El personal coincide en que los medios que se utilizan para trasladar información a lo interno del subprograma no son los adecuados, y eligen como una herramienta amigable, precisa y constante al boletín informativo para mantener informado a todo el personal.

4.6 Factores indirectos

Existen conocimientos e información dispersa en los trabajadores, pero no es suficiente para brindar información a la población, por lo que se debe de unificar

Concretar acciones de apoyo a través de cooperación internacional, enfocado a la reproducción de material informativo sobre prevención.

4.7 Árbol de problemas

Ilustración 3.



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

4.8 Determinación de prioridades comunicacionales

Tabla 2.

No	Problema	Posible soluciones	Funciones de la comunicación
1	No se informa al personal	Trasladar información de manera constante	Teoría de motivación de los dos factores
2	Escasos medios de comunicación interna	Crear medios de comunicación eficaces para mantener informado al personal a través de diferentes herramientas.	Teoría de motivación de los dos factores
3	Herramientas inadecuadas	Elaborar boletines y fondos de pantalla para divulgar las acciones a nivel nacional enfocadas en la eliminación de la malaria.	Teoría de motivación de los dos factores
4	Automedicación	Crear vídeos y spots de radio, en los cuales se brinde información para evitar esta práctica.	Teoría informativa
5	Detección de la enfermedad	Crear vídeos y spots de radio, para informar de lugares y dónde y cómo se puede detectar la enfermedad.	Teoría informativa
6	Falta de herramientas de comunicación	Crear herramientas de utilidad, para el personal del subprograma de malaria y vectores, acorde al contexto local.	Teoría agenda Setting

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

Capítulo 5

5. Estrategia de comunicación organizacional

5.1 Justificación

Previo a establecer una estrategia de comunicación organizacional del subprograma de malaria, quien tiene a su cargo la emisión de normas encaminadas al diagnóstico y tratamiento de malaria y la vigilancia epidemiológica de las enfermedades.

Fue necesario conocer a profundidad la realidad de la comunicación de la institución, esto se hizo a través de; un diagnóstico previo, observación y encuestas, lo cual generó información vital sobre la comunicación interna y externa, como se detalla a continuación:

- Inadecuada comunicación interna
- Personal no está informado, sobre alcances y logros de la institución
- Escasos medios de comunicación interna
- Herramientas inadecuadas, para trasladar la información
- Poco material para evitar o modificar la práctica de la automedicación en poblaciones claves
- Posicionar a colaboradores voluntarios y lugares dónde realizarse la prueba de malaria.
- Falta de herramientas de comunicación para el personal del subprograma de malaria y de vectores.

Por lo cual se implementarán herramientas de comunicación tanto a lo interno como a lo externo, respondiendo y resolviendo los problemas de comunicación detectados dentro del subprograma. Buscando con ello mejorar la recepción de información por parte del personal y también mejorar el traslado de los mensajes preventivos de malaria dirigido a las poblaciones claves y sobre todo incidir y modificar las prácticas de la automedicación, que es uno de los principales problemas para alcanzar la eliminación de la malaria en el país.

Para mejorar a lo externo, el primer paso que se debe de dar es mantener informado y motivado al personal respecto a logros y avances alcanzados a través del trabajo y esfuerzo de cada uno de ellos.

5.2 Objetivos de la estrategia de comunicación

5.2.1. Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna y externa del subprograma de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.

5.2.2. Objetivos Específicos Internos

- Fortalecer la comunicación interna por medio de la elaboración de material impreso para mejorar la socialización de información al público externo a través de trifolios y boletines.
- Crear herramientas de comunicación interna para la difusión de acciones que esta realizando el subprograma a través de fondos de pantalla.

5.2.2.1. Objetivos Específicos Externos

- Crear material audiovisual que aborde el tema de la automedicación.
- Crear herramientas de comunicación acorde al contexto local y fortalecer a los técnicos del subprograma de malaria en el traslado de los mensajes de prevención.

5.3. Público Objetivo

La estrategia de comunicación va dirigida a los siguientes grupos:

- Personal de la unidad de gestión central de malaria
- Personal financiero de unidad de gestión central de malaria
- Facilitadores Locales de malaria
- Técnicos de Información Educación y Comunicación

- Técnicos polifuncionales de malaria
- Colaboradores Voluntarios
- Estudiantes
- Maestros
- COCODES
- Líderes religiosos
- Grupos organizados

5.4 Propuesta

Como resultado del diagnóstico, se detectó que fortalecer la comunicación interna y brindar información al personal de manera constante sobre las acciones y logros, es un problema para resolver.

La falta de herramientas de comunicación acorde al contexto, para el traslado de mensajes claves respecto a la prevención de malaria, es algo que se evidenció en la comunicación externa.

Por lo cual, se realizan las siguientes propuestas, las cuales están enfocadas a resolver los problemas detectados.

5.5 Matriz de coherencia

Tabla 3.

Matriz de coherencia

Objetivo general: Fortalecer la comunicación interna y externa del subprograma de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.						
Objetivos específicos de la estrategia						
Comunicación interna:						
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la comunicación interna • Crear herramientas de comunicación 						
Comunicación Interna						
Problema	Objetivos de comunicación	Productos	Tipo de mensaje	Público	Medio de difusión	Presupuesto
Inadecuada comunicación interna	Que el personal este informado y actualizado	Boletines informativos	Informativo	Personal del Subprograma de malaria	Impreso	Q 288.00
	Que el personal este informado y motivado	Fondos de pantalla	Informativo, motivacional	Personal del Subprograma de malaria	Digital	Costo administrativo
	Que el personal este informado y se sienta parte de los logros.	Correo electrónico	Informativo, Motivacional, pertenencia	Personal del Subprograma de malaria	Digital	Costo administrativo
Total						Q 288.00

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

Tabla 4.

Matriz de coherencia

Objetivo general: Fortalecer la comunicación interna y externa del subprograma de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.						
Objetivos específicos de la estrategia						
Comunicación interna:						
<ul style="list-style-type: none"> • Crear material audiovisual que aborde el tema de la automedicación. • Crear herramientas de comunicación acorde al contexto local y fortalezca a los técnicos del subprograma de malaria en el traslado de los mensajes de prevención. 						
Comunicación Externa						
Problema	Objetivos de comunicación	Productos	Tipo de mensaje	Público	Medio de difusión	Presupuesto
Falta de estrategia de comunicación externa	Población informada, que no se automedique y acuda al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano	Videos sobre prevención de malaria	Informativo y reflexivo	Poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en la Gomera Escuintla	Digital	Q 94,240.00
	Población informada, que no se automedique y acuda al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano	Spots sobre prevención de malaria	Informativo y reflexivo	Poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en la Gomera Escuintla	Digital	Q 14,364.00
	Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria	Volantes	Informativo y reflexivo	Técnicos del Subprograma de malaria y Poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla	Impreso	Q 990.00

	Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria	Rotafolio	Informativo y reflexivo	Técnicos del Subprograma de malaria y poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla.	Impreso	Q10,200.00
	Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria	Trifoliales	Informativo y reflexivo	Técnicos del Subprograma de malaria y poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla.	Impreso	Q 2,250.00
	Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria	Banner	Informativo y reflexivo	Técnicos del Subprograma de malaria y poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla.	Impreso	Q 1,680.00
	Que la casa de los Colaboradores Voluntarios esté debidamente identificada	Mantas	Informativo y reflexivo	Colaboradores Voluntarios de malaria y poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla.	Impreso	Q 40,000.00
Total						Q 163,724.00

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.6 Plan de comunicación

5.6.1. Objetivo General

Fortalecer la comunicación interna y externa del subprograma de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.

5.6.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la comunicación interna
- Crear herramientas de comunicación
- Crear material audiovisual que aborde el tema de la automedicación.
- Crear herramientas de comunicación acorde al contexto local y fortalecer a los técnicos del subprograma de malaria en el traslado de los mensajes de prevención.

Tabla 5

Plan de comunicación interna

Comunicación Interna	
Problema 1	Inadecuada comunicación interna
Objetivos de comunicación	<ul style="list-style-type: none">• Que el personal este informado, actualizado• Que el personal este informado y motivado• Que el personal este informado y se sienta parte de los logros.
Productos	<ul style="list-style-type: none">• Boletines informativos• Fondos de pantalla• Correo electrónico
Tipo de mensajes	<ul style="list-style-type: none">• Informativo• Motivacional• Pertenencia
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Logros y avances sobre prevención de malaria alcanzados por el subprograma a nivel nacional.• Resaltar el trabajo individual de cada uno de los componentes del subprograma.

Público objetivo	Personal del Subprograma de malaria
Resultados esperados	Trabajadores debidamente informados sobre logros y avances en prevención de la malaria.
Medio de difusión	Se utilizarán 2 medios para el traslado de la información: Impreso: Boletines Digital: Boletines, Fondos de pantalla y correo electrónico
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Carteleras, se colocarán los boletines, mínimo una vez por semana en el pasillo del subprograma, en salón de reuniones y en coordinación del Programa de Vectores. • Correos electrónicos, se enviará mínimo una vez por semana a todo el personal que integra el subprograma de malaria. • Teléfonos, se enviarán fondos de pantalla cada martes a todo el personal del subprograma.
Presupuesto	El presupuesto entra en los gastos administrativos del subprograma de malaria.

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

Tabla 6
Plan de comunicación externa

Comunicación Externa	
Problema 1	Falta de estrategia de comunicación externa
Objetivos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Población informada, que no se automedique y acuda al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano. • Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria. • Que la casa de los Colaboradores Voluntarios esté debidamente identificada.
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Videos sobre prevención de malaria • Spots sobre prevención de malaria • Volantes • Rotafolio

	<ul style="list-style-type: none"> • Trifoliales • Banner • Mantas
Tipo de mensajes	<ul style="list-style-type: none"> • Informativo • Reflexivo
Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Vídeo: No automedicación, acudir con la colaboradora voluntaria o puesto de salud más cercano. • Spots: No automedicación, acudir con la colaboradora voluntaria o puesto de salud más cercano. • Volantes: No compres tus propias medicinas, acude al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano. • Trifoliar: Qué es la enfermedad, cómo se transmite, síntomas, diagnóstico y tratamiento, y cómo se puede prevenir la malaria. • Rotafolio: Cómo se transmite, síntomas, diagnóstico y tratamiento, y cómo se puede prevenir la malaria. • Banner: No compres tus propias medicinas, acude al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano. • Mantas: Identificación de la casa del colaborador voluntario de malaria.
Público objetivo	Técnicos del Subprograma de malaria y poblaciones claves de la comunidad de Las Cruces en La Gomera Escuintla.
Resultados esperados	Población informada sobre acciones de prevención y fortalecimiento de los trabajadores del subprograma de malaria.
Medio de difusión	Se utilizarán 2 medios para el traslado de la información: Impreso: Mantas, Rotafolio, Trifoliales, Volantes, Banner Digital: Vídeos y spots
Frecuencia	<ul style="list-style-type: none"> • Permanentes; Mantas, Banner, Rotafolio, Vídeos y spots (en capacitaciones)

	<ul style="list-style-type: none"> • Con base a existencia; Trifoliales, Volantes • Según acuerdos con los medios locales; Vídeos y spots 	
Presupuesto	Audio visual	Q 108,604
	Rotafolio	Q 10,200.00
	Trifoliales	Q 2,250.00
	Mantas	Q 40,000
	Volantes	Q 990.00
	Banner	Q1,680.00
	Total	

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.7 Productos desarrollados para el Subprograma de malaria

A continuación, se presentan los productos realizados para el subprograma de malaria enfocado en mejorar la comunicación tanto interna como externa.

5.7.1 Comunicación interna

5.7.1.1. Boletín informativo.

Estos se colocarán en tres carteleras informativas; 1) cartelera en el pasillo del Programa de enfermedades transmitidas por vectores, 2) Salón de reuniones de entomológica médica y 3) en coordinación del Programa de enfermedades transmitidas por vectores, con el objetivo de mantener informado al personal, sobre logros y avances respecto a la eliminación de la malaria.

Qué es la Malaria

La palabra malaria se deriva del término Italiano "mal" o malo y "aria" o aire. Que significó el aire asqueroso o malo, en la antigüedad.

Hoy en día está comprobado que la malaria o paludismo es una enfermedad causada por parásitos del género Plasmodium que se transmite a los humanos a través de la picadura de la hembra infectiva del mosquito Anopheles.

Los mosquitos *Anopheles* hembra ponen sus huevos en el agua. Tras eclosionar los huevos, las larvas se desarrollan hasta alcanzar el estado de mosquito adulto. Los mosquitos hembra buscan alimentarse de sangre para nutrir sus huevos.

Al igual que todos los demás mosquitos, los de la especie Anopheles pasan por cuatro etapas de su ciclo de vida: huevo, larva, pupa y adulto. Las tres primeras etapas son acuáticas y duran de 5 a 14 días, dependiendo de la especie y la temperatura ambiente. La etapa adulta es cuando el mosquito Anopheles hembra actúa como vector transmisor del paludismo



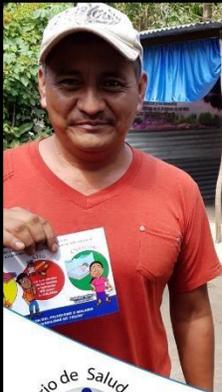
"LA ELIMINACIÓN DEL PALUDISMO O MALARIA ES
RESPONSABILIDAD DE TODOS"

Síguenos en: 

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.7.1.2. Fondos de pantalla

Estos se enviarán vía correo electrónico y a través del WhatsApp a todos los empleados del Subprograma de malaria, esto con el objetivo de informarlos y motivarlos a seguir realizando sus acciones enfocadas en la prevención de malaria.



“Como líder religioso me comprometo en informar a los hermanos y en apoyar la eliminación de la Malaria en nuestra comunidad”

Porfirio Sutuj
Pastor, Iglesia senderos de amor

Cerro Colorado
La Gomera, Escuintla

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

Subvención
Malaria



“Como docentes estamos comprometidos en apoyar las acciones que realiza el personal de salud para eliminar la Malaria”

Raquel Dávila Bonilla
Directora EORM, El Arisco II,
Parcelamiento El Arisco II,
Tiquisate, Escuintla

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

Subvención
Malaria



“YO me cuido y por eso No duermo sin mi pabellón”

Serapia Patzán
84 años

Cerro Colorado
La Gomera, Escuintla

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

Subvención
Malaria



“Entendemos la importancia de acudir con los colaboradores voluntarios de Malaria y de NO automedicarnos”

Erika Palma
Vecina del Parcelamiento El Arisco II,
Tiquisate, Escuintla

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”

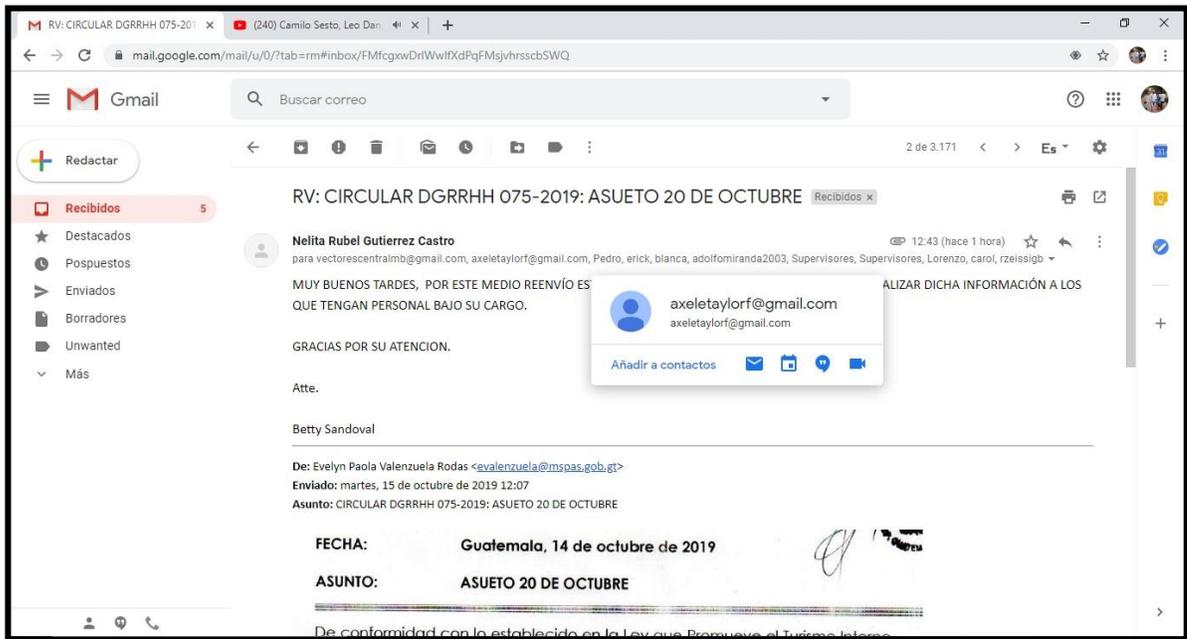
Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

Subvención
Malaria

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.7.1.3. Correo electrónico

Este se enviará mínimo una vez por semana a todo el personal que integra el subprograma de malaria, con el fin de mantenerlos informados de manera inmediata, respecto a logros y metas alcanzadas en la eliminación de la malaria a nivel nacional.



5.7.2. Comunicación Externa

5.7.2.1. Videos sobre prevención de malaria

Estos vídeos servirán para informar a la población sobre la importancia de NO automedicarse, a reconocer síntomas y acudir a los colaboradores voluntarios de malaria o al puesto de salud más cercano inmediatamente al tener sospechas de tener malaria. Los vídeos se proyectarán durante charlas, asambleas, COMUDES, COMUSAN, servicios religiosos, encuentros deportivos y en canales locales.



VIDEOS DOCUMENTALES
NARRATIVA

HISTORIA No. 1

INTRO

Brenda nos cuenta quién es, a que se dedica y nos cuenta sobre su familia. También nos cuenta los altibajos por los que a pasado su familia en temas de salud. Su hijo Pablo se ha enfermado dos veces de malaria. No fue hasta la segunda vez que enfermó que el propietario de una farmacia cercana le aconsejó ya no seguir automedicándolo y le recomendó en su lugar llevarlo al centro de salud más cercano para que le aplicaran el tratamiento adecuado.

DESARROLLO

Brenda logra cumplir el tratamiento de Pablo en su totalidad y se da cuenta con cada día que pasa de la gran recuperación de su hijo. Brenda queda tan fascinada con la eficacia del tratamiento que ahora recomienda a toda la comunidad visitar los centros de salud y visitar a las col-voI para tratarse contra la malaria.

DESENLACE

Ahora Brenda y Pedro apoyan a la comunidad instándolos a seguir los canales adecuados para combatir la malaria.



VIDEOS DOCUMENTALES

- 2 VIDEOS
- 2 HISTORIAS DE ÉXITO
- 2.00 MINUTOS POR VIDEO

EJEMPLO



PROPUESTA:

2 Videos de hasta 2:00 minutos de duración, de estilo documental. Se recrearán dos historias de éxito relacionadas a una misma familia. En estos documentales se contará a detalle como los personajes involucrados, siguiendo todas las recomendaciones del Ministerio de Salud, lograron recuperarse totalmente de la Malaria. Los personajes serán creados con todas las características necesarias para que los habitantes de Escuintla y demás afectados se identifiquen al máximo con ellos.

Cada historia presentará en su inicio los problemas a los que se enfrentaban los personajes al estar enfermos, luego el video cambiará totalmente de tono. Presentaremos a los personajes siguiendo todas las recomendaciones del Ministerio de Salud y viviendo su día a día, alegres y productivos.



www.chapinfilms.com

VIDEOS DOCUMENTALES
NARRATIVA

FAMILIA LOPEZ

La Familia Lopez es una familia tradicional de Escuintla, que reside en el municipio de La Gomera. Brenda (21 años) se dedica a su hogar mientras que Pedro (25 años) se dedica al corte de caña en un ingenio de la zona. El hijo de los esposos Lopez, Pablo, ha sufrido de paludismo dos veces en su corta vida. Brenda y Pedro no se quedan atrás, ya que ambos han sufrido la enfermedad varias veces.

Brenda es ama de casa y es la encargada de velar por la salud de la familia. Junto a Pedro tienen un hijo, Pablo, el cual tiene 5 años de edad y se dedica a estudiar. Después de los altibajos sufridos por Brenda y su familia en el tema de salud, esta decidió visitar un centro de salud para que atendieran adecuadamente a su hijo.

Pedro se dedica al corte de caña en un ingenio de Escuintla. Su trabajo lo hace vulnerable a infectarse de malaria y en varias ocasiones se ha auto-medicado para combatirla. Pedro es necio y cree firmemente en la auto-medicación, a pesar de haber sufrido varias veces la enfermedad y no habría podido combatir correctamente. Pedro es un hombre trabajador y es el sustento de su familia, esto también ha influido en no tener el tiempo necesario para acudir a los canales correctos de salud.

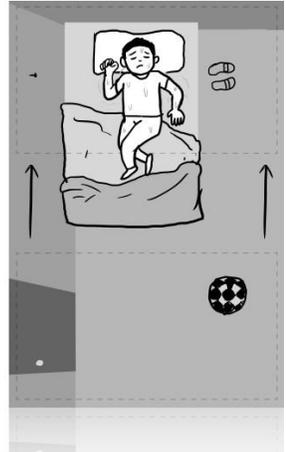


VIDEOS DOCUMENTALES
HISTORIA No. 1

NARRACIÓN (BRENDA)

INTRO:

- Pablo no paraba de sudar... Le dolía todo el cuerpo y no se le quitaba la calentura...
- Aca en la gomera por el calor y todo hay muchos mosquitos y la gente se enferma mucho por eso, porque los pican. Sin ir más lejos Pablo mi hijo ya enfermó dos veces del paludismo. Yo acostumbrada a hacer lo mismo que todos hacen acá, lo llevaba a inyectar a la farmacia y Pablo mejoraba pero al tiempo se ponía grave otra vez.
- La segunda vez que Pabito enfermo tenía mucha fiebre y el de la farmacia me dijo que ya no lo siguiera inyectando, que mejor lo llevara al centro de salud lo más rápido posible porque allí si me lo iban a curar...



VIDEOS DOCUMENTALES
HISTORIA No. 1

NARRACIÓN (BRENDA)

DESARROLLO:

- Cuando llegue al centro de salud me di cuenta que el tratamiento para curar el paludismo de Pablo era gratis... Todo fue bien fácil, solo le pincharon el dedo a Pablo y pudieron ver bien que tenía. Cuando ya vieron que si era paludismo nos entregaron las pastillas para que tomara los 14 días. Nos dijeron que era bien importante hacerlo todos los días para que se curara bien, porque es el único tratamiento que los cura de verdad... También nos dijeron que habían Colaboradoras Voluntarias de Malaria en nuestra comunidad a donde también podíamos ir...
- Fueron pasando los días y Pabito se recupero a tal punto que ya andaba afuera jugando fútbol...

DESENLACE:

- Las Colaboradoras Voluntarias de malaria han venido a ser de gran ayuda a la comunidad porque ahora uno también puede curarse del paludismo sin salir de la comunidad, ya que tienen la misma medicina. Ahora con mi esposo recomendamos a todos nuestros amigos ir lo antes posible con las Colaboradoras Voluntarias cada vez que les da fiebre.
- No compres tus propias medicinas, mejor visita los centros de salud o a las colaboradoras.



VOZ EN OFF

¡LA ELIMINACIÓN DE LA MALARIA O PALUDISMO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

VIDEOS DOCUMENTALES
HISTORIA No. 2

NARRACIÓN (PEDRO)

DESARROLLO:

- La última vez que enferme le hice caso a mi esposa y fui a visitar a una su conocida que es Colaboradora Voluntaria de Malaria... Yo creí que todo iba a ser tardado pero resulto ser bien rápido... Y lo mejor de todo que gratis. La Colaboradora me pinchó el dedo para ver si tenía paludismo... La prueba salió positiva y me dieron la medicina que necesitaba!
- A los días me empecé a sentir bien... Lo más importante aquí fue tomarlo todos los días durante 14 días, como me lo recomendaron... Porque sino me podía volver a enfermar...
- Algo que también nos ha ayudado mucho en la casa es poner los pabellones que nos han dado los del ministerio... Yo los instale y es bien fácil... Encima de la cama para que no nos piquen los mosquitos cuando dormimos...

DESENLACE:

- Ahora apoyo a Brenda a contarle a la comunidad y a mis compañeros de trabajo, hasta los que vienen de afuera se pueden curar... Ya van 2 que se enferman y rápido se curan y están trabajando como que si nada...
- No compres tus propias medicinas, mejor visita a las colaboradoras voluntarias de malaria o las clínicas médicas del ingenio donde trabajas.



VOZ EN OFF

¡LA ELIMINACIÓN DE LA MALARIA O PALUDISMO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

REFERENCIAS SKETCHS  HISTORIA No. 1		
<p>Niño de 5 años enfermo de malaria.</p> <p>Se encuentra acostado en su cama, el niño no para de sudar.</p> <p><i>Referencia toma:</i> Toma cenital hacia la cama, el niño esta al centro de la cama.</p>	<p>Brenda lavando platos.</p> <p>Brenda en el interior de su vivienda. Se ve también una cama cubierta con un pabellón contra mosquitos y al niño jugando en la cama dentro del pabellón.</p> <p><i>Referencia toma:</i> Libre</p>	<p>Al niño lo están inyectando en una farmacia.</p> <p>Vemos a Brenda sosteniendo en sus brazos a Pablo, mientras este está siendo inyectado por un trabajador de la farmacia. Se tiene que ver que están dentro de la farmacia.</p> <p><i>Referencia toma:</i> Libre</p>
<p>Brenda está llegando con Juan al Centro de Salud.</p> <p>Vemos a Brenda caminando hacia el Centro de Salud. El centro de salud se ve al fondo. Tomar en cuenta que los centros de salud están en áreas rurales.</p> <p><i>Referencia toma:</i> Toma abierta.</p>	<p>Niño jugando futbol en campo de tierra.</p> <p>Vemos a Pablo junto a otros niños jugando futbol en un campo de tierra.</p> <p><i>Referencia toma:</i> Libre</p>	<p>Brenda y su esposo Pedro frente a un rótulo de las COL-VOL (Ver imagen de referencia).</p> <p><i>Referencia toma:</i> Libre</p>

VIDEOS DOCUMENTALES
NARRATIVA 

HISTORIA No. 2

INTRO

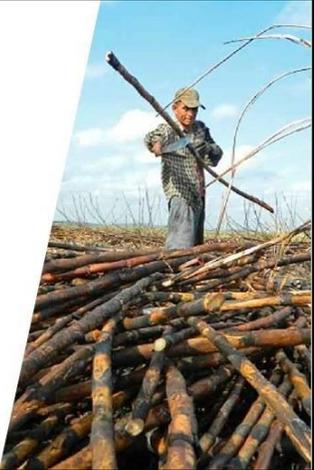
Vemos a Pedro trabajando en el campo. Nos cuenta a que se dedica, que hace en el trabajo y también nos cuenta de todos episodios de malaria que ha sufrido durante los años. Nos cuenta como él y sus compañeros de trabajo han combatido el paludismo durante los años. Pedro hace referencia a todas las barreras a las que se enfrentan cuando se enferman y como estas barreras los perjudican económicamente. Pedro también nos cuenta detalles sobre un episodio de malaria que casi resulta fatal.

DESARROLLO

Pedro enferma y esta vez decide no auto-medicarse. Se realiza todas las pruebas necesarias con una Col-Vol conocida de su esposa Brenda. Pedro nos cuenta detalles de por que decidió ya no automedicarse y nos muestra como logró hacer la instalación de los mosquiteros que el Ministerio de Salud les proporcionó.

DESENLACE

Pedro ahora cree firmemente en el tratamiento adecuado impartido en los centros de salud, apoya a Brenda para difundir su mensaje en la comunidad y difunde el mensaje entre sus compañeros de trabajo.



VIDEOS DOCUMENTALES
HISTORIA No. 2 

NARRACIÓN (PEDRO)

INTRO:

- Yo trabajo en el campo... Me levanto bien temprano en la mañana, voy al campo, corto la caña y salgo como a las 4 de la tarde...
- Tengo a mi esposa Brenda y a mi hijo Pablo... Ahh sí... ha sido duro lo del paludismo, no solo en la casa sino acá en el trabajo... Yo por lo menos me he enfermado unas 4 veces... Siempre que nos enfermamos lo que hacemos nosotros es pasar rápido a la farmacia por las ampollas para el paludismo.
- Nos mejoramos un tiempo y luego tenemos que ver otra vez que hacemos porque la mayoría de veces nos volvemos a sentir mal...
- Recuerdo bien una vez que ni a la farmacia fui y pase bien malo unas dos semanas... Mi esposa me decía que me fuera a ver pero por necio no quise y hubo un momento que ya no aguantaba la fiebre y el dolor en el cuerpo...






<p>Pedro cortando caña. Vemos a Pedro cortando caña, la imagen no tiene que verse cruel, se tiene que apreciar como un trabajo normal. <i>Referencia toma: Libre</i></p>	<p>Toma general del pueblo. Vemos una calle de tierra del pueblo con gente y casas alrededor. <i>Referencia toma: Libre</i></p>	<p>Pedro entrando a una farmacia. Vemos a Pedro apurado entrando a una farmacia. <i>Referencia toma: Libre</i></p>
<p>Pedro muy enfermo. Vemos a Pedro comiendo en su casa, muy enfermo y cabibajo. <i>Referencia toma: Libre</i></p>	<p>Pedro es tratado por una COL-VOL. Vemos a una voluntaria COL-VOL entregando unas pastillas a Pedro en la sala de su casa. Las Col-Vol son señoras de aproximadamente 50 años, estas se encargan de tratar a los enfermos de malaria de la comunidad. Presentaría en el dibujo con guantes y una caja tipo kit de medicinas a la par. <i>Referencia toma: Libre</i></p>	<p>Pedro aconsejado a sus compañeros de trabajo. Vemos a Pedro junto a sus compañeros de trabajo, en medio de la caña. El está aconsejándolos sobre tomar las medidas correctas para tratarse la malaria. Podemos mostrar a Pedro entregando unos volantes. <i>Referencia toma: Libre</i></p>

HISTORIAS QUE MOTIVEN

HISTORIAS



Con las historias y personajes buscaremos que la audiencia se identifique. La historia contendrá elementos culturales que motiven a las personas enfermas a seguir el ejemplo de los personajes que vieron en los documentales.

LOCACIONES



Las locaciones que serán seleccionadas para la producción de los audiovisuales se encontrarán en Escuintla y sus alrededores, para obtener al máximo detalle una representación de los verdaderos escenarios que viven los afectados.

CASTING



Cada personaje será seleccionado de acuerdo a la historia y de acuerdo al perfil que se defina en conjunto con CHAI y el Ministerio de Salud.

MUSICALIZACIÓN



La musicalización a utilizar en los mini documentales tendrá dos faces en cada uno de ellos. La primera parte de cada documental llevará un tono dramático, con el fin de hacer sentir a la audiencia preocupación sobre los temas que se estarán presentado. La segunda parte de los documentales será musicalizada con un tono inspirador y motivador, esto buscará en la audiencia una conexión y una motivación a seguir los ejemplos expuestos.



www.chapinfilms.com

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.7.2.2 Volantes

Estos servirán como herramientas de comunicación, enfocadas en fortalecer a los técnicos de campo y facilitar la comprensión de los mensajes claves, por parte de las poblaciones objetivo.



Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.7.2.3 Rotafolio

Estos serán de uso exclusivo del personal técnico que aborde los temas de prevención de malaria, con el objetivo fortalecer las capacidades de los técnicos y facilitar la comprensión de los mensajes claves por parte de las poblaciones vulnerables.

MALARIA O PALUDISMO
una enfermedad
PREVENIBLE

Ministerio de Salud Pública
República de Guatemala

Subprograma de malaria

¿Qué es la MALARIA y cómo se transmite?
1. El mosquito puede picar y transmitir la enfermedad a otras personas.
2. Sano
3. Enfermo

¿SÍNTOMAS?
¡Un día sí, un día no!

¿A dónde ir cuando tengo síntomas de MALARIA?
¡Lo que venden en tiendas y farmacias NO cura la malaria!

¿Tratamiento correcto para casos de MALARIA?
¡El tratamiento es totalmente GRATIS!

¿A dónde ir cuando tengo síntomas de MALARIA?
¡Lo que venden en tiendas y farmacias NO cura la malaria!

5.7.2.4 Trifoliales:

Estos se entregarán al personal técnico para ser utilizados como herramienta de comunicación y dar a conocer la enfermedad, sintomatología, diagnóstico y tratamiento, y prevención.

PREVENCIÓN

Hay dos formas de control de los vectores que son eficaces en circunstancias muy diversas:

- 1) **Los mosquiteros tratados con insecticidas de larga duración -MTILD-**



¡RECUERDA! Utilizar todas las noches el pabellón / mosquitero.

Estos los entrega el personal de salud de manera **GRATUITA**.

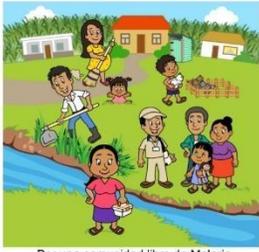
- 2) **Rociamiento Residual Intradomiciliar -RRI-**

Este consiste en la aplicación de insecticida de acción residual a través de bombas de aspersión y se emplea en paredes internas y externas de las viviendas como prevención.



Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores.

Sub Programa Malaria



Por una comunidad libre de Malaria

<http://www.mspas.gov.gt>

MALARIA

“Es una enfermedad prevenible”

Es causada por un parásito llamado *Plasmodium*, que se transmite de una persona enferma a una sana por medio de la picadura de un mosquito hembra del genero *Anopheles*.

“Los mosquitos pican más en las primeras horas de la noche y en las primeras horas de la mañana”



El mosquito esta presente en todos los territorios de clima tropical, donde hace mucho calor y bastante humedad, también en cuerpos de agua como, ríos de corriente baja, lagunas o quineles.

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”

“La eliminación de la Malaria o paludismo es responsabilidad de todos”



Solo el mosquito hembra necesitan sangre para alimentarse y mejorar su fertilidad.

Ciclos de vida del parásito *Plasmodium* en el humano



1. Mosquito *Anopheles* con parásito: El mosquito infectado pica a una persona sana e introduce el parásito *Plasmodium* en la sangre.
2. Parásito en el hígado: Los parásitos infectan las células del hígado.
3. Parásito en la sangre: Los parásitos viajan por la sangre y empiezan las síntomas.
4. Mosquito *Anopheles* sin parásito: Un mosquito pica a una persona enferma y se infecta con el parásito.

SÍNTOMAS

- Fiebre y sudoración un día sí y otro día no.
- Escalofríos un día sí y otro día no.
- Acompañados de dolor de cabeza, dolor de cuerpo, náuseas o vómitos.

Si tiene alguno de los síntomas antes mencionados, **¡RECUERDE!**

NO se automedique.

- Acuda al Colaborador Voluntario o puesto de salud más cercano.
- Usted puede tener malaria
- El tratamiento es GRATIS



Lo que venden en las tiendas o farmacias **NO** curan la MALARIA.

Diagnóstico y tratamiento

El diagnóstico y el tratamiento temprano del paludismo disminuyen la enfermedad, evitan la muerte y contribuyen a reducir la transmisión.

La OMS recomienda que antes de administrar el tratamiento se confirme el diagnóstico con métodos parasitológicos (ya sean pruebas de microscopía o de diagnóstico rápido), cuyos resultados pueden obtenerse en escasos minutos.

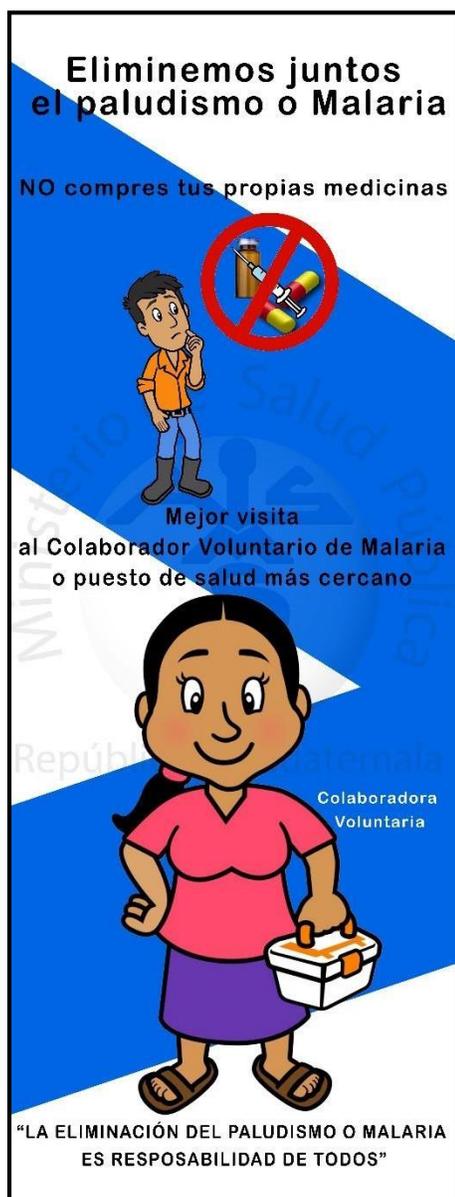
PRUEBA DE DIAGNÓSTICO RÁPIDO




MALARIA 12:20 ETV-1/125 1.5 cm GOTA GRUESA 1.0 cm

5.7.2.5. Banner

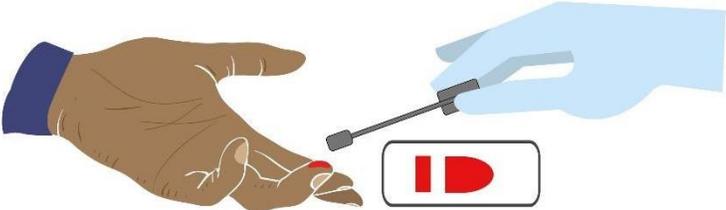
Estos serán utilizados por los técnicos, como herramientas de comunicación, en las charlas de prevención de la malaria que brindan a las poblaciones claves, servirán para reafirmar los mensajes claves, en específico “No compres tus propias medicina”, la NO automedicación y acudir al colaborador voluntario más cercano.



5.7.2.6. Mantas

Estas se colocan a través de los técnicos, en las casas de cada uno de los colaboradores voluntarios de malaria activos, con el fin de identificarlos de manera permanente ante la población y facilitar el acceso al diagnóstico y tratamiento.

Casa de **Colaborador**
Voluntario de *Malaria*



Aquí se realiza la toma de la gota gruesa
(Muestra de sangre) para el diagnóstico
de Paludismo (malaria)

GRATIS



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores
Componente de Malaria

5.10 Monitoreo y evaluación

A continuación, se presenta los indicadores y medios de verificación que se plantean utilizar en la evaluación y en el monitoreo de los productos implementados en la estrategia de comunicación para el subprograma de malaria.

Tabla 8

Comunicación Interna		
Producto	Indicador	Medio de verificación
Boletines informativos	Personal informado y manejo de un mismo contenido	Encuesta
Fondos de pantalla	Motivación del personal y computadoras	Observación
Correo electrónico	Motivación y manejo de una misma información	Reuniones de trabajo
Comunicación Externa		
Videos	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de participantes en las charlas, monitoreo de los medios locales
Spots	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de participantes en las charlas, monitoreo de los medios locales
Volantes	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de participantes y Número de casas visitadas
Rotafolio	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de participantes
Trifoliales	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Personas que soliciten información
Banner	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de establecimientos visitados
Mantas	Población buscando un diagnostico pronto y tratamiento adecuado	Listado de colaboradores voluntarios activos y verificación

Fuente: Diagnostico de comunicación organizacional Subprograma de malaria, Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, 2019

5.11 Implementación

Se hizo entrega parcial de los productos, tanto al personal de la unidad de gestión central, como a los técnicos que realizan trabajo de campo en las poblaciones vulnerables, se hizo de manera parcial, ya que no todo el material está impreso, sin embargo, todo material fue aprobado y costeadado.

5.12 Resultados

Los resultados que se pretenden alcanzar están enfocados en fortalecer la comunicación interna y externa, la interna enfocada a unificar y manejar una misma información y la externa dirigida a las poblaciones claves de localidades vulnerables, enfocado en lograr cambio el cambio de comportamiento respecto a la automedicación.

Por lo cual se pretende lo siguiente:

- Que el personal este informado y se sienta parte de los logros.
- Que el personal este informado y actualizado
- Que el personal este informado y motivado
- Población informada, que no se automedique y acuda al colaborador voluntario o puesto de salud más cercano
- Que el personal cuente con herramientas adecuadas para trasladar mensajes claves sobre prevención de malaria.
- Identificación de la casa de los colaboradores voluntarios

Capítulo 6

6. Resultados a futuro

A través de la implementación de la estrategia en el Subprograma de malaria, del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se espera lo siguiente:

Contar con personal informado de las acciones de prevención

- Que el personal conozca a detalle las acciones y las áreas donde se están obteniendo resultados positivos de cara a la eliminación.
- Contar con personal motivado e involucrado en alcanzar la eliminación de la malaria en el país.

Población informada sobre acciones de prevención de malaria

- Que no se automedique.
- Que acuda al colaborador voluntario de malaria o puesto de salud más cercano.
- Lograr reducción de tiempo entre signos, diagnóstico y tratamiento.
- Involucrar a la comunidad en las actividades de prevención de la malaria.

CONCLUSIONES

1. La inadecuada comunicación interna en el subprograma, genera desinformación y desinterés en acciones que realicen otros componentes u otras áreas de salud, enfocadas a la prevención y eliminación de la malaria.
2. Parte del personal del subprograma de malaria, no se siente involucrado en todos los procesos que se realizan, ya que no cuentan con información desde la conformación y planificación de las acciones, como de los resultados.
3. Los técnicos de campo cuentan con experiencia y conocimientos respecto a las acciones de prevención de la malaria, pero los mensajes claves no mantienen un mismo criterio, no se unifican conceptos.
4. Los técnicos no cuentan con herramientas acorde a las necesidades y al contexto local, para trasladar los mensajes de una manera correcta.
5. Existe la mala práctica de la automedicación, en las poblaciones claves de las poblaciones vulnerables a contraer malaria.

RECOMENDACIONES

1. Mantener al personal informado constantemente de alcances y logros enfocados en la eliminación de la malaria a nivel nacional.
2. Utilizar la comunicación interna como una herramienta para informar y mantener motivado al personal.
3. Manejar como equipo la información de cantidad de casos positivos y acciones realizadas en las áreas, con el fin de tener unificada la información como equipo.
4. Utilizar de manera constante y correcta las herramientas de comunicación externa, para obtener un mejor impacto en la percepción y aplicación de los mensajes claves.
5. Mantener unificados los mensajes claves sobre prevención de la malaria.
6. Involucrar a la población en las acciones de prevención de malaria.
7. Que las intervenciones en las poblaciones claves, sean incluyentes y pertinentes según el contexto de dichas poblaciones.
8. Evaluar periódicamente si las acciones de comunicación se realizan de manera adecuada o es necesario modificarla según las necesidades del momento.

Referencias bibliográficas

- Fernández, Carlos. (1991). La comunicación en las Organizaciones. México: Trillas. 350p.
- Scheinsohn, Daniel. Comunicación estratégica. (2011). La opinión pública y el proceso comunicacional. Argentina. Granica. 134p.
- Almenara, J. (1997). "Una aproximación al fenómeno de la comunicación organizacional". En: J.F. Pont Clemente (ed.). Retos empresariales para 1998.
- García, J. (1998). La Comunicación Interna, Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España.
- Wilcox, C. (2006). Relaciones Públicas Estrategias y Tácticas, 8ª Edición, Madrid.
- Morales, F, (2001). Dirección de Comunicación empresarial e institucional. Gestión 2000, Barcelona.
- Morales A. (2009) Comunicación externa y sus funciones.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2011). Manual de Estructura Organizacional y Cargos. Guatemala.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Estrategia general para la eliminación de la malaria en Guatemala.
- Jennings M y Churchill D. (1991), Como gerenciar la comunicación corporativa, Bogotá, Fondo editorial Legis.
- Luna Aguilar, Leisy. (2015), "Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional Interna y Externa Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República" (SBS).

E-grafía

- Artículo Teoría de Motivación – los Dos Factores de Herzberg <https://seuntriunfador.com/teoria-motivacion-dos-factores-herzberg/> obtenido el 11 de mayo del 2019, a las 14:00 horas.
- Enciclopedia banrepcultural_ https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Teor%C3%ADa_de_la_Comunicaci%C3%B3n_y_algunas_corrientes obtenido el 28 de mayo del 2019, a las 16:00 horas.
- Artículo de opinión pública <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/opinion-publica-evolucion-de-la-teoria-de-la-Agenda-Setting.pdf> obtenido 19 de junio del 2019, a las 14:00 horas.
- Artículo Encuesta de escala de Likert <https://www.typeform.com/es/encuestas/escala-de-likert/> obtenido el 27 de julio del 2019, a las 12:00 horas.
- La Comunicación Organizacional <http://www.xente.mundo-r.com/ansede/comunica.pdf> obtenido el 15 de agosto del 2019, a las 13:00 horas.
- Comunicación Corporativa <https://concepto.de/comunicacion-corporativa/#ixzz61iygyuYL> obtenido el 19 de agosto del 2019, a las 18:00 horas.

Anexos



Anexo 1. Encuesta comunicación interna

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Postgrado
Maestría en Comunicación Organizacional



Comunicación Organizacional Interna

Instrucciones: A continuación, se le presentan varios enunciados los cuales debe responder de forma objetiva. Marque con una X, según su criterio.

1. ¿Existen medios de comunicación interna en el subprograma de malaria?
Si ___ No ___

2. ¿Conoce los medios de comunicación interna del subprograma? Sí ___ No ___

3. ¿Los medios de comunicación interna del subprograma son de fácil acceso para usted? Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____

4. ¿Cree que los medios de comunicación utilizados actualmente son efectivos para el buen manejo de la información?
Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____

5. ¿Cuál es el medio de comunicación que usted prefiere para enviar información?
Correo electrónico ___ Voz a Voz ___ Teléfono ___ WhatsApp ___
Redes sociales ___ Otros _____

6. ¿Cuál considera que es el medio más eficaz para recibir información?
Cartelera ___ Boletín ___ Revista ___ Reuniones ___ Fondos de
pantalla ___ Circulares ___ Memos ___ Intranet ___
Correo electrónico ___ WhatsApp ___
Otro _____

7. ¿Recibe información sobre las acciones o logros alcanzados del subprograma?
Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas veces_____Casi nunca_____
Nunca_____
8. ¿Le gustaría recibir información sobre las acciones o logros del subprograma?
Si_____No_____
9. ¿Cree que los mensajes de comunicación interna ayudarían a mantener informado al personal sobre los logros del subprograma de malaria a nivel nacional? Si No_____
10. ¿Las autoridades recurren con frecuencia al uso de los medios de comunicación interna para informar de manera constante y completa?
Siempre_____ Casi siempre_____ Algunas veces_____Casi nunca_____
Nunca_____

Anexo 2. Encuesta comunicación interna



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Postgrado
Maestría en Comunicación Organizacional



Comunicación Organizacional Externa

Instrucciones: A continuación, se le presentan varios enunciados los cuales debe responder de forma objetiva. Marque con una X, según su criterio.

1. ¿Sabe qué es la malaria? Si _____ No _____
2. ¿Sabe cuáles son los síntomas de malaria? Si _____ No _____
3. ¿Sabe cómo se transmite la malaria? Si _____ No _____
4. ¿Sabe cómo se detecta la malaria? Si _____ No _____
5. ¿Sabe cómo se previene la malaria? Si _____ No _____
6. ¿Alguna vez ha sospechado tener malaria y se ha automedicado? Si ___ No ___
7. ¿Sabe dónde acudir si tiene malaria? Si _____ No _____
8. ¿A escuchado algún mensaje sobre prevención de malaria? Si ___ No ___
9. ¿Si su respuesta es Si, en que medio? _____
10. ¿Si su respuesta es No, qué medio considera apropiado para transmitir los mensajes de prevención de malaria en la comunidad?

Radio _____ Televisión _____ Redes Sociales _____ Charlas _____
Otro _____

Guatemala, 4 de noviembre de 2019

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
Presente

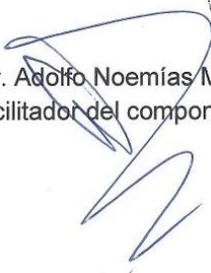
Reciba un saludo cordial del Subprograma de malaria del Programa de Enfermedades Transmitidas por Vectores, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MSPAS -.

Por este medio hago de su conocimiento del proceso de elaboración del trabajo de graduación de Maestría de comunicación organizacional del licenciado Juan Valentin Santos Salazar, con registro académico 200317991. Quién realizó un diagnóstico situacional y comunicacional para mejorar la comunicación interna y externa del Subprograma de malaria.

Razón por la cual doy fe de la realización e implementación del mismo y apruebo el producto del informe final de graduación.

Sin otro particular quedo a sus ordenes

Atentamente.



Dr. Adolfo Noemias Miranda Fuentes
Facilitador del componente de Malaria

c.c. archivo