



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y HOTELERÍA

LA IMPORTANCIA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES PARA LA DIFUSIÓN
DE ACTIVIDADES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA
DESDE EL 2020

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

AUTOR

Cano Vergara, Emma Alicia

(0009-0001-6329-0856)

ASESOR

Mg. Márquez Buitrón, Ronald Arturo

(0009-0007-5636-2229)

Huancavelica, noviembre 2023

Oficina Comunicaciones Huancavelica

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.regionhuancavelica.gob.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.revepidemiologia.sld.cu Fuente de Internet	1%
6	sisbib.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	bvs.ins.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	scielo.sld.cu Fuente de Internet	1%
9	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

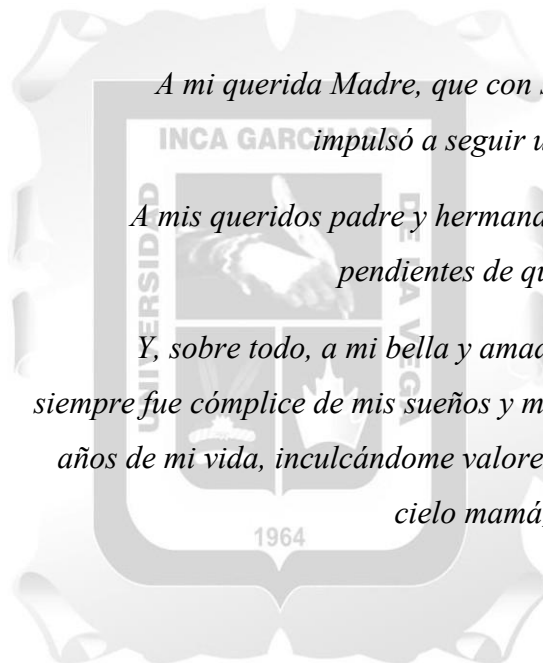
DEDICATORIAS

A Dios, que ha sido mi refugio, sobre todo, durante estos últimos 4 años.

A mi querida Madre, que con su esfuerzo y aliento me impulsó a seguir una carrera profesional.

A mis queridos padre y hermana, quienes siempre están pendientes de que mi ansiedad no gane.

Y, sobre todo, a mi bella y amada Mamita Berna, quien siempre fue cómplice de mis sueños y me acompañó durante 26 años de mi vida, inculcándome valores y fortaleza, un beso al cielo mamá, esto es por ti y para ti.



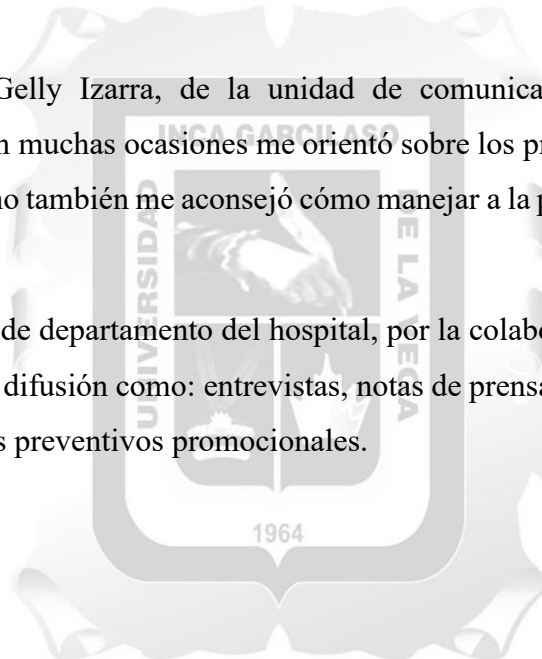
AGRADECIMIENTOS

Quiero dar un especial agradecimiento al Dr. Julio César Álvarez León, médico intensivista del Hospital Departamental de Huancavelica, por haberme dado la oportunidad de laborar en esa institución y así conocer la importancia de mi carrera en el sector salud.

A los médicos de todas las especialidades, licenciados, técnicos, obstetras y demás personal que labora en el hospital, quienes me permiten elaborar con mayor fluidez mi trabajo y así detallar en el presente proyecto de investigación, mis actividades como comunicadora.

A la comunicadora Gelly Izarra, de la unidad de comunicaciones de la DIRESA Huancavelica, quien en muchas ocasiones me orientó sobre los protocolos de difusión en el sector salud, así como también me aconsejó cómo manejar a la prensa ante alguna crisis sanitaria o denuncia.

Por último, a los jefes de departamento del hospital, por la colaboración para realizar los diversos materiales de difusión como: entrevistas, notas de prensa, videos informativos y los diversos programas preventivos promocionales.

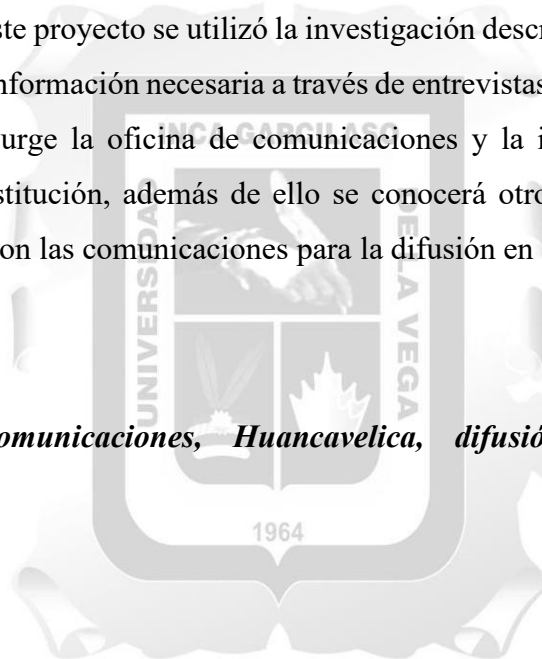


RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

En el presente proyecto de suficiencia profesional, se dará a conocer sobre la importancia que tiene la Oficina de Comunicaciones en el Hospital departamental de Huancavelica y las diversas funciones que realiza para difundir mediante diferentes medios de comunicación las actividades que desarrolla el personal asistencial, como: programas preventivos promocionales, atención oportuna a pacientes, intervenciones quirúrgicas, orientación sobre enfermedades, entre otros; así como también las gestiones que realiza el personal administrativo, sobre todo, la dirección ejecutiva para mejorar la atención en salud en nuestra institución y así informar a la población Huancavelicana.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó la investigación descriptiva y cualitativa, con ello se logra reunir la información necesaria a través de entrevistas al personal del hospital y así conocer cómo surge la oficina de comunicaciones y la importancia que ha ido obteniendo para la institución, además de ello se conocerá otros trabajos que detallen sobre lo esencial que son las comunicaciones para la difusión en el sector salud.

Palabras claves: comunicaciones, Huancavelica, difusión, salud e imagen institucional.

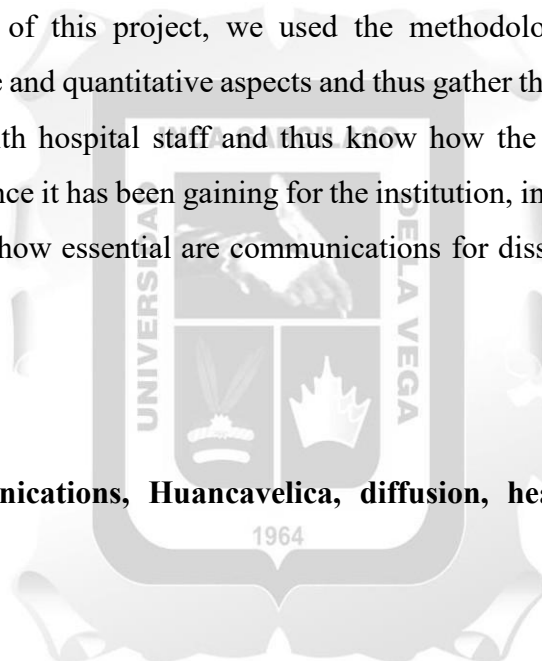


ABSTRACT AND KEYWORDS

In this professional sufficiency project, the importance of the Communications Office in the Departmental Hospital of Huancavelica and the various functions performed to disseminate through different media the various activities carried out by the healthcare staff, such as: promotional preventive programs, timely patient care, surgical interventions, guidance on diseases, among others; as well as the efforts made by the administrative staff, especially the executive management to improve health care in our institution and thus inform the Huancavelican population will be made known.

For the development of this project, we used the methodology of mixed research, considering qualitative and quantitative aspects and thus gather the necessary information through interviews with hospital staff and thus know how the communications office arises and the importance it has been gaining for the institution, in addition to it will know other works detailing how essential are communications for dissemination in the health sector.

Key words: communications, Huancavelica, diffusion, health and institutional image.



ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Marco histórico.....	15
1.1.1 Historia del Hospital Departamental de Huancavelica.....	16
1.2 Bases teóricas.....	17
1.2.1 Comunicación en Salud.....	17
1.3 Marco legal.....	18
1.4 Antecedentes del estudio.....	19
1.4.1 Antecedentes Internacionales.....	19
1.4.2 Antecedentes Nacionales.....	23
1.5 Marco conceptual.....	27
1.5.1 Oficina de Comunicaciones.....	27
a) Aspectos.....	27
a.1. Perfil de puesto.....	27
a.2. Funciones.....	28
a) Indicadores.....	28
b.1. Comunicador.....	28
b.2. Diseñador gráfico.....	29
b.3. Coordinación de reuniones.....	29
b.4. Resolución de crisis.....	30
1.5.2 Difusión de actividades.....	30
a) Aspectos.....	31
a.1. Material de difusión.....	31
a.2. Medios de difusión.....	31
b) Indicadores.....	32
b.1. Productos de actividades asistenciales.....	32
b.2. Productos de actividades administrativas.....	32
b.3. Medios tradicionales.....	33
b.4. Medios no tradicionales.....	33
Matriz conceptual.....	34
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	35
2.1 Descripción de la realidad problemática.....	35
2.2 Formulación del problema general y específicos.....	38
2.2.1 Problema General.....	38
2.2.2 Problemas específicos.....	38
2.3 Objetivo general y específicos.....	38
2.3.1 Objetivo General.....	38
2.3.2 Objetivos Específicos.....	39

CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	40
3.1 Justificación e importancia del estudio.....	40
3.1.1 Justificación Teórica.....	40
3.1.2 Justificación de la práctica.....	41
3.1.3 Importancia del estudio.....	51
3.2 Delimitación del estudio.....	53
3.3 Técnicas de Investigación.....	53
CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO.....	56
4.1 Diseño esquemático.....	56
4.1.1 Análisis de la situación.....	57
4.1.2 Definición de los Objetivos.....	57
4.1.3 Estrategias.....	62
4.1.4 Canales.....	67
4.1.5 Ejecución del Proyecto.....	73
4.1.6 Esquema.....	74
4.2 Metodología.....	75
4.3 Procedimientos.....	76
CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....	78
5.1 Aplicación de la propuesta.....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Hospital Departamental de Huancavelica – Yananaco.....	16
<i>Fuente: Elaboración Propia</i>	
Figura N°2: Día Mundial del Pulmón.....	18
<i>Fuente, Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 3: Programa “Tu Hospital Orienta” año 2020.....	21
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°4: Programa Radial en “Radio Regional 90.9”.....	21
<i>Fuente: Archivo propio de diseños realizados</i>	
Figura N° 5: Flyer de efemérides en el sector salud.....	24
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°6: Conferencia de prensa en la llegada de vacunas.....	26
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	
Figura N°7: Inicio de la vacunación contra COVID 19 al personal del Hospital Departamental de Huancavelica.....	26
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	
Figura N°8: Oposición de entierro de fallecido por COVID 19.....	36
<i>Fuente Página web RPP noticias</i>	
Figura N°9: Creación del Fan Page del Hospital Departamental de Huancavelica.....	38
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°10: Lanzamiento del programa de “Tu Hospital Orienta”.....	42
<i>Fuente; Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°11: Primer programa de “Tu Hospital Orienta”.....	42
<i>Fuente: Pagina del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°12: Programa “Tu Hospital Orienta” sobre alimentación en tiempos de COVID 19.....	43
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°13: Programa “Tu Hospital Orienta” Preguntas y respuestas sobre el COVID 19.....	44
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica.</i>	
Figura N° 14: Programa “Tu Hospital Orienta” Cuidados Post Covid.....	44

<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°15: Primer alta de paciente UCI -COVID 19.....	45
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°16: Altas emotivas de pacientes COVID 19.....	46
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 17: Video de altas emotivas a pacientes COVID 19.....	46
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°18: Video de extracción de tumor de ovario izquierdo.....	47
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°19: Equipos en sesión de uso donados por DIRESA Huancavelica.....	48
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°20: Traslado de púérpera con trasporte aéreo.....	48
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 21: Rebote de noticia de adolescente con TRICOFAGIA.....	49
<i>Fuente: Elaboración propia, páginas de los medios de prensa mencionados</i>	
Figura N°22: Atención inmediata a pacientes por cornada de toro.....	50
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°23: Entrevistas coordinada para la dirección ejecutiva.....	50
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 24: Difusión de campaña de atención medica por aniversario de Huancavelica.....	51
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°25: Nota de prensa resaltando la labor del personal de salud.....	52
<i>Fuente: Página de Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°26: Saludo institucional.....	58
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°27: Efemérides de enfermedades.....	59
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 28: Difusión de apoyo a familiares.....	60
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°29: Difusión de gestión administrativa.....	61
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°30: Logro médico del servicio de neonatología.....	62
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	

Figura N° 31: Concurso del “Bebé Mamón”	64
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 32: Concurso por el Día Mundial del Lavado de Manos	64
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°33: Actividades por aniversario institucional	65
<i>Fuente: página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 34: Síndrome de Guillain Barré	66
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica.</i>	
Figura N°35: Difusión por TV PERÚ	67
<i>Fuente: Canal de Youtube de TV Perú</i>	
Figura N°36: Difusión en Diario Correo Huancavelica	68
<i>Fuente: Diario Correo</i>	
Figura N°37: Difusión en la plataforma digital “EL Comercio”	68
<i>Fuente: Plataforma digital de “El Comercio”</i>	
Figura N°38: Difusión en la plataforma de RPP NOTICIAS	69
<i>Fuente: Plataforma digital de RPP NOTICIAS</i>	
Figura N°39: Difusión en diario primicia	70
<i>Fuente: Edición digital del Diario Primicia</i>	
Figura N°40: Difusión por DIRESA Huancavelica	70
<i>Fuente: Página de la DIRESA Huancavelica</i>	
Figura N° 41: Difusión por el Gobierno Regional de Huancavelica	71
<i>Fuente: Página del Gobierno Regional de Huancavelica</i>	
Figura N°42: Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica	72
<i>Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°43: YouTube del Hospital Departamental de Huancavelica	72
<i>Fuente: Canal de YouTube del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N°44: Cuenta Tiktok del Hospital Departamental de Huancavelica	73
<i>Fuente; Cuenta Tiktok del Hospital Departamental de Huancavelica</i>	
Figura N° 45: Esquema del procedimiento del proyecto	74
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	
Figura N°46: Esquema de coordinación de proyecto	77
<i>Fuente: Elaboración Propia</i>	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional se denomina “La Importancia de la Oficina de Comunicaciones para la difusión de actividades del Hospital Departamental de Huancavelica desde el año 2020”, este proyecto es desarrollado con información dirigida a la ciencias de la comunicación, en la rama de Imagen Institucional, ya que se evidenciará las diversas funciones realizadas como apoyo de difusión en la Oficina de Comunicaciones de una institución pública del sector salud, la cual se encarga de brindar información a la población sobre enfermedades, prevención, gestión y logros médicos. Para este proyecto se lleva a cabo un tipo de investigación descriptiva y cualitativa, considerando como fuentes de información la experiencia personal, entrevistas al recurso humano antiguo del hospital, documentos institucionales, artículos y portales de internet que sustentan la información.

Este proyecto se relaciona directamente con mi carrera profesional, por lo que se realizan diversas coordinaciones con los medios de prensa, además del diseño de material de difusión como: videos, notas de prensa, flyers informativos, comunicados, entre otros; Del mismo modo, se realiza trabajos de relaciones públicas y prevención de crisis, teniendo contacto directo con los pacientes y familiares, verificando el buen trato y así evitar que las quejas lleguen a algún medio de comunicación como, por ejemplo; si un paciente tiene alguna dificultad en conseguir donantes de sangre, la Oficina de Comunicaciones diseña un aviso solicitando donantes voluntarios y lo emite a todos los medios para su difusión y así apoyar al usuario.

El trabajo que realiza el personal de la oficina de comunicaciones de una institución pública o privada es muy importante, puesto que, accede a información la cual en muchas ocasiones tiene que ser difundida, en este caso al ser la persona encargada de esta área en un hospital, requiere que se tenga que incluir términos médicos en la redacción y demás información a difundir, además de ello explicar de manera adecuada para que la población lo comprenda.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer lo importante que es contar con un personal que se dedique a difundir las diversas actividades que se desarrollan en el Hospital Departamental de Huancavelica, por ello desde junio del 2020 y a consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19, se crean diversos canales de comunicación institucional para poder llegar a la población Huancavelicana y así informar sobre el comportamiento de la enfermedad, con el paso del tiempo y al culminar esta emergencia sanitaria, el material a difundir fue evolucionando, iniciando la promoción de los diversos servicios que se brindan en el nosocomio, además de los logros médicos, trabajos multidisciplinarios de nuestro hospital con otros hospitales de mayor capacidad resolutive y las gestiones administrativas realizadas por la dirección ejecutiva.

A la actualidad, el Hospital Departamental de Huancavelica es una de las instituciones que realiza mayor difusión en el sector salud de la región Huancavelica.

El contenido del presente proyecto de investigación, contará con los siguientes capítulos:

Capítulo I, desarrolla el marco teórico, donde se da a conocer la historia del Hospital Departamental de Huancavelica y el inicio de la oficina de comunicaciones en esta institución, también conoceremos otros trabajos de investigación, donde detallan la importancia de las comunicaciones en el sector salud, veremos datos importantes acerca del marco legal, conociendo desde cuándo y con que resolución se aprueba el organigrama estructural donde se considera la unidad de comunicaciones como parte de la institución, los antecedentes de estudio y el marco conceptual de este proyecto.

Capítulo II, se plantea el problema, dando a conocer si la oficina de comunicaciones es importante para el Hospital Departamental de Huancavelica para realizar la difusión de sus diversas actividades y gestiones, también conocemos el objetivo principal de este proyecto y qué queremos demostrar.

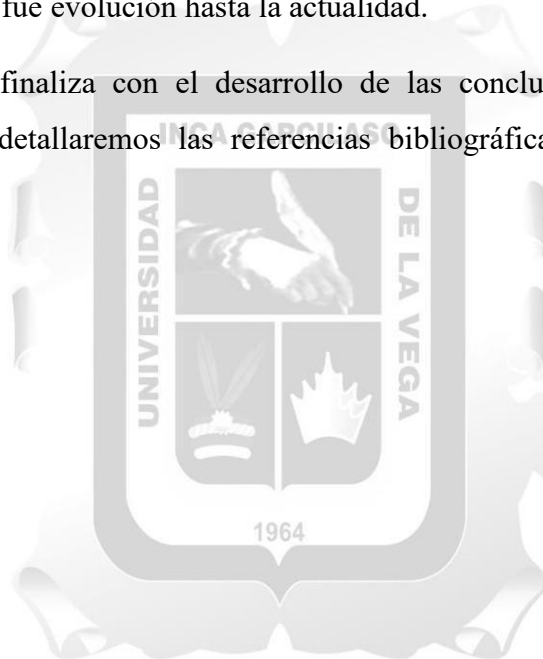
Capítulo III, se justificará de manera concreta la importancia del presente proyecto de suficiencia profesional y por qué esta oficina aporta de manera importante en la difusión de actividades del sector salud en especial de las realizadas por el Hospital Departamental de Huancavelica, también se conocerá a la población

que aportó en el desarrollo del proyecto, delimitándolo al personal que labora en el nosocomio.

Capítulo IV, en este capítulo veremos la formulación del diseño, analizando la situación y dando a conocer los objetivos, también cuáles fueron las estrategias y los canales utilizados para poder informar lo necesario en el presente proyecto, por otro lado, conoceremos cómo se ejecutó y el tipo de metodología además de los pasos y las personas que colaboraron para poder desarrollar y plasmar la información recabada.

En el capítulo V, se conocerá la aplicación de la propuesta de solución, conociendo como se da inicio a la oficina de comunicaciones, el objetivo de incluirla en el MOF y cual fue evolución hasta la actualidad.

El proyecto finaliza con el desarrollo de las conclusiones, seguido de las recomendaciones, detallaremos las referencias bibliográficas y se adjuntarán los anexos.





CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

El personal de comunicaciones en las entidades públicas o privadas es importante ya que se encarga de difundir diversas actividades, como también las gestiones que realizan los funcionarios que dirigen estas instituciones, el sector salud no está ajeno a ello, ya que las comunicaciones son una herramienta muy importante para poder difundir información con respecto a prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles, programas preventivos promocionales, gestiones hospitalarias y los logros médicos.

Es así que, en época de la pandemia por COVID 19, el Hospital Departamental de Huancavelica, tuvo la necesidad de contar con un profesional en la oficina de comunicaciones que se encargue de la difusión de actividades realizadas, comunicados sobre los casos registrados y las acciones que se iban tomando con el comportamiento de la enfermedad, reportes y evidencias de atención a pacientes contagiados en el nosocomio los cuales eran solicitados por la DIRESA Huancavelica y el Ministerio de Salud.

Por ello, se inicia un trabajo de creación de canales de información y de esta manera poder llegar a la población huancavelicana mediante material informativo.

1.1 Marco Histórico.

Con respecto al sector salud en la región Huancavelica, el Hospital Departamental ha sido reconocido con el nivel de capacidad resolutiva II-2, quiere decir que es una institución prestadora de salud, con especialidades, servicio de emergencia y referencia por ello se modificó el organigrama estructural y se implementó nuevas áreas tanto en hospitalización como en consultorio externo, servicio de apoyo al diagnóstico, etc. A esto se suma el personal administrativo en el que se considera el comunicador.

Desde el año 2014 con la Resolución Directoral N° 789-2014-D-HD-HVCA/OP se aprueba el organigrama estructural en el que se considera la Oficina de Comunicaciones, conformada por las áreas de publicidad, propaganda, edición, diseño y de relaciones públicas, figurando como órgano de apoyo de la Dirección Ejecutiva, sin embargo, durante muchos años las actividades correspondientes a esta área no fueron ejecutadas cumpliendo funciones básicas plasmadas en el Manual de Organizaciones y Funciones.

El 6 de junio del 2020, llegó a la dirección ejecutiva del Hospital Departamental de Huancavelica, para ser entrevistada por el Dr. Julio César Álvarez León, director de ese entonces de la institución, quien menciona que se tenía la necesidad de contar con un recurso humano para que pueda laborar en la oficina de Comunicaciones y realizar diversos materiales informativos con respecto a la crisis sanitaria que se estaba viviendo en ese entonces, es así que, se realiza el contrato bajo la modalidad de locación de servicios como Asistente de Difusión en Comunicaciones e Imagen institucional y se da inicio al trabajo comenzando con la creación de canales de difusión y material informativo.

El trabajo realizado fue evolucionando, ya que en la actualidad las coordinaciones son directas con la dirección ejecutiva y el personal asistencial del hospital, para poder realizar los trabajos de difusión y material informativo hacia la población de la región Huancavelica.

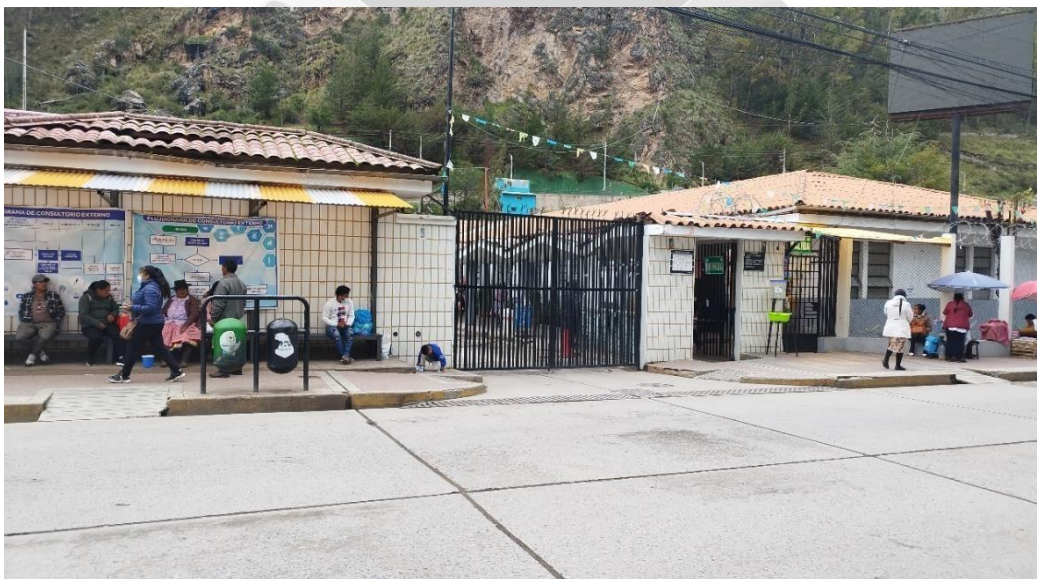
1.1.1 Historia del Hospital Departamental de Huancavelica

En el año de 1960 llega a Huancavelica una comisión de ingenieros del Ministerio de Salud para elegir el terreno dónde se construiría el nuevo hospital de Huancavelica, tomándose la decisión por el barrio de Yananaco, con un área de 18 080 metros cuadrados, dándose inicio a la construcción en el año 1961 teniendo una duración total de tres años.

El “Hospital Departamental de Huancavelica”, abre sus puertas para la atención a la población un 27 de julio del 1964, teniendo como director al Dr. Ricardo Solís Cabrera, en ese entonces el recurso humano estaba conformado por: 11 médicos, 04 enfermeras, 04 obstetras, 35 auxiliares de enfermería, además de personal técnico y de mantenimiento.

Actualmente el Hospital Departamental de Huancavelica cuenta con 59 años de vida institucional, teniendo una categoría de Hospital II-2, con 16 departamentos, 52 servicios, 9 unidades y 5 oficinas, contando con un promedio de 1000 recursos humanos y brindando más de 20 especialidades médicas para la atención de la población huancavelicana, siendo el único hospital referencial y docente de la región.

Figura N° 1: Hospital Departamental de Huancavelica – Yananaco



Fuente: Elaboración propia

En la **figura N° 1** podemos apreciar el frontis del Hospital Departamental de Huancavelica, ubicado en la Av. Andrés Avelino Cáceres S/N, barrio de Yananaco, Huancavelica, esta infraestructura aún está en funcionamiento.

1.2 Bases teóricas

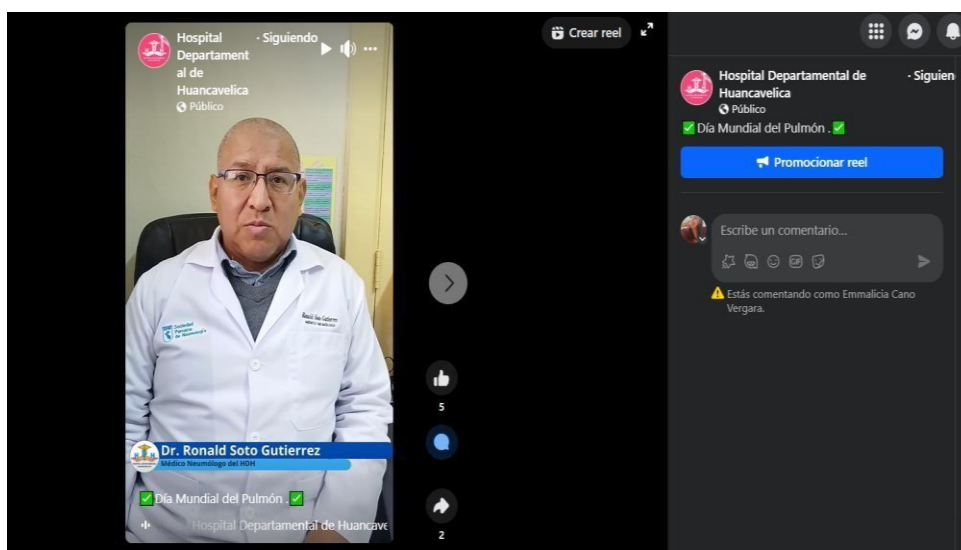
Las bases teóricas del presente proyecto de suficiencia profesional consisten en detallar información sobre la vivencia personal laborando en la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, además de indagar mediante entrevistas sobre la incorporación de esta oficina en la institución, también conoceremos artículos que puedan respaldar la información detallada sobre la importancia de contar con las comunicaciones en el sector salud.

1.2.1 Comunicación en Salud

Según, Carlos González Díaz, menciona que la comunicación en salud es una estrategia clave para informar al público sobre cuestiones de la misma. Promover estilos de vida saludables y además de permitir que las personas lleven a cabo cambios sostenibles en las condiciones que afectan su salud.

Con respecto a la cita anterior, es importante mencionar que, las comunicaciones en salud y, en este caso, en el Hospital Departamental de Huancavelica, son importantes, como se había mencionado anteriormente, el personal que labora en la oficina de comunicaciones se encarga de crear material de difusión para informar a la población Huancavelicana sobre programas preventivos promocionales, también acerca de enfermedades transmisibles y no transmisibles, difundir diversos materiales informativos para que los usuarios sepan los desencadenantes de las enfermedades y cómo prevenirlas, respetando las fechas efemérides del sector salud, ejemplo; Día Mundial del Pulmón, se brinda información sobre los cuidados para mantener un pulmón sano, esto con la colaboración de un Médico Neumólogo.

Figura N°2: Día Mundial del Pulmón



Fuente, Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **Figura N° 2** podemos verificar, que en la página del hospital se publicó un video informativo por el Día Mundial del Pulmón (25 de setiembre), brindando información con la colaboración del Médico Neumólogo Ronald Soto Gutiérrez, sobre el cuidado de este órgano a la población Huancavelicana.

1.3 Marco legal

Según la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°789-2014-D-HD-HVCA/OP del 26 de setiembre del 2014 y eso en base al INFORME N°174-2014/HD-HVCA/DG-OEPE se aprueba el Manual de Organización y Funciones, según los modelos establecidos por el Ministerio de Salud. (ver ANEXO 1 y 2).

Como se puede observar en los anexos existe la resolución aprobada y en ella se considera el Organigrama Estructural en donde se puede observar la inclusión de una Oficina de Comunicaciones como órgano de apoyo a la dirección ejecutiva del Hospital Departamental de Huancavelica.

Sin embargo, en el año 2017 se aprueba en el reglamento de organización y funciones la ORDENANZA REGIONAL N° 363.GOB.REG-HVCA/CR. (ver ANEXO 3) Con fecha del 16 de febrero del 2017 y en el año 2018 se aprueba la

ORDENANZA REGIONAL N° 394.GOB.REG-HVCA/CR. (ver ANEXO 4) Con fecha del 18 de enero, en ambas ordenanzas se aprueba el organigrama estructural con una Unidad de comunicaciones, sin embargo, queda sin efecto ya que dicha ordenanza no tiene aprobación con resolución por haber sido aprobada en consejo regional y además de ello no cuentan con las modificaciones del Ministerio de Salud.

Por otro lado, como había sido detallado en líneas anteriores, el Hospital Departamental de Huancavelica, cuenta con la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N.º 1498-2008-DIRESA/HVCA, la cual indica que es un establecimiento de salud con capacidad resolutiva II-2. (ver ANEXO 5)

El Hospital Departamental de Huancavelica, tiene mucha necesidad de personal, sobre todo asistencial para poder cubrir las áreas de especialidades médicas correspondientes al nivel de categorización con el que cuenta, muchos de estos contratos son bajo la modalidad de locación de servicio, como es el caso del personal que labora en la Oficina de Comunicaciones, que desde hace tres años se encuentra bajo esta modalidad de contrato, teniendo como primera orden de servicio N° 700 y la conformidad de servicio N° 580-2020 (ver ANEXO 6).

1.4 Antecedentes del estudio.

1.4.1 Antecedentes Internacionales:

En los antecedentes internacionales para el presente proyecto de suficiencia profesional, encontramos diversos artículos y proyectos en los que, detallan la importancia de las comunicaciones en el sector salud, con el objetivo de que el comunicador que esté en esta área promocióne, informe y oriente a los pacientes, familiares y demás usuarios de la región en la que reside.

Carlos Gonzáles Díaz (2015) en su artículo de la revista cubana Higiene y Epidemiología titulada *“La Comunicación en Salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones”* menciona que: *“La habilidad de comunicador se refiere, en el campo de la salud, al arte y la técnica de informar, influenciar y motivar a los individuos, las instituciones y el público en general sobre temas importantes de salud.”*

En este texto del artículo citado, brinda uno de los puntos más importantes sobre las funciones que se desarrolla en la oficina de comunicaciones, en este caso, del Hospital Departamental de Huancavelica, como ya se había mencionado, el objetivo de nuestras funciones es brindar información de prevención y cuidados sobre diversas enfermedades a la población Huancavelicana, esto ayuda a que los pacientes y los familiares de ellos, sepan cómo actuar ante una posible enfermedad o prevenirla ya sea el caso.

Gonzáles también menciona: “La comunicación en salud constituye, entonces, una estrategia clave que posibilita, además de informar al público sobre cuestiones de salud, mantener en la agenda pública asuntos importantes de la salud”.

Las funciones realizadas en la oficina de comunicaciones no solo se basan en dar a conocer información preventiva sobre algunas enfermedades, sino que, también, se crean diversos canales de información sobre ellas para que la población las conozca, en época de pandemia, el servicio de consultorios externos quedó totalmente restringido, es ahí que, junto con el Departamento de Telesalud y Telemedicina se crea el programa vía Facebook Live, “Tu Hospital Orienta”, programa en el que los médicos daban información sobre las enfermedades más recurrentes en la región, y además de ello, respondían las consultas del público que nos seguía en la transmisión, en la actualidad, se siguen realizando este tipo de actividades con notas de prensa, lanzadas según las fechas efemérides del sector salud, y el programa radial informativo que sale al aire todos los jueves a través de la radio del Gobierno Regional “Radio Regional 90.9”

Figura N° 3: Programa “Tu Hospital Orienta” año 2020



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se puede observar en la **figura N°3**, el programa “*Tu Hospital Orienta*” se emitía en vivo a través de Facebook, como una contingencia a la falta de consultorios externos, en este programa los médicos especialistas respondían las consultas de los usuarios, en la imagen se evidencia el programa emitido el 20 de octubre del 2020.

Figura N°4: Programa Radial en “Radio Regional 90.9”

Fuente: Archivo propio de diseños realizados

En la **figura N° 4** se puede apreciar las entrevistas que se realizan en el programa radial de información del sector salud, en el que participan especialistas que laboran en el Hospital.

Por otro lado, en el portal Infomed, en la revista de Humanidades Médicas, se encontró un artículo que tiene como autores a Sandra Cecilia Rodríguez, Lourdes de la Cabrera y Esmeralda Reyes, titulado “La comunicación social en la salud para la prevención de enfermedades en la comunidad” y en este mencionan que, “La comunicación permite coordinar acciones sociales en las redes convencionales, personales y profesionales, ya sea la comunicación verbal o escrita, mediante símbolos o imágenes digitalizadas donde se aplican múltiples variantes del desarrollo de la innovación tecnológica actual”.

Sobre el párrafo citado, efectivamente, las comunicaciones en el sector salud deben utilizar diversas herramientas para poder llegar al público objetivo, por ello cada efemérides se difunde a través de la página de Facebook del hospital brindando información concisa utilizando flyers informativos, videos y notas de prensa, las cuales son enviadas a los medios de comunicación escrito y radial para que puedan replicarse y así poder llegar a diversas zonas de la región Huancavelica, en algunos casos, es indispensable el trabajo articulado con la DIRESA y el Gobierno Regional para que los mensajes sean transcritos al idioma quechua y de esta manera informar y educar en salud a las zonas rurales de la región en la que predomina este idioma.

Otra de las actividades realizadas en la oficina de comunicaciones, es la de relaciones públicas, teniendo un trato directo con los pacientes y familiares de ellos, en el artículo “La Importancia de la Comunicación en el ámbito de la Salud” elaborada por Sara Prado Fernández (2022) siendo un fragmento de la revista Ocronos de España, detalla que, se debe considerar ciertos caracteres para tener una buena comunicación de calidad en el ámbito sanitario, considerando: Accesibilidad, comunicación, cortesía, capacidad de respuesta, comprender al paciente, credibilidad, implicación y profesionalidad.

En este caso, otra de las funciones realizadas por el personal de comunicaciones en el Hospital, es la solución de crisis, durante el día, se realizan rondas o visitas a las diversas áreas del nosocomio para verificar que los usuarios estén satisfechos y no existan quejas que puedan perjudicar la imagen de la institución, en caso de detectar alguna inconformidad por parte de algún paciente o familiar, se realizan las coordinaciones con diversas áreas como: Oficina de Gestión de la calidad, Departamento de Banco de Sangre, Farmacia, entre otros, para solucionar el reclamo del usuario y así pueda ser atendido y evitar una queja externa que pueda terminar en algún medio de comunicación.

1.4.2 Antecedentes Nacionales

En el portal del Instituto Nacional de Salud del Ministerio de Salud de nuestro país, figura un artículo sobre la “Importancia de la Comunicación en Salud” en este artículo detalla que: “La comunicación en salud significa educar, informar, convencer y explicar sobre comportamientos individuales y sociales saludables, que además proporcionan a las personas y comunidades las ventajas y elementos necesarios para mejorar su calidad de vida y prevenir enfermedades”.

Sobre la cita anterior, es necesario que el personal a cargo del área de comunicaciones de una institución del sector salud, sepa cómo transcribir diversos términos médicos en un lenguaje que la población sepa comprender, y así lograr informar, convencer y explicar cómo lo detalla el artículo mencionado, a ello se suma que debemos considerar que la información difundida logre el objetivo de que la población considere mejorar su estilo de vida y así evitar diversas enfermedades, por ello es importante que el comunicador indague, converse y entreviste a los profesionales y especialistas del nosocomio y así ampliar su léxico y conocimiento sobre la rama de la medicina, para de esta manera informar con mayor detalle a su público objetivo, que es el usuario de su institución prestadora de servicio en salud.

En el artículo mencionado también detalla que: “cada vez más se emplean las redes sociales como instrumentos principales de canales de comunicación alternativos para transmitir mensajes de salud, realizar la

vigilancia de enfermedades, difundir conciencia sobre la salud y abordar los problemas de salud pública para la población”.

Es importante considerar la cita anterior, ya que detalla de manera muy concisa la importancia de las comunicaciones y el uso de redes sociales para llegar a la población y así mantener una información sobre prevención de enfermedades e inculcar estilos de vida saludables, en el caso del Hospital Departamental de Huancavelica, se utilizan las redes sociales como: Facebook, YouTube y TikTok para poder llegar a más población y así informar sobre las diversas actividades realizadas en la institución, estas herramientas digitales han sido de gran ayuda, ya que en la actualidad niños, jóvenes y adultos se informan en su gran mayoría por estos medios, por ello es muy importante que los materiales difundidos en estas plataformas sean con información puntual, didáctica y llamativa, para que las personas que lo vean puedan informarse sin necesidad de leer mucho texto ya que si ese fuera el caso, la información no sería captada como lo deseáramos o no sería leída en su totalidad y esto evitaría que se cumpla el objetivo de informar, enseñar y orientar.

Figura N° 5: Flyer de efemérides en el sector salud



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se puede ver en la **figura N°5** cada 12 de Setiembre se celebra el Día mundial del Alzheimer, ante esto la oficina de comunicaciones diseñó flyers informativos de prevención de la enfermedad con las recomendaciones de los médicos neurólogos del nosocomio ya que esta es una enfermedad degenerativa neurológica.

En los antecedentes nacionales, también se considera la tesis de Atoche Monterola Maribel, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulado “Comunicación y Salud: Periodismo Institucional y de Difusión en la Oficina de Prensa del Ministerio de Salud” publicada en el 2003, en ella se detalla una información muy importante sobre los inicios de la comunicación en este sector, mencionando: “Organismos Internacionales como: La Organización Mundial de la Salud (OMS) y el fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) acogieron estas nuevas ideas y es en 1978 en la ciudad de Alma-Ata (en la antigua URSS) donde se organiza la primera conferencia sobre atención primaria en salud y 134 países adoptaron como lema “Salud para todos en el año 2000”.

Ese fragmento de la tesis citada, nos da un mayor alcance sobre cómo las comunicaciones han ido incluyéndose en las diversas actividades en el sector salud, y este tipo de conferencias ya no son ajenas en algunos eventos realizados, como por ejemplo; el día que llegaron las vacunas contra el COVID 19 a la región Huancavelica se organizó una conferencia de prensa, en la que participaron el Gobernador Regional, Director de DIRESA y Directores de los Hospitales de la región Huancavelica, esta conferencia fue transmitida en vivo vía Facebook al igual que la actividad en la que se iniciaba la inoculación de la vacuna al personal de salud en el Hospital Departamental de Huancavelica, actividad en la que se invitó a la prensa escrita y radial de la región Huancavelica para que puedan ser testigos y así difundir este importante hecho en el sector salud.

Figura N°6: Conferencia de prensa en la llegada de vacunas



Fuente: Elaboración propia

En la **figura N°6** se puede ver la entrevista que se estaba realizando al entonces director del Hospital el Dr. Daniel Arce Zapata, en el fondo al Gobernador Regional Abog. Maciste Díaz Abad y también al entonces director de la DIRESA Dr. Juan Gómez Límaco.

Figura N°7: Inicio de la vacunación contra COVID 19 al personal del Hospital Departamental de Huancavelica



Fuente: Elaboración propia

En la **figura N°7** observamos a los primeros profesionales de la salud que iban a ser vacunados contra el COVID 19, esta actividad se realizó con la participación de diversos medios de prensa.

1.5 Marco conceptual:

1.5.1 Oficina de Comunicaciones.

Las comunicaciones han ido tomando importancia en las instituciones públicas y privadas esto con el objetivo de crear canales de información y difusión sobre las actividades que se desarrollan en estas entidades, los materiales que se difunden son elaborados a través de flyers, videos, audios y notas de prensa, los cuales son emitidos por diversos medios de comunicación digitales (Facebook, tiktok, Instagram, entre otros) y medios de comunicación convencionales (radio, televisión y medios escritos).

Como se detalla en el artículo de la Universidad Esan (2016) “El papel del área de comunicación en la organización” describe que, “el rol fundamental del área de comunicación corporativa es liderar la actividad comunicativa de la organización, tanto en el ámbito interno como en el externo”.

Y es así, el personal de comunicaciones del hospital no solo se enfoca en crear contenidos para el público externo, sino que, también, realizan diversas actividades para personal interno de la institución con el objetivo que ellos sepan los flujos y la forma de actuar frente a una situación de queja en algún medio de comunicación, por ello es importante que el comunicador tenga una buena relación con el personal.

a) Aspectos

a.1. Perfil de Puesto:

Según el Manual de Organización y funciones del Hospital Departamental de Huancavelica, en la Oficina de comunicaciones de la institución deberían trabajar tres profesionales divididos en las áreas de Publicidad y Marketing, Propaganda, edición y diseño y relaciones públicas. Considerando profesionales como:

Comunicador social, periodismo o afines, quienes se encargarían de las diversas actividades de difusión y coordinación de la institución, en la actualidad en esta oficina laboran dos personas con el perfil de Lic. En ciencias de la comunicación y Bach. en ciencias de la comunicación, que se encargan de todas las actividades ya mencionadas.

a.2 Funciones:

Las funciones que se realiza en la unidad de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, son diversas, como; Diseño de material de difusión (flyers, videos, audios, infografías), del mismo modo las actividades relaciones públicas teniendo un trato directo con los pacientes y familiares de los mismo, coordinación de entrevistas y reuniones, para la dirección ejecutiva, y cubrir eventos protocolares en las que participa la institución o la dirección ejecutiva.

b) Indicadores

b.1 Comunicador:

Uno de los indicadores con respecto al perfil de puesto es el comunicador, un personal que estudió la carrera de Ciencias de la Comunicación y que se encarga de diversas actividades con respecto a esta área.

El comunicador de esta institución se relaciona directamente con otras instituciones como: el Gobierno Regional, la DIRESA y otros hospitales con mayor capacidad resolutive para poder coordinar diversas gestiones en el aspecto administrativo y también gestiones hospitalarias como lo son; referencia de algún paciente en estado crítico que necesita el tratamiento de un profesional médico con el que no se cuenta en nuestro hospital.

Este personal también realiza otras actividades como la de relaciones públicas y el contacto directo con pacientes y

familiares de los pacientes que se encuentran internados en nuestro hospital, también realiza coordinaciones directas con los médicos especialistas de nuestra institución para poder planificar actividades preventivas y promocionales, así como también dar a conocer las diversas enfermedades recurrentes en la región y cómo prevenirlas realizando cambios en el estilo de vida.

b.2 Diseñador gráfico:

Otro indicador con respecto al perfil de puesto es el diseñador gráfico, un personal muy importante para la el diseño de material informativo que se va a difundir por los diversos canales de la institución, este profesional también es licenciado en ciencias de la comunicación, sin embargo, tiene mayor experiencia en lo que es programas de diseño gráfico, es así que, se encarga de realizar flyers informativos, infografías, videos y demás material audiovisual para la población huancavelicana que se difunde en los diversos medios de comunicación como los digitales y los medios de comunicación radiales y escritos.

b.3 Coordinación de reuniones.

El indicador principal son las coordinaciones que se realizan como oficina de comunicaciones, entre ellas las coordinaciones de reuniones de gestión para la dirección ejecutiva, las cuales salen difundidas en los diversos canales de información que tiene la institución, las coordinaciones se hacen principalmente con hospitales de mayor capacidad resolutive para las referencias correspondientes, el gobierno regional para las gestiones de mejoras hospitalarias, DIRESA, para la coordinación de los programas preventivos.

Por otro lado también se realizan coordinaciones de aspecto asistencial, para discusiones de casos clínicos en los que se reúnen a diversos especialistas que exponen el estado de un paciente, y se toman decisiones para comenzar diversos tratamientos y exámenes con el objetivo de que se recupere del estado crítico, del mismo modo las reuniones activas con el comité de muerte materna en donde se discuten casos de madres puérperas o gestantes y el plan que se tiene para evitar la muerte materna y del producto (bebé).

De esta manera se realiza la coordinación de reuniones como parte de las funciones del personal de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica.

b.4 Resolución de crisis.

Otro indicador acerca de las funciones que realiza el personal de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica es la resolución de crisis, este es un trabajo directo con el paciente o el familiar del paciente, con el objetivo de evitar quejas externas que puedan llegar a algún medio de comunicación y puedan generar mala imagen a la institución. Ante esto el personal de comunicaciones realiza rondas continuas en las distintas áreas hospitalarias de este nosocomio, para poder verificar el buen trato al paciente, de esta manera si se detecta alguna incomodidad o alguna queja por parte de un paciente o un familiar, se trata de solucionar de inmediato en coordinación con diversas áreas como: Oficina de Gestión de la Calidad, Farmacia, Banco de Sangre, Consultorios Externos y los jefes de los distintos departamentos para solucionar la incomodidad del usuario y así evitar una queja externa.

5.1.2 Difusión de Actividades:

La difusión de actividades se basa principalmente en dar a conocer por diversos medios las funciones que se realizan en una institución, con el objetivo de que llegue a todo público y se enteren de ellas, esto se ha vuelto

indispensable sobre todo en entidades públicas, para poder hacer conocer a la población los avances e información de interés, y en las entidades privadas para poder vender un producto o servicio.

En una campaña publicitaria de SubSed de España, en la justificación de material de difusión detalla: “La difusión es una actividad esencial, dirigida a informar al público objetivo, que incluye tanto a los medios de comunicación como al público en general, sobre las actividades del proyecto y los resultados alcanzados”.

Esto se refiere a que, los diversos materiales y contenido de difusión que se crea para poder informar a la población, en este caso sobre el sector salud, con programas de prevención información de enfermedades y vida saludable, son de suma importancia ya que tiene un público objetivo, así como también tienen la misión de informar a través de diversos medios y canales de información.

a) Aspectos

a.1 Materiales de Difusión

Los materiales de difusión que se utilizan en la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, han ido variando durante estos últimos tres años; desde programas que se emitían por el Facebook Live, infografías, videos, audios hasta flyers en los que se resalta las efemérides en salud y también flyers que corresponden a los diversos programas preventivos promocionales, en los que se promueve la vida saludable y prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles.

a.2 Medios de difusión

Como ya lo había detallado anteriormente los medios de difusión utilizados son múltiples con respecto al trabajo desarrollado en la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, como medios de comunicación no tradicional se usan las redes sociales como Facebook, TikTok, Instagram, YouTube y portales webs, así como también medios de

comunicación tradicionales como: radio, diarios regionales y nacionales.

b) Indicadores

b.1 Productos de Actividades Asistenciales.

Con respecto a los indicadores de materiales de difusión están los productos de actividades asistenciales, estos se realiza con la colaboración del personal médico, es decir, todos los logros realizados en: emergencias, sala de operaciones, hospitalización de medicina y especialidades, ginecología y obstetricia, pediatría y neonatología, programas como: CERITS, VIH, zoonosis metaxénicas y las campañas que se desarrollan con los programas preventivos promocionales que se realizan cronológicamente con las efemérides en salud.

Estas actividades son las más difundidas ya que el hospital se enfoca netamente en lo que es informar a la población huancavelicana sobre prevención en salud, para evitar el desarrollo de enfermedades transmisibles y no transmisibles, todas estas actividades son publicadas a través de flyers informativos, infografías, videos, audios, notas de prensa, programas radiales, entrevistas, entre otros.

b.2 Productos de actividades administrativas.

Otro indicador de los materiales de difusión son los productos de actividades administrativas, en ellos se ve el trabajo del equipo de gestión y de la Dirección Ejecutiva de esta institución, como: la adquisición de equipos biomédicos, mejoras en la infraestructura hospitalaria, contrato de especialistas, ampliación de presupuesto para la compra de reactivos y así brindar más servicios a los pacientes.

También se realizan las firmas de convenios inter institucionales, con hospitales de mayor capacidad resolutive y así mejorar los flujos para las referencias, del mismo modo las coordinaciones con las universidades para la incorporación de internos en las carreras de ciencias de la salud como: medicina, enfermería, obstetricia, tecnología médica y el residentado médico en especialidades, ya que el hospital está acreditado como hospital docente.

b.3 Medios Tradicionales.

Con respecto a los indicadores de materiales de difusión tenemos a los medios tradicionales, son aquellos medios que existían desde mucho antes, como: los medios radiales y medios escritos que, son con los que contamos en la región Huancavelica, todas las actividades y notas de prensa son enviadas a los medios de comunicación radial de la región Huancavelica y también a los medios de comunicación escritos, ellos se encargan de replicar nuestra información para así poder llegar a la población rural y urbana.

b.4 Medios no Tradicionales.

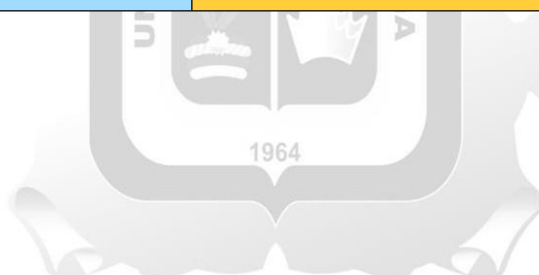
Con respecto a los medios no tradicionales, hablamos de los medios digitales como: Facebook, Tiktok, Instagram, YouTube, entre otros, los cuales en la actualidad tiene mayor alcance en el público objetivo de alguna publicación, además que, nos brinda mayores herramientas para poder crear contenido.

Como se había mencionado en un principio, el hospital contó con programa de orientación en salud a través de Facebook live, esto ayudó mucho a la población Huancavelicana para poder informarse sobre diversas enfermedades y la detección temprana de las mismas, en la actualidad contamos aún con un programa, en esta oportunidad uno radial, que en simultaneo a la frecuencia

modulada 90.9 sale en Facebook live a través de la página de la radio y así llega a nivel mundial.

Matriz Conceptual

Conceptos de investigación	Aspectos	Indicadores	Aspectos de medición
Oficina de comunicaciones	Perfil de puesto	Comunicador	Gestión de la imagen institucional
		Diseñador gráfico	Información Oportuna
	Funciones	Coordinación de reuniones	Mejoras Hospitalarias
		Resolución de crisis	Disminución en los indicadores de quejas en el libro de reclamaciones
Difusión de actividades	Materiales de difusión	Productos de actividades asistenciales	Difusión de los logros médicos
		Productos de actividades administrativas	Difusión de gestión administrativa
	Medios de difusión	Medios tradicionales	Publicaciones en Diarios y emisoras radiales
		Medios no tradicionales	Publicaciones en redes sociales y portales webs





2.1 Descripción de la realidad problemática.

El 11 de marzo del 2020, la OMS declara que se caracteriza al COVID 19 como una pandemia, esto por los niveles alarmantes de la propagación y gravedad de la enfermedad, seguidamente el 15 de marzo del 2020 mediante el decreto supremo N°044-2020-PCM se declara en estado de emergencia nacional a consecuencia del brote del COVID 19.

Ante esto, los medios de prensa se volvieron muy importantes para poder transmitir y difundir lo que estaba sucediendo alrededor del mundo y sobre el comportamiento de la enfermedad.

Sobre lo ocurrido el portal de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (16-05-2020) dan a conocer que, “En tiempos de aislamiento, las redes sociales se convierten en un gran medio para seguir cerca de las personas, y poder llevarles información relevante y confiable”

Sobre la cita anterior, es importante dar a conocer que si bien las redes sociales, han sido en algún momento fuente de información, en muchos casos se consideraba solo un medio de entretenimiento, sin embargo, a raíz del confinamiento muchas personas pasaban largas horas en el celular, leyendo lo publicado en las redes sociales, siguiendo de cerca el comportamiento de la enfermedad y además informándose sobre las medidas que se tenían que tomar para evitar el contagio.

En la región Huancavelica, el inicio de contagios no fue lejano, ya que la Dirección Regional de Salud, da a conocer el 31 de marzo mediante una conferencia de prensa transmitida en vivo a través del Facebook el primer caso confirmado de COVID 19 en la región Huancavelica, pasado unos días, exactamente el 04 de abril el caso cero, fallece y se toma decisión de realizar la sepultura en el cementerio general de Huancavelica, ante ello los pobladores del lugar quisieron evitar con piedras y palos que se realice dicho entierro, suponiendo que, si se enterraba ahí el cadáver de una persona con COVID 19, iba a generar contagios, esto provocado por la falta de información sobre el comportamiento de la enfermedad.

Figura N°8: Oposición de entierro de fallecido por COVID 19



Fuente Página web RPP noticias

En la **figura N°8** se puede ver que, la noticia de la reacción de los vecinos con respecto al entierro del fallecido por COVID 19 tuvo mucha difusión, ya que era algo insólito

Esta situación, nos brinda un claro ejemplo de la importancia de la información en los diversos medios de comunicación, por ello el Dr. Patrick Saliba, docente post grado de control de infecciones hospitalarias (febrero-2020) da a conocer que: “ante la crisis de salud, una comunicación efectiva dentro del sistema de salud es clave para manejar el problema y controlar infecciones”.

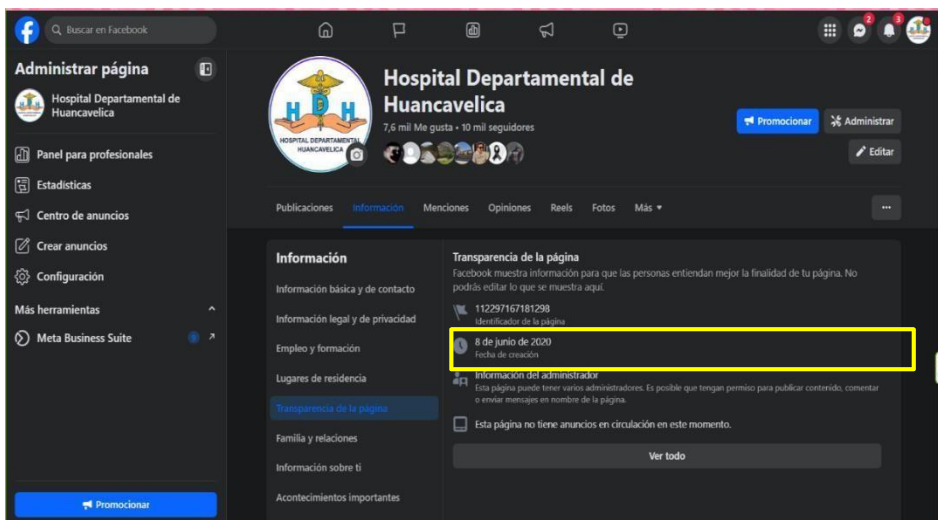
Este punto es muy importante, ya que la falta de información tanto a la población Huancavelicana y al personal de salud ocasionó que haya un mal manejo ante la crisis sanitaria, además del trato que se le brindaba al paciente contagiado, por ello era importante e indispensable iniciar una comunicación fluida y constante mediante diversos medios para que la personas tengan una manera más adecuada de manejar la situación.

La oficina de comunicaciones es considerada en el organigrama estructural del Hospital Departamental de Huancavelica desde la aprobación de la resolución en el año 2014, esta oficina esta cómo órgano de apoyo de la dirección ejecutiva de esta institución, sin embargo, mi incorporación a esta área fue desde junio del 2020, contratada bajo la modalidad de locación de servicios por el director de ese entonces, quién menciona que se requiere inmediatamente la difusión sobre las diversas gestiones y actividades realizadas ante la coyuntura que se estaba viviendo, es decir, el inicio de la pandemia por COVID 19.

Ante ello se inicia un plan para comenzar a diseñar los diversos materiales de difusión, sin embargo, se evidencia que la oficina de comunicaciones se encontraba desabastecida tanto en equipamiento como en canales de difusión, es decir; no se contaba con computadora, cámaras fotográficas operativas, página de Facebook, ni ninguna red social en donde se pueda difundir las gestiones, actividades, material de prevención, ni la actualización de casos de ese entonces.

Ante esta realidad se tuvo que dar inicio a la creación de los diversos canales de difusión, además de ello utilizar herramientas propias para comenzar a diseñar los diversos contenidos informativos para la población huancavelicana sobre la situación.

Figura N°9: Creación del Fan Page del Hospital Departamental de Huancavelica.



Fuente: Página de Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°9** se verifica la creación de la página de Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica, esta se realizó el 08 de junio del 2020, dos días después de mi ingreso a la institución.

2.2 Formulación del Problema general y específicos.

2.2.1 Problema general.

¿Es importante la oficina de comunicaciones para difundir las diversas actividades del Hospital Departamental de Huancavelica?

2.2.2 Problemas específicos.

- ¿Es importante la difusión de actividades realizadas por el personal asistencial y administrativo del Hospital Departamental de Huancavelica?
- ¿Qué beneficio tiene la población Huancavelicana al recibir información por parte de la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica?

2.3 Objetivo general y específicos.

2.3.1 Objetivo General.

Demostrar que la oficina de comunicaciones es importante en el Hospital Departamental de Huancavelica para la difusión de las actividades e información en salud para la población Huancavelicana.

2.3.2 Objetivos específicos

- a. Dar a conocer que la oficina de comunicaciones y el personal que labora realiza un trabajo importante para el Hospital Departamental de Huancavelica.
- b. Demostrar que la información y material realizando por el personal de comunicaciones es importante para educar a la población huancavelicana con respecto a temas de salud y prevención de enfermedades.





CAPÍTULO III

JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

3.1 Justificación e Importancia del Estudio.

3.1.1 Justificación teórica

Según la categorización de establecimientos de salud, el Hospital Departamental de Huancavelica se encuentra en el grupo de hospitales con nivel de atención II-2, contando con diversas especialidades médicas y personal administrativo. Según el organigrama estructural aprobado en el 2014, se considera como órgano de apoyo la Oficina de Comunicaciones, teniendo como actividades designadas el realizar material de difusión resaltando los servicios prestados en el nosocomio a la población Huancavelicana, es así que, llegada la pandemia por COVID 19, se inicia la labor de crear canales de comunicación para resaltar el trabajo del personal

asistencial y administrativo de la institución a través del personal de comunicaciones contratado desde junio del 2020.

Por ello, el proyecto *“La Importancia de la Oficina de Comunicaciones para difundir las actividades del Hospital Departamental de Huancavelica desde el 2020”* desarrollado entre los meses de agosto hasta noviembre, detalla la evolución de la oficina de comunicaciones desde ese año, específicamente sobre el trabajo realizado desde la pandemia y la transición a otras actividades una vez culminado el estado de emergencia, por ello es importante contar con esta oficina ya que es la encargada de transmitir la información a la población y así se conozca el trabajo realizado en el hospital tanto en el área administrativa como en el área asistencial.

3.1.2 Justificación Práctica

En el mes de marzo del 2020, se inicia el confinamiento debido a la confirmación del primer caso de COVID 19 en el Perú, pero es el 31 de marzo mediante una conferencia de prensa que el director de la DIRESA Huancavelica da a conocer que una paciente de 58 años de edad sería el caso cero de COVID 19 en la región Huancavelica, paciente que días después fallece en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Pasado ese episodio, hubo un cambio en la dirección ejecutiva del Hospital Departamental de Huancavelica, designando al Dr. Julio César Álvarez León, quien al evaluar la situación en la que se encontraba el hospital y la manera de propagación del virus, considera contratar a un personal para la oficina de comunicaciones, es así como yo inicio mi labor el 06 de junio del 2020, dando inicio a un plan para crear canales de comunicación para la población Huancavelicana.

Como primer paso para poder crear contenido digital, se creó la página de Facebook del hospital que tiene como fecha de creación el 08 de junio del 2020, iniciando ahí la difusión de contenido, pasado el tiempo se inició un trabajo articulado con el departamento de Telesalud y Telemedicina proponiendo la emisión de un programa informativo online con los especialistas del hospital, es así que se da inicio a “Tu Hospital Orienta”

Figura N°10: Lanzamiento del programa de “Tu Hospital Orienta”



Fuente; Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se puede ver en la **figura N°10** el 23 de junio del 2020 se hace el lanzamiento oficial del programa vía Facebook “Tu Hospital Orienta”, esta apertura la hizo el entonces director del hospital, Dr. Julio César Álvarez León quien menciona que, a falta de consultorios externos, este programa ayudará a la población a orientarse sobre algunas enfermedades.

Figura N°11: Primer programa de “Tu Hospital Orienta”

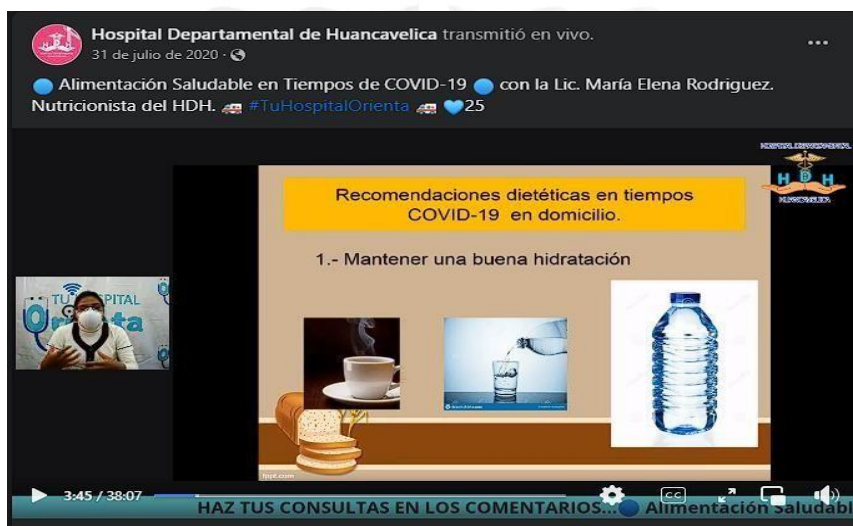


Fuente: Pagina del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°11** se observa el primer programa de esta iniciativa, a cargo del médico gastroenterólogo Juan Nahul López Urbina, quién brinda una orientación sobre cuidados de la gastritis, además brinda respuesta a diversas consultas de las personas que seguían la transmisión en vivo.

Con el paso del tiempo, se presentó lo que mucho temían, y era la confirmación de la primera ola de contagios por COVID 19, ante tal situación se toma la decisión de emitir programas exclusivos a esta enfermedad para poder brindar un soporte a la población.

Figura N°12: Programa “Tu Hospital Orienta” sobre alimentación en tiempos de COVID 19.



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como podemos ver en la **figura N°12** a consecuencia del contagio comunitario que se estaba dando, y confirmada ya la primera ola, se da inicio a programas que orientaban a la población sobre la enfermedad, en este caso se habló de nutrición.

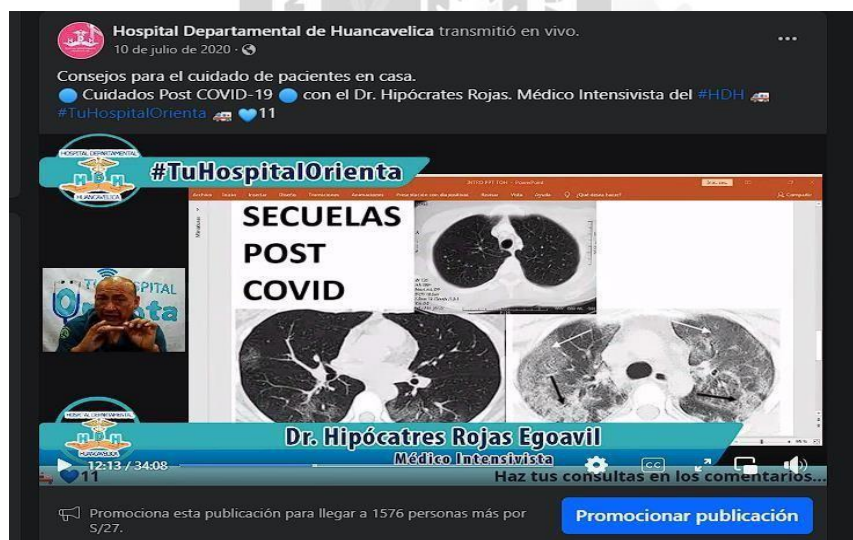
Figura N°13: Programa “Tu Hospital Orienta” Preguntas y respuestas sobre el COVID 19



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica.

En la **figura N°13** también se puede observar que, se brindaba información a la población a través de este programa, respondiendo sus dudas.

Figura N° 14: Programa “Tu Hospital Orienta” Cuidados Post Covid



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En este caso en la **figura N°14** se evidencia que el objetivo del programa era, cuidar y educar a la población Huancavelicana, además de brindar información sobre los cuidados que deberían tener una vez pasada la enfermedad y así evitar secuelas.

Sin embargo, la información difundida por la oficina de comunicaciones en aquella época no solo se basó en realizar el programa informativo, si no que, también se dedicó a realizar material de difusión sobre los logros que se realizaban en ese entonces, como: la recuperación de pacientes.

Figura N°15: Primer alta de paciente UCI -COVID 19



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°15** se aprecia el video reportaje que se realizó sobre el primer paciente de UCI – COVID en ser dado de alta, aquí se destacó el trabajo del personal de salud.

Al inicio de la pandemia mucho de los pacientes, eran dados de alta en altas horas de la noche, esto para no ser visto ni reconocidos, ya que existía discriminación, sin embargo, con el paso del tiempo y con la población mejor informada sobre la enfermedad, las altas de los pacientes, se volvió material emotivo para difundir, ya que los eran esperados en la puerta del Hospital por sus familiares con globos, flores y algunos con banda, en estos casos había muchos encuentros emotivos que fueron emitidos por la página de Facebook institucional.

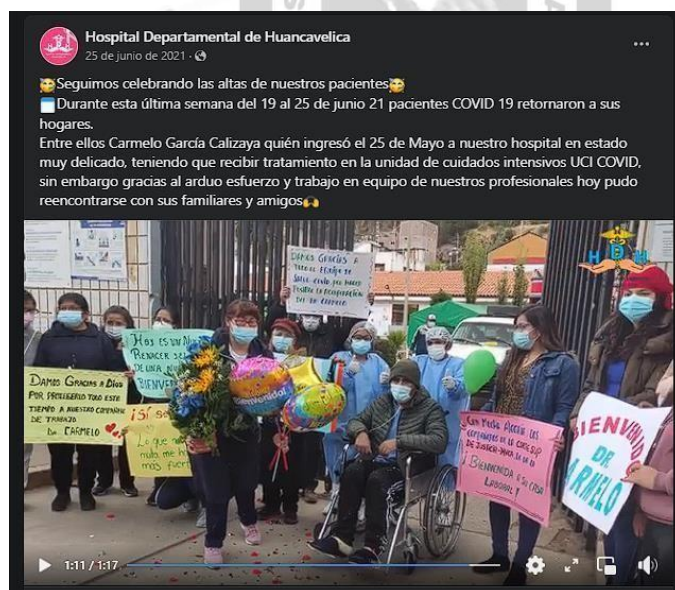
Figura N°16: Altas emotivas de pacientes COVID 19



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Se puede observar en la **figura N°16** el registro fotográfico sobre las altas emotivas que tenían los pacientes COVID 19

Figura N° 17: Video de altas emotivas a pacientes COVID 19

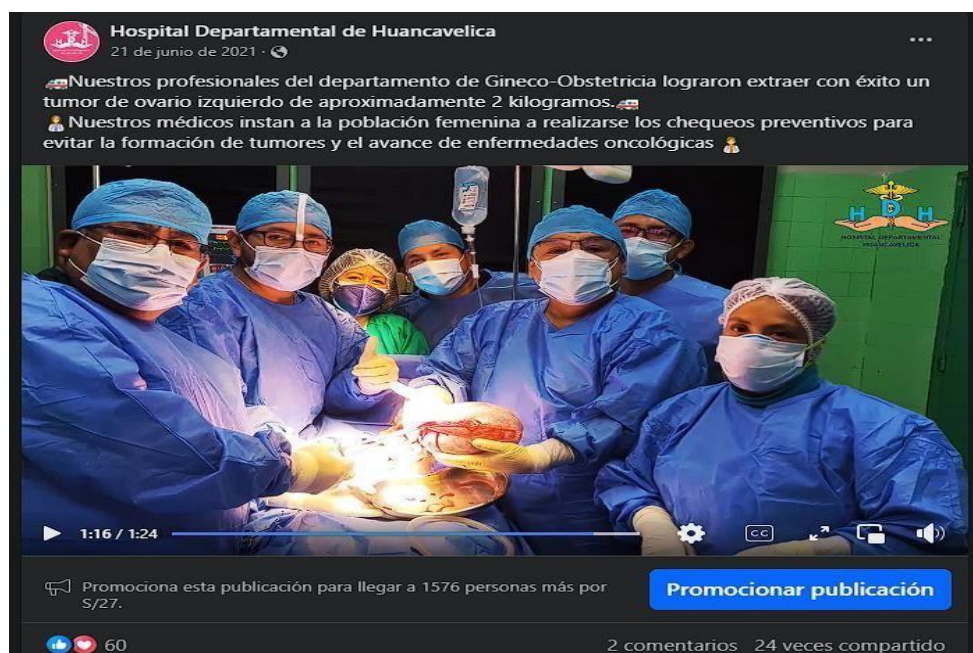


Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°17** se puede observar que con las altas no solo se hacía registro fotográfico, sino que también se realizaba videos de los casos más resaltantes, en este caso un paciente que luego de haber estado un mes internado logró superar la enfermedad.

con el paso del tiempo y con la disminución de casos de COVID 19, la oficina de comunicaciones, comenzó a realizar difusión de los logros médicos de otras especialidades y de otras patologías clínicas.

Figura N°18: Video de extracción de tumor de ovario izquierdo



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°18** se observa un video informativo sobre el logro de los médicos ginecólogos-obstetras quienes realizaron la extracción de un tumor del ovario izquierdo, de esta manera se realiza la difusión de otras actividades médicas y no solo del COVID 19.

Por otro lado, las publicaciones ya no solo se basaban en las diversas actividades del área asistencial, sino que también, se daban a conocer las gestiones administrativas que realizaba la dirección ejecutiva, en este caso se resaltaba las coordinaciones, adquisición de equipos, mejoras hospitalarias, etc.

Figura N°19: Equipos en sesión de uso donados por DIRESA Huancavelica



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se puede ver en la **figura N°19** la difusión de actividades de carácter administrativo también se realizaba y de esta manera se mantenía informada a la población.

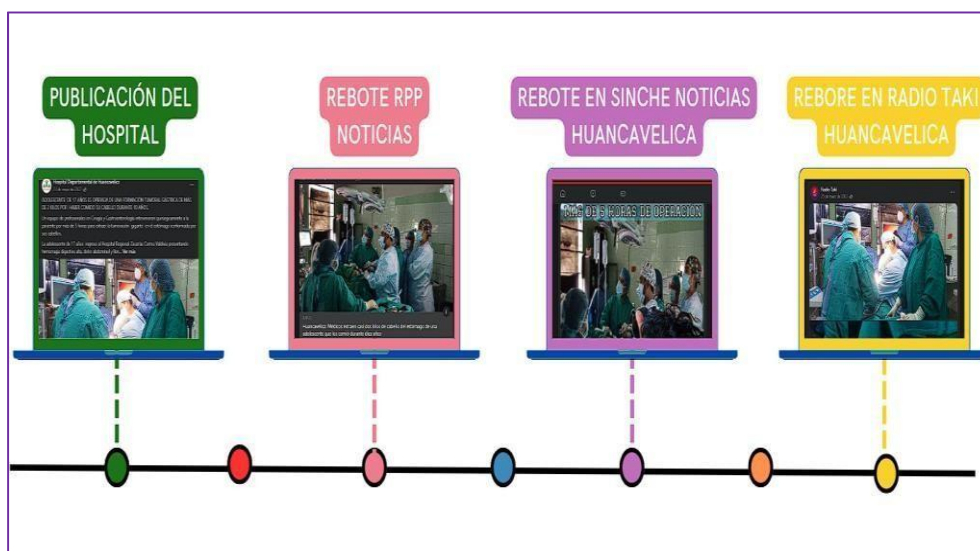
Figura N°20: Traslado de puerpera con transporte aéreo



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°20** se puede observar que también se realizaban las difusiones de las coordinaciones interinstitucionales, en este caso la referencia coordinada de una púérpera al Instituto Nacional Materno Perinatal.

Figura N° 21: Rebote de noticia de adolescente con TRICOFAGIA

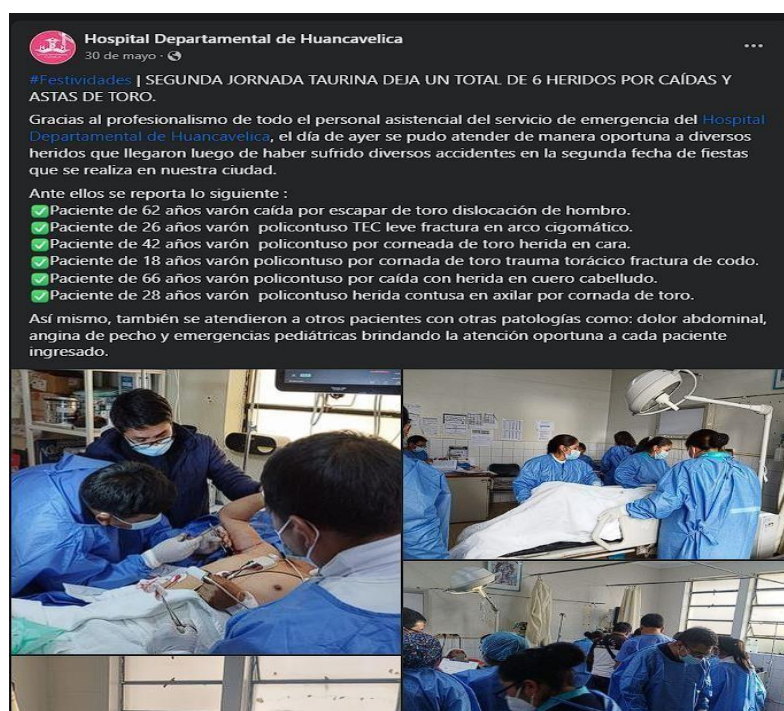


Fuente: Elaboración propia, páginas de Los medios de prensa mencionados

En la **figura N°21** se detalla sobre una nota prensa lanzada el mes de mayo del 2022, sobre el caso de una adolescente con tricofagia, es decir, se comía sus cabellos por estrés, esta nota fue enviada a diversos medios de prensa los cuales rebotaron la noticia, teniendo una buena difusión sobre la atención brindada en el hospital.

La evolución del trabajo realizado por el personal de comunicaciones del hospital es evidente, en la actualidad las funciones son diversas, desde una coordinación de entrevista, la publicación de atenciones de emergencia y las atenciones realizadas en campañas de salud integral en la que participan médicos de nuestro hospital, así como también médicos de otros hospitales.

Figura N°22: Atención inmediata a pacientes por cornada de toro.



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°22** muestra la difusión que se realizan en la actualidad, en mayo del 2020 se realizó como todos los años la festividad de pentecostés, en ella se realiza el “Toro Chutay” actividad que consiste en dejar al toro suelto y los jóvenes y adultos lo retan, esto ocasiona que muchos pacientes sean derivados a nuestro hospital con cornadas de toro entre otras lesiones.

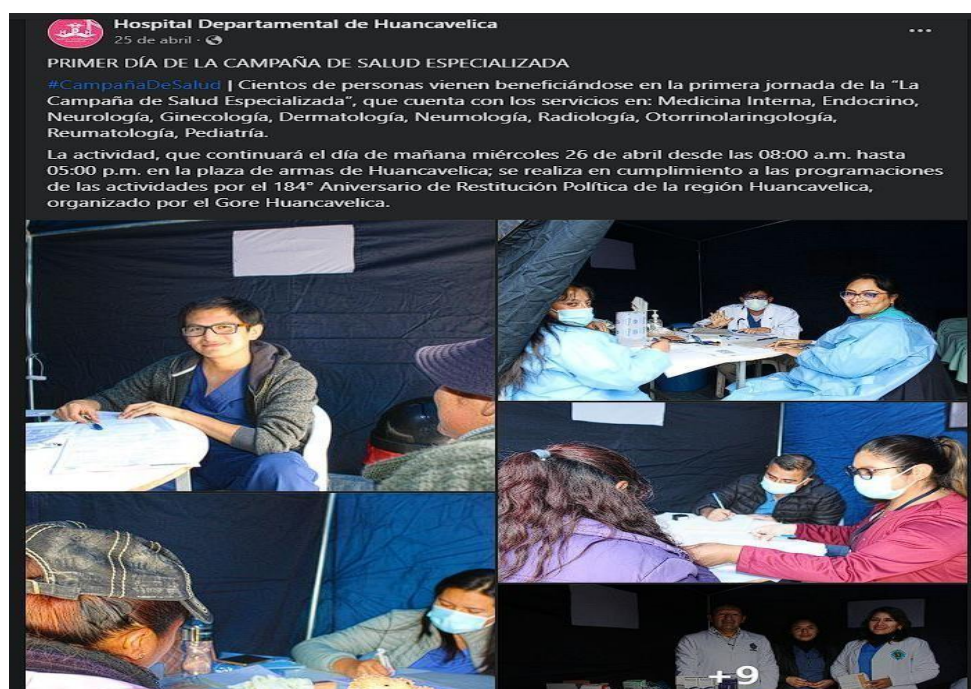
Figura N°23: Entrevistas coordinada para la dirección ejecutiva



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°23** se puede ver a la directora actual del Hospital Departamental de Huancavelica, teniendo una entrevista coordinada por el personal de comunicaciones con el canal de televisión TV PERÚ, tratando el tema de IRAS en la región Huancavelica.

Figura N° 24: Difusión de campaña de atención medica por aniversario de Huancavelica



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°24** se puede ver una de las actividades que se suele difundir mucho, y es la campaña de atención médica que se realiza por aniversario de Huancavelica, este año se contó con la participación de médicos de otros hospitales como: Guillermo Almenara, Edgardo Rebagliati, Dos de Mayo, entre otros.

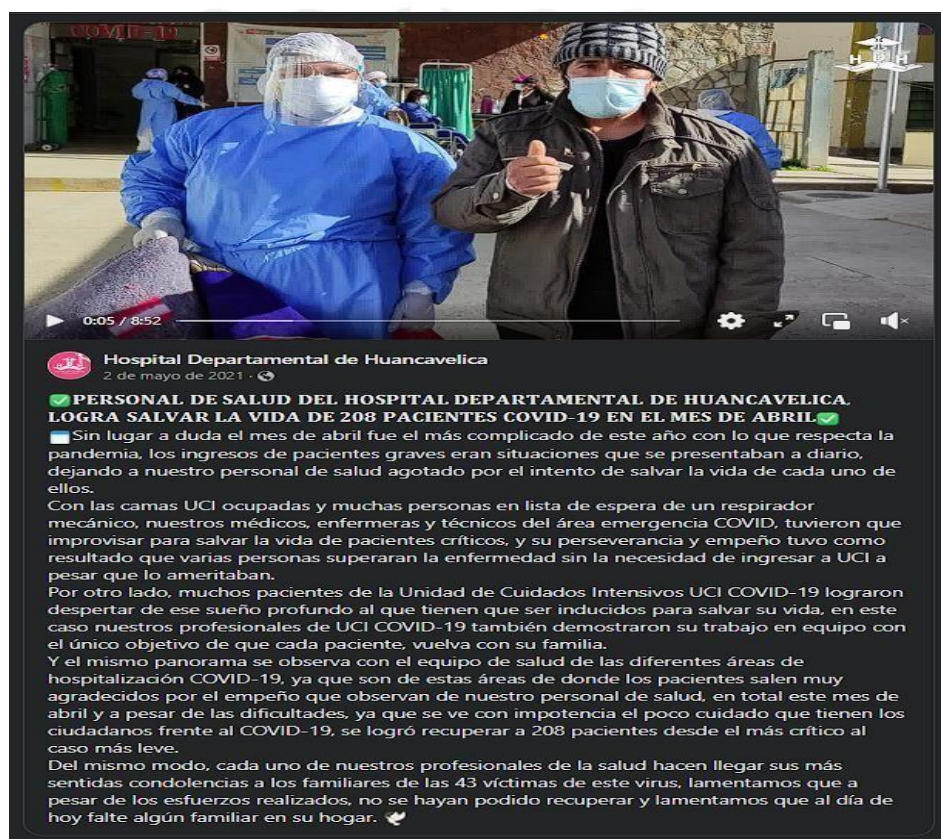
3.1.3 Importancia del estudio

El trabajo realizado por el personal de comunicaciones para difundir las diversas actividades del Hospital Departamental de Huancavelica se justifica porque existe la necesidad de dar a conocer a la población sobre las funciones que realiza un personal de salud, las gestiones realizadas, logros

médicos, además de ello las campañas de salud donde se brinda información sobre las enfermedades transmisibles y no transmisibles, las especialidades médicas con las que cuenta en hospital, y las diferentes fechas efemérides sobre el sector salud, en las que se difunde infografías para la prevención de enfermedades.

Es por eso que, desde el año 2020 se inicia un plan para dar a conocer el trabajo que realizaban los médicos, enfermeras, personal técnico, de limpieza, entre otros. Durante la pandemia, y esto ayudó a resaltar la labor asistencial y elevar la imagen del hospital ante la población.

Figura N°25: Nota de prensa resaltando la labor del personal de salud



Fuente: Página de Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°25** se puede apreciar una nota de prensa realizada con el objetivo de evidenciar la labor realizada por el personal de salud en el cuidado y atención de los pacientes COVID 19.

El objetivo del presente trabajo, es dar a conocer la importancia de un personal de comunicaciones que realice las diversas difusiones sobre lo

que sucede tanto en el área asistencial como administrativa y la información sea relevante, con ello se podrá informar a la población sobre los acontecimientos.

3.2 Delimitación del estudio

El presente trabajo de suficiencia profesional, se desarrolló dentro de las instalaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, ubicado en la Av. Andrés A, Cáceres S/N del barrio de Yananaco de esta ciudad, durante mi periodo como comunicadora de la Oficina de comunicaciones desde junio del 2020 hasta la fecha, en esta institución se cuenta con personal asistencial, es decir; licenciadas en enfermería, técnicos de distintas especialidades (laboratorio, farmacia, nutrición y enfermería), tecnólogos médicos de distintas especialidades (laboratorio, medicina física, terapia de lenguaje y diagnóstico por imágenes), obstetras, nutricionistas, médicos de distintas especialidades (gastroenterología, medicina interna, medicina intensiva, endocrinología, dermatología, pediatría, neonatología, ginecología y obstetricia, anestesiología, cirugía, traumatología, cirugía pediátrica, neurología, neumología, medicina física y rehabilitación, oftalmología, otorrinolaringología, y reumatología), también contamos con personal administrativo (contadores, administradores, secretarias, ingenieros y comunicadores), llegando a un promedio de 1020 trabajadores de distintas modalidades de contrato (CAS, CAP, nombrados y locación de servicio).

Para poder indagar más acerca de la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, se conversó con el personal antiguo de la institución y de esta manera se pudo conocer el cómo surge esta área y el trabajo previo que se realizaba.

3.3 Técnicas de investigación.

El presente proyecto de suficiencia profesional se desarrollará bajo las metodologías de investigación descriptiva y cualitativa, ya que se describirá la experiencia personal como personal de comunicaciones desde el año 2020 y la evolución del área desde ese entonces, también se complementará la información con lo indagado mediante entrevistas al personal antiguo de la institución, artículos y portales web.

En el portal WEB QuestionPro nos da a conocer que, la investigación descriptiva tiene el objetivo de describir el tema de investigación y dar a conocer las diversas razones por las que se produce un determinado fenómeno, sin la necesidad de cubrir el por qué

En la cita anterior menciona que la metodología de investigación descriptiva se basa principalmente en realizar una descripción sobre el tema que se está abordando, dando a conocer cuáles fueron las razones que nos llevaron a desarrollar un determinado tema, en este caso, el presente proyecto, tiene mucha información que describe una experiencia personal y sobre lo vivido como personal del área de comunicaciones de una institución del sector salud, la mayoría de detalles vertidos en el presente trabajo son directos, ya que lo observado durante el periodo laborado en la institución.

Por otro lado, el portal CIMEC, da a conocer diversas características de esta metodología, entre ellas la manera de recopilar datos, ya que para ello se puede uno basar en cuestionarios, entrevistas, observación directa las cuales proporcionan la información detallada que vamos a necesitar.

En la cita mencionada, da a conocer la manera como una persona puede recolectar información utilizando esta metodología, en este caso, para el desarrollo del presente proyecto se ha utilizado las entrevistas y la observación directa para poder brindar la información detallada, basándose en lo vivido como personal de comunicaciones y lo que se observó durante los últimos tres años, la evolución del área y las diversas actividades que se realizaban las cuales requerían la difusión para poder informar a la población huancavelicana, toda la información plasmada ha sido descrita sin ser alterada.

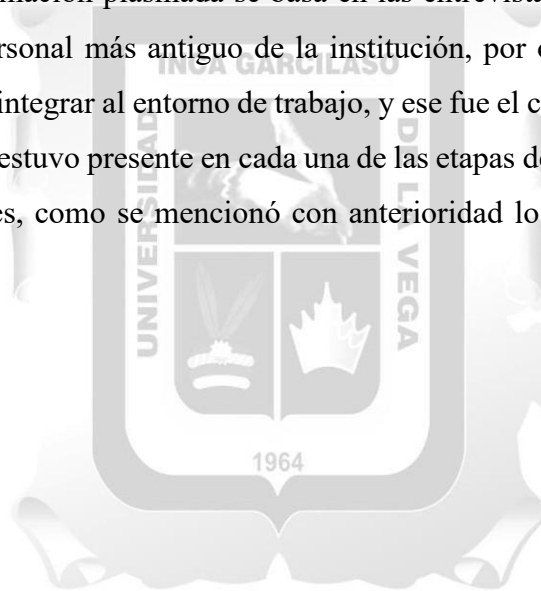
Por otro lado, en el proyecto presentado también se está considerando la metodología cualitativa, en el portal WEB QuestionPro da a conocer que este tipo de metodología nos facilita en obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular.

En este caso, con respecto a la cita mencionada, el presente proyecto es desarrollado con información obtenida mediante el punto de vista del personal que labora en el hospital, conociendo sobre la opinión que tienen de la oficina de comunicaciones y si la consideran importante o no para la institución, en las diversas

charlas que se tuvo con el personal asistencial y administrativo, manifestaron que, la oficina de comunicaciones se volvió sumamente importante ya que era la herramienta para poder difundir las actividades, logros y gestiones que se realiza para mejorar la calidad de atención a la población huancavelicana.

Por otro lado, el portal WEB Qualtrics menciona que para la recopilación de datos utilizando esta metodología, se puede utilizar entrevistas individuales, así como también integrarse en el entorno, y los análisis de esta recopilación de datos se pueden basar en la transcripción de las entrevistas o conversaciones.

Sobre la cita mencionada, se puede observar que, también en la metodología de la investigación cualitativa se considera las entrevistas como una fuente de recopilación de datos, y como ya se había mencionado anteriormente, mucha de la información plasmada se basa en las entrevistas o conversaciones que se tuvo con el personal más antiguo de la institución, por otro lado menciona que también se puede integrar al entorno de trabajo, y ese fue el caso para desarrollar este trabajo, ya que se estuvo presente en cada una de las etapas de evolución de la unidad de comunicaciones, como se mencionó con anterioridad lo descrito es experiencia propia.





CAPÍTULO IV

FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Diseño Esquemático.

En este capítulo se dará a conocer de manera detallada cuáles fueron las condiciones y también el proceso que se llevó a cabo para alcanzar los objetivos del presente proyecto de suficiencia profesional desarrollado en el Hospital Departamental de Huancavelica, sobre la importancia de la Oficina de Comunicaciones en esta institución. Para desarrollar esta investigación se ha implementado y empleado diversos instrumentos para recopilar información.

Toda lo detallado en el presente proyecto tiene como objetivo dar a conocer a las diversas instituciones sobre todo a aquellas dedicadas al sector salud la importancia que tiene la Oficina de Comunicaciones y el personal que elabora en ella, para así dar a conocer las diversas actividades y logros desarrollados en su nosocomio o institución dedicada a la gestión pública en salud.

Para obtener información sobre el Hospital Departamental de Huancavelica y la Oficina de Comunicaciones recurrimos a los datos publicados en su portal de página web institucional, además se conversó con personal antiguo de la institución y de esta manera accedimos a experticias personales del trabajador que ha visto la evolución de esta oficina y sus funciones en el nosocomio ya antes mencionado.

4.1.1 Análisis de la situación

Tras analizar la situación en la que se encontraba la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica desde el ingreso a laborar en ella el cual figura el año 2020, se pudo identificar de inmediato un gran descuido en el área, ya que no se contaba con cámara fotográfica, oficina, computadora y redes sociales, ante esta situación se tuvo que iniciar el trabajo con herramientas propias.

Con el paso del tiempo, la oficina de comunicaciones toma mayor protagonismo en las diversas actividades realizadas, ante tal situación el entonces director, pone a disposición una Laptop, realizan el mantenimiento correctivo a la cámara fotográfica y se dispone un espacio para laborar en el.

Para poder lograr nuestros objetivos trazados se tuvo que realizar un trabajo minucioso, por ello se comienza con la investigación de las efemérides en el sector salud, se conversa con las diversas áreas y departamentos para resaltar las actividades que realizan, se hace un seguimiento a la agenda de la dirección ejecutiva para saber las diversas gestiones realizadas y así realizar su difusión, todo este trabajo se realizó en los primeros meses hasta altas horas de la noche en las instalaciones del hospital ya que se necesitaba con suma urgencia material de difusión por la coyuntura de aquel entonces, la pandemia por COVID 19.

4.1.2 Definición de los Objetivos

El objetivo principal del presente proyecto de suficiencia profesional es dar a conocer que luego de tres años laborando en esta institución y tras ir viendo el comportamiento del personal que trabaja en el Hospital Departamental de Huancavelica y de los usuarios, se ha podido

identificar que es importante la difusión de actividades del nosocomio, así como también la colaboración del personal de comunicaciones con respecto al apoyo a los usuarios de esta manera evitar incomodidades que puedan terminar en quejas externas, a lo que se denomina “prevención de crisis”, esto evita que el paciente realice una denuncia en algún medio de comunicación y esto perjudique la imagen de la institución, por ello consideramos que es importante la continuidad en los siguientes puntos:

- Rondas Hospitalarias: es cuando el personal de comunicaciones, realiza visitas a las diversas áreas del hospital como: hospitalización de todas las especialidades, emergencia, shock trauma, sala de operaciones, farmacia, consultorios externos, seguros y referencias, laboratorio, banco de sangre y nutrición, esto con el objetivo de verificar la buena atención al usuario y al personal de salud, también identificar alguna necesidad del personal de salud en su área y realizar la corrección y apoyo correspondiente.
- Saludos Institucionales: Cada profesional de la salud, y personal administrativo cuenta con una fecha conmemorativa, durante estos tres años se ha ido realizando el saludo institucional resaltando al personal y el trabajo que realiza, de esta manera se genera una mejor identificación con la institución por parte del trabajador.

Figura N°26: Saludo institucional



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se puede apreciar en la **figura N°26**, se realiza el saludo institucional al personal en este caso, técnico en enfermería, esta clase de publicaciones genera identificación institucional ya que se valora el trabajo del personal.

- Efemérides en salud: Cada enfermedad, cuenta con una fecha con el objetivo de brindar información al ciudadano y así prevenirla, por ello el trabajo de la Oficina de Comunicaciones realiza publicaciones en cada fecha con infografías o videos, a esto llamamos publicaciones preventivas promocionales.

Figura N°27: Efemérides de enfermedades

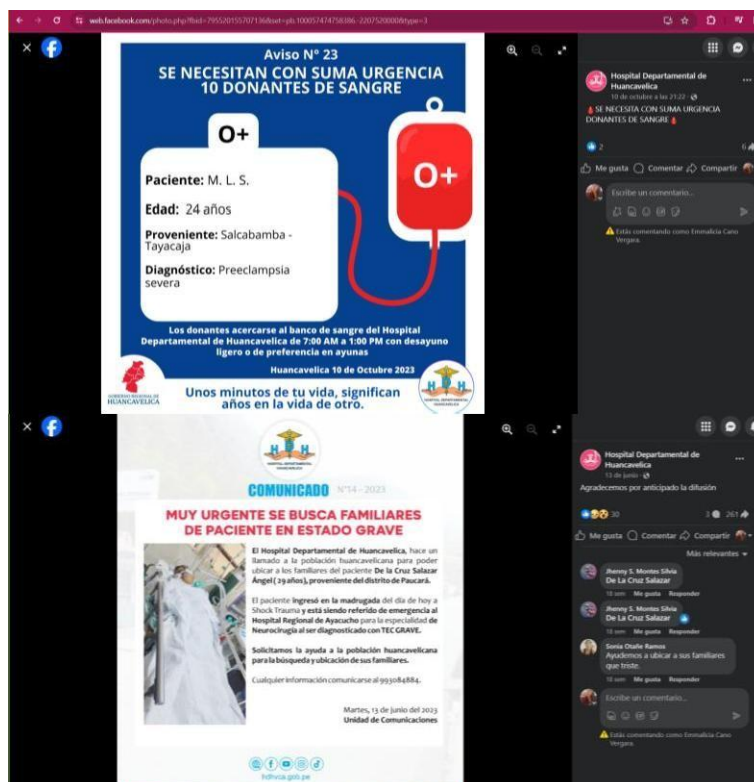


Fuente Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En **figura N°27**, se pone como evidencia un video informativo difundido en marco de la semana de lucha contra el cáncer (19-10-2023), este material de difusión se realizó con un profesional médico en la especialidad de gastroenterología (Dr. Boris Ernesto Sosa Palomino) brindando información sobre cáncer gástrico.

- Apoyo Social: En un trabajo coordinado con la Oficina de Gestión de la Calidad y el Departamento de Servicio Social la Oficina de Comunicaciones realiza publicaciones solicitando apoyo con respecto a donantes de sangre o ubicación de familiares este trabajo debe continuar ya que genera que el usuario se sienta apoyado y por ello satisfecho.

Figura N° 28: Difusión de apoyo a familiares

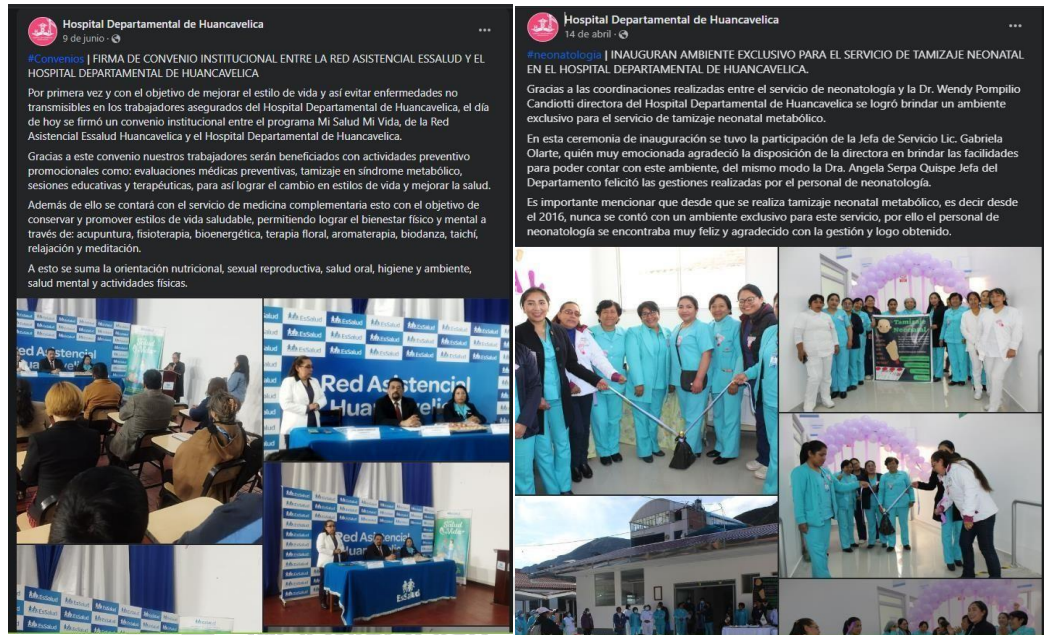


Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°28** se puede apreciar la difusión que se realiza como apoyo a los familiares y usuarios de nuestro nosocomio, en estos casos la solicitud de donantes de sangre y el tratar de ubicar a familiares de un paciente.

- Difusión de gestión: Una de las actividades que se realiza como oficina de comunicaciones es la difusión de gestión administrativa, es decir las actividades realizadas por la dirección ejecutiva y su equipo logrando así mejoras hospitalarias, firmas de convenio, entre otros.

Figura N°29: Difusión de gestión administrativa

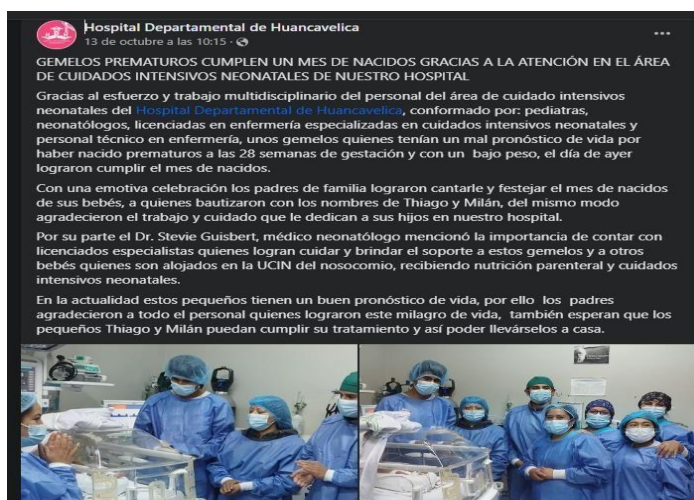


Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la presente **figura N°29** se puede evidenciar que, el tipo de difusión de la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica no solo difunde sobre el área asistencial, sino que también, se brinda información sobre las diversas gestiones administrativas.

- **Logros médicos:** La difusión sobre la labor realizada por nuestros médicos especialistas es uno de los trabajos que no debe de perder continuidad en las publicaciones realizadas, ya que esto genera confianza en el usuario, así como también resalta el trabajo multidisciplinario del personal asistencial.

Figura N°30: Logro médico del servicio de neonatología



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°30** se puede evidenciar la difusión de los logros médicos de nuestro hospital, en este caso la atención con especialistas en neonatología para lograr la que gemelos prematuros logren sobrevivir a pesar de las pocas probabilidades de vida que tenían.

4.1.3 Estrategias

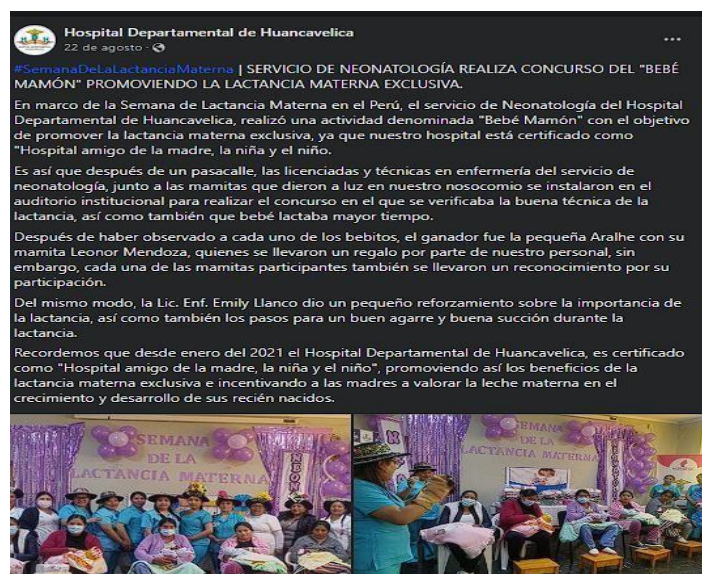
Los comunicadores de diversas instituciones públicas o privadas realizan un plan para la difusión de actividades basándose en fechas determinadas y pauteadas por el jefe inmediato, del mismo modo se guían de las distintas fechas efemérides según el área en la que se encuentran laborando.

En el caso del personal de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, al ser una institución del sector salud, las fechas efemérides son exclusivas para brindar información de prevención de enfermedades, del mismo modo las actividades realizadas por el personal de este tipo de institución son englobadas exclusivamente a las atenciones médicas brindadas a la población.

Para lograr recabar la información y desarrollar el presente proyecto, se tuvo que participar de manera directa en la evolución de la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, elaborando los diversos materiales de difusión con la colaboración del personal de salud, para ello se utilizó diversas estrategias:

- **Protagonismo:** En muchas ocasiones para lograr la colaboración del personal de salud para la elaboración del material de difusión, muchos de ellos pedían ser los protagonistas, es decir, pedía que se resalte su nombre y trabajo realizado, de esta manera se lograba obtener información auténtica del evento del cual se iba a publicar.
- **Reconocimiento:** En muchas ocasiones el personal asistencial del Hospital Departamental de Huancavelica, solicitaban un reconocimiento por parte de la autoridad máxima del hospital, en este caso de la dirección ejecutiva, por ello en muchas de las celebraciones conmemorativas se realizaba un acto protocolar y reconocimiento de su labor, esta actividad era difundida en los medios de comunicación, por ejemplo: cada 30 de agosto se celebra el día de la enfermera peruana, en esta fecha se hace una ceremonia y todas las licenciadas en enfermería reciben una resolución directoral en donde se reconoce la labor que realizan, lo mismo ocurre el 31 de agosto día de la obstetra peruana.
- **Concurso Institucional:** Para distintas fechas importantes del sector salud, algunas áreas realizan concursos institucionales en donde participa el personal y también el usuario, de esta manera los incentivan a ser parte de las actividades las cuales son publicadas en la página de Facebook del hospital y también en diversos medios de prensa.

Figura N° 31: Concurso del “Bebé Mamón”



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°31** se puede apreciar una de las actividades organizadas por el servicio de neonatología, las licenciadas de esta área realizaron un concurso denominado el “Bebé Mamón” incentivando la lactancia materna exclusiva, en este concurso participaron las madres quienes habían dado a luz en nuestro nosocomio.

Figura N° 32: Concurso por el Día Mundial del Lavado de Manos



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

En la **figura N°32** se puede observar otro de los concursos que se realiza cada año, en este caso es organizado por la oficina de gestión de la calidad con el objetivo de informar a la población y al personal de salud la importancia del lavado de manos para la prevención de enfermedades.

- **Actividades de identificación institucional:** Para lograr la colaboración del personal de salud en los diversos materiales de difusión del hospital, se realizan actividades en las que el recurso humano confraterniza y de esta manera se fortalecen los lazos institucionales logrando así una colaboración más fluida por parte de los trabajadores.

Figura N°33: Actividades por aniversario institucional



Fuente: página del Hospital Departamental de Huancavelica

Como podemos ver en la **figura N°33** una de las actividades más resaltante en la que participa el personal del hospital es el concurso de danzas en marco del aniversario de la institución, de esta

manera se fortalecen los lazos institucionales y así se logra la colaboración del personal en la difusión de diversas actividades.

- **Publicación de logros médicos:** Ya es una costumbre que cada médico de distinta especialidad se contacte con el personal de comunicaciones para la publicación de algún logro médico o de la detección de alguna enfermedad que requiera la difusión para informar y educar a la población huancavelicana, los médicos ven a la oficina de comunicaciones como un gran medio para poder dar a conocer sobre la prevención de distintas enfermedades.

Figura N° 34: Síndrome de Guillain Barré



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica.

En la **figura N°34** damos a conocer la difusión realizada sobre el primer caso de síndrome de Guillain Barré, para realizar esta publicación el médico tratante se comunicó con la oficina de

comunicaciones para poder realizar una difusión sobre la enfermedad y cómo prevenirla.

4.1.4 Canales

Para la difusión de las diversas actividades realizadas por el personal del Hospital Departamental de Huancavelica se utilizaron los medios digitales y los medios tradicionales, en el caso de los medios digitales son propios de la institución, por otro lado, en los medios tradicionales se buscó la colaboración de los periodistas de la zona y corresponsales quienes realizaban el rebote de la información en sus diversas plataformas.

Los medios de comunicación que constantemente realizan la difusión de actividades de nuestra institución son:

- TV PERÚ

Figura N°35: Difusión por TV PERÚ



Fuente: Canal de Youtube de TV Perú

En la **figura N°35** se puede observar la colaboración por parte de la corresponsal de TV Perú, Flor de María Hidalgo, este programa fue emitido el 13 de octubre del 2023 edición matinal (6:00 am) y la nota salió al aire a las 7:50 am.

- DIARIO CORREO

Figura N°36: Difusión en Diario Correo Huancavelica

Política Perú Mundo Deportes Economía Espectáculos Tendencia Videos

AREQUIPA AYACUCHO CHIMBOTE CUSCO HUANCavelica HUANGAYO HUÁNUCO ICA LA LIBERTAD LAMBAYEQUE

LIMA PIURA PUNO TACNA TUMBES

PUBLICIDAD

Inscríbete Hoy UTP Más Información

HUANCavelica

Huancavelica carece de donantes voluntarios de sangre

Especialista de nosocomio insta a la población a salvar vidas y donar sangre.

Actualizado el 14/06/2023 07:00 p. m. OSKAR NATTERI

La carencia de donantes voluntarios de sangre es un problema que día a día se afronta en el Hospital Departamental de Huancavelica.

Fuente: Diario Correo

En la **figura N°36** se puede observar la difusión realizada por Diario Correo (14-06-2023) brindando información sobre la importancia de la donación voluntaria de sangre.

- EL COMERCIO

Figura N°37: Difusión en la plataforma digital “El Comercio”

El Comercio

SUSCRÍBETE POR \$15 INICIA SESIÓN

Huancavelica: más de 160 mil personas se beneficiarán con planta de oxígeno implementada en hospital departamental

Moderno equipo médico fue adquirido por el Proyecto Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos y puede producir hasta 696 metros cúbicos de oxígeno al día.

Conforme a los criterios de The Trust Project

Esta moderna planta de oxígeno, con componentes de Bélgica y Suiza, puede producir hasta 696 metros cúbicos de oxígeno al día | Foto: Hospital Departamental de Huancavelica

ÚLTIMAS NOTICIAS

- TEMBLOR en Perú hoy, 4 de noviembre: Epicentro, magnitud y más según reportes de sismos via IGP
- Madón Picchu: entre largas colas por venta de boletos y amenazas de paro
- Catacaos: se inundó con 1.8 m de agua el 2017 y todo sigue igual a pocas semanas de El Niño

Fuente: Plataforma digital de “El Comercio”

En muchas ocasiones se trabaja coordinadamente con otros comunicadores, en este caso podemos observar en la **figura N°37** una nota de prensa difundida en la plataforma digital de “El Comercio”, este fue un trabajo articulado con la comunicadora de Legados de los Juegos Panamericanos, quienes fueron que hicieron la donación de esta planta de oxígeno.

- **RPP NOTICIAS**

Figura N°38: Difusión en la plataforma de RPP NOTICIAS



Fuente: Plataforma digital de RPP NOTICIAS

Una de las corresponsales que más difusión realiza de nuestros logros médicos es la Srta. Tania Torres (corresponsal RPP NOTICIAS) como podemos ver en la **figura N°38** se realizó la difusión de la intervención quirúrgica a adolescente que padeció de tricofagia. (24-05-2022)

- **DIARIO PRIMICIA**

Figura N°39: Difusión en diario primicia



Fuente: Edición digital del Diario Primicia

En la **figura N°39** se ve la difusión realizada por el Diario Primicia (24-10-2023) sobre la intervención por parte de los cirujanos dentistas con especialidad en cirugía maxilofacial, esta nota de prensa fue enviada al corresponsal para que la considere en la edición digital e impresa del diario.

Por otro lado, existen diversas instituciones que comparten las diversas publicaciones realizadas de las actividades del Hospital Departamental de Huancavelica, entre ellas tenemos:

- **DIRESA HUANCVELICA**

Figura N°40: Difusión por DIRESA Huancavelica



Fuente: Página de la DIRESA Huancavelica

En la **figura N°40** se puede observar cómo la DIRESA Huancavelica comparte las diversas publicaciones realizadas por parte del Hospital Departamental de Huancavelica, esto ayuda a llegar a más población y así la información tenga mayor difusión.

- **GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA**

Figura N° 41: Difusión por el Gobierno Regional de Huancavelica



Fuente: Página del Gobierno Regional de Huancavelica

En el caso de apoyo social, en Gobierno Regional de Huancavelica apoya con las diversas publicaciones, como se puede observar en la

figura N° 41 compartió la publicación de la necesidad de donantes de sangre.

Por último, nuestra institución cuenta con redes sociales y página web, medios en los que se publican las diversas actividades realizadas por los trabajadores, como se sabe las redes sociales tiene un gran alcance de población para que puedan informarse.

- **FACEBOOK INSTITUCIONAL**

Figura N°42: Facebook del Hospital Departamental de Huancavelica



Fuente: Página del Hospital Departamental de Huancavelica

La **figura N°42** muestra la página del Hospital Departamental de Huancavelica, fue creada el 8 de junio del 2020, y en la actualidad cuenta con diez mil seguidores, es una de las páginas con mayor actividad en el sector salud, que brinda información para prevención de enfermedades, logros médicos y gestiones administrativas.

- **YOUTUBE INSTITUCIONAL**

Figura N°43: YouTube del Hospital Departamental de Huancavelica

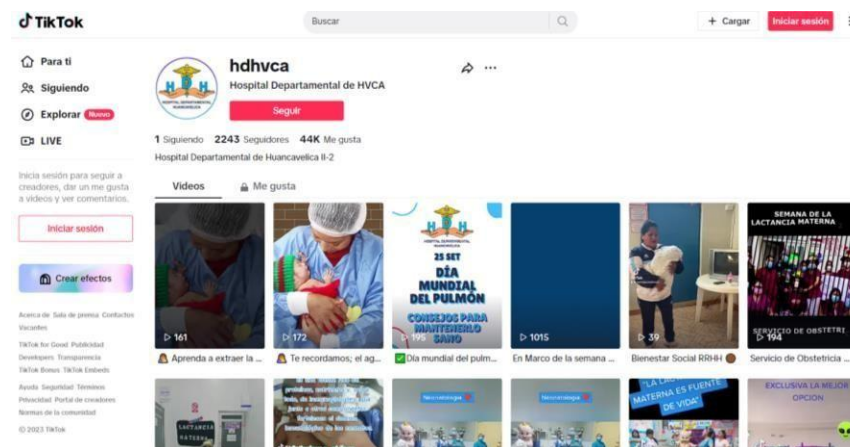


Fuente: Canal de YouTube del Hospital Departamental de Huancavelica

Como se ve en la **figura N°43** la institución cuenta también con un canal de YouTube, en el cual se difunden videos de las actividades.

- **TIKTOK INSTITUCIONAL**

Figura N°44: Cuenta Tiktok del Hospital Departamental de Huancavelica



Fuente; Cuenta Tiktok del Hospital Departamental de Huancavelica

La última red social creada para el Hospital Departamental de Huancavelica fue la cuenta en Tiktok, como se puede ver en la **figura N° 44** esta red social tiene mucho alcance, en la actualidad y sirve para poder informar a la población con videos cortos, actualmente cuenta con 2243 seguidores.

4.1.5 Ejecución del Proyecto

Para el desarrollo del presente trabajo se suficiencia profesional, se tuvo que remontar al año 2020, año en el que inicia toda la labor detallada en este proyecto, recopilar las diversas publicaciones que se realizaba y evidenciar la evolución de las mismas, de esta manera se demuestra que, la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica es sumamente importante para realizar la difusión de actividades y así resaltar la imagen institucional del nosocomio.

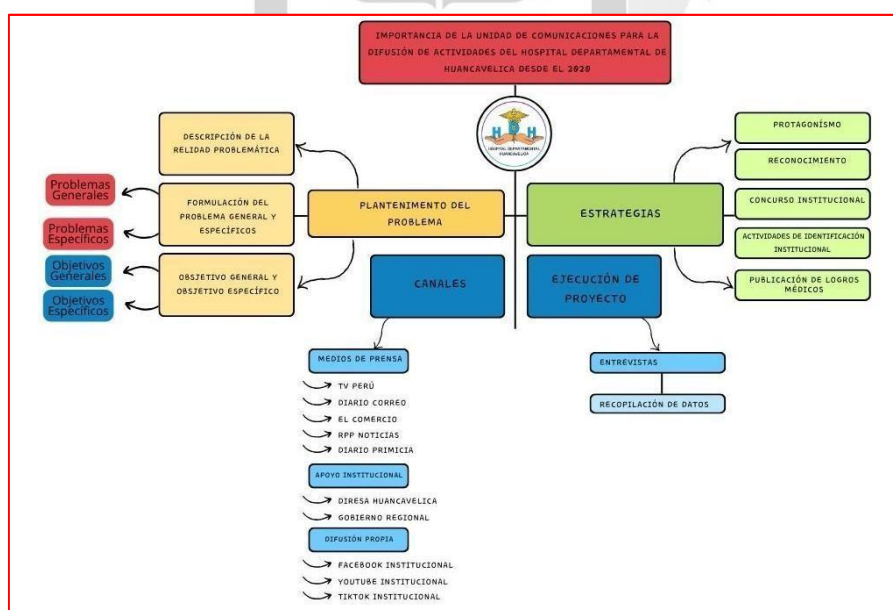
Una vez recabada la información y realizada las entrevistas y conversaciones con el personal antiguo del hospital para conocer la historia de la oficina de comunicaciones, se dio inicio al desarrollo del proyecto, conociendo mejor el punto de vista de los trabajadores sobre el trabajo que se realiza en esta área y la evolución que tuvo desde el año 2020.

A ello se adicionó la sustentación con diversos artículos en los que detallaban la importancia de las comunicaciones sobre todo en el sector de la salud, y como esta área refuerza la información de prevención de enfermedades, brinda detalles de las atenciones médicas y evidencia las gestiones administrativas realizadas por la dirección ejecutiva de la institución.

Luego de laborar por tres años en esta área se crearon lazos con los diferentes medios de comunicación quienes replican la información en sus diversas plataformas, esto aportó mucho al desarrollo de este proyecto ya que se pudo evidenciar el trabajo que se realiza en la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica.

4.1.6 Esquema

Figura N° 45: Esquema del procedimiento del proyecto



Fuente: Elaboración propia

4.2 Metodología

Para el desarrollo del presente proyecto se ha utilizado la metodología KANBAN, que pertenece a los tipos de metodología ágil, en el portal web ZENDESK da a conocer que, el método ágil KANBAN consiste en un seguimiento visual del proyecto, que puede estar plasmado en un panel con tarjetas de señalización y de esta manera identificar la forma rápida y clara del estado de las tareas y lo que se debe hacer y lo que ya está terminado.

Sin lugar a duda la cita anterior detalla de manera concreta la manera de trabajar en un área de comunicaciones, y la planificación que se hace para que de esta manera no se pueda olvidar ninguna fecha conmemorativa o efemérides del sector salud y así realizar el material correspondiente para la difusión, por otro lado en este proyecto se realizó un seguimiento visual, ya que todo lo detallado se basa en una experiencia propia, ya que se viene trabajando hasta la actualidad en la oficina de comunicaciones y se sigue realizando los trabajos de difusión mejorando la calidad de información plasmada en los productos.

En el portal web de la revista Cubana de Higiene y Epidemiología menciona que, las acciones de comunicación en salud permiten promover transformaciones hacia conductas saludables, en la forma más humanitaria posible, esto mediante la realización y entrega de mensajes y estrategias, basadas en investigación del usuario, para promover la salud de las personas y la comunidad.

Referente a la cita anterior, se coincide, ya que desde el inicio de la elaboración del presente proyecto, se puso en conocimiento que la oficina de comunicaciones juega un papel muy importante en la difusión de información de la prevención de enfermedades transmisible y no transmisibles, del mismo modo se brinda consejos para una vida saludable y recomendaciones sobre algunas enfermedades, este tipo de material es difundido en las diversas plataformas digitales de la institución, del mismo modo es replicado por algunos medios de comunicación que fueron mencionados anteriormente.

Para lograr la colaboración que actualmente existe por parte de los trabajadores del Hospital Departamental de Huancavelica, y así contar con el material de difusión que sustente el presente trabajo, se tuvo que realizar mucha persuasión

ya que en un inicio el trabajador asistencial o administrativo se negaba a colaborar con los diversos materiales de difusión que se tenían que realizar.

Pasado el tiempo y ya con diversos materiales difundidos, los trabajadores comenzaron a ver los beneficios de las difusiones, por ello en la actualidad hay más colaboración por parte de ellos para los diversos productos realizados como: videos, infografías, saludos institucionales, notas de prensa, tiktoks, entrevistas, etc.

de esta manera se pudo lograr la colaboración por parte de los profesionales, y así contar con diversos productos difundidos, lo cuales resaltan a nivel de la región Huancavelica, ya que se logra orientar y educar sobre la prevención de enfermedades, además de ello se logra resaltar la labor de cada uno de los profesionales de la institución.

4.3 Procedimientos

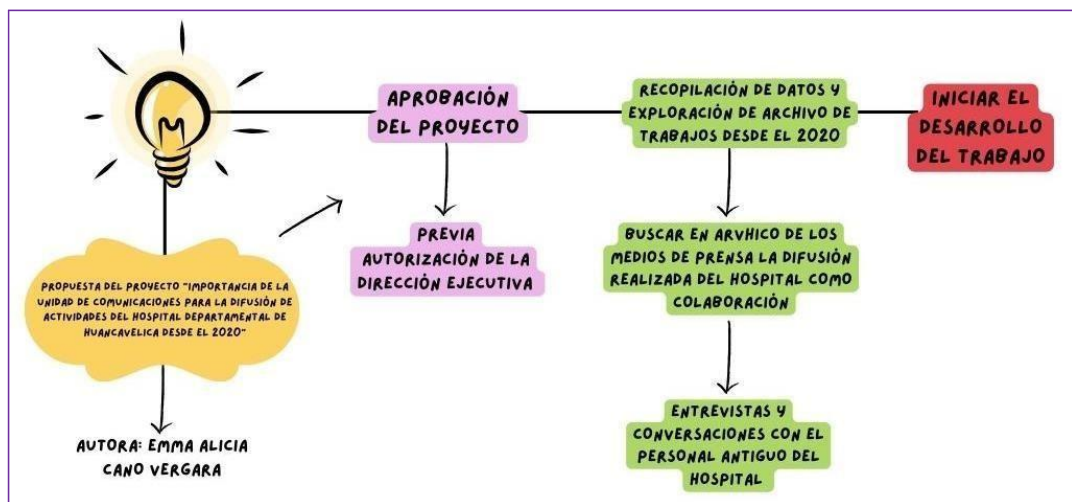
Para poder desarrollar el presente proyecto de suficiencia profesional se tuvo que recurrir a diversas personas que laboran en el Hospital Departamental de Huancavelica, así como también a archivos que se tenía del trabajo realizado desde el año 2020.

Como primer paso se puso en conocimiento a la dirección ejecutiva el inicio de este proyecto de investigación solicitando a la directora actual de la institución el permiso correspondiente y las facilidades para poder realizar el presente proyecto ya que se iba a incluir material de difusión institucional.

Por otro lado se conversó con la Licenciada Amanda Aponte quien labora en el hospital por más de treinta y cinco años como licenciada en enfermería especialista en emergencia y cuidados críticos, ella me brindó la información sobre cómo surge la oficina de comunicaciones en la institución mencionando que, la contratación del primer comunicador para la institución que es ahora un personal nombrado fue por un tema político, sin embargo, los demás directores trataron de reforzar esta área contratando a personal por locación de servicio, pero ningún personal se quedaba permanentemente en el cargo ya que no se contaba con muchos comunicadores que sean residentes de la región Huancavelica, al llegar el año 2020, mi persona se incorpora en esta institución para laborar como comunicadora de la Oficina de Comunicaciones, y se queda hasta la actualidad.

También se tuvo la colaboración y apoyo de la secretaria de la dirección ejecutiva quién brindó las instrucciones para poder acceder al MOF que se encontraba publicado en la página web del hospital, adicional a ello se tuvo la participación de la jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad quien también en una pequeña entrevista mencionó que anteriormente no se realizaban el tipo de trabajo en la oficina de comunicaciones que se realiza en la actualidad ya que el trabajo anterior era muy básico por lo que solo coordinaba con la prensa para que la se encargue de realizar las notas de informativas, tampoco se hacían infografías, videos, imágenes y flyers de prevención de enfermedades.

Figura N°46: Esquema de coordinación de proyecto



Fuente: Elaboración Propia

1964



CAPITULO V
PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

Como se había mencionado anteriormente, en el 2014 y en el último año de la primera gestión como gobernador regional del Señor Alejandro Maciste Díaz Abad, se aprueba el Manual de Organización Y Funciones, en la que figura la Oficina de Comunicaciones, esta área se considera como parte del organigrama estructural y como órgano de apoyo de la dirección ejecutiva de la institución.

A esta área se le designa la función principal de planificar y organizar las funciones de la Oficina de Comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, respecto a los temas de prensa propaganda y otros, y se considera un personal con título profesional universitario de comunicador social, periodismo o afines.

Sin embargo, la oficina de comunicaciones, no cumplió con lo establecido en los primeros años de su instalación en la institución, con el paso de los años, sólo

se contaba con un personal y había variación en un segundo recurso humano que tenía un contrato por locación de servicio y que no tenía permanencia en el área de comunicaciones.

Llegado el 2020 y con la declaración del inicio de una pandemia, la dirección ejecutiva del Hospital Departamental de Huancavelica, toma la decisión de contratar a un personal para las diversas actividades que comprende la Oficina de Comunicaciones, una vez contactado el recurso humano se inicia un trabajo exhaustivo para lograr las metas de difusión, información, educación y orientación sobre temas en salud a la población huancavelicana, y se sigue manteniendo hasta la actualidad.





CONCLUSIONES

1. El presente proyecto de suficiencia profesional “La importancia de la Oficina de Comunicaciones para la difusión de actividades del Hospital Departamental de Huancavelica desde el 2020”, se planteó para dar a conocer la importancia de esta área en las instituciones, tanto públicas como privadas, para lograr la difusión de sus actividades y proyectos, en este caso al ser parte del sector salud, esta oficina tiene mucho material que difundir, ya que el objetivo principal es dar a conocer información sobre enfermedades y cómo prevenirlas.
2. Es importante considerar que la pandemia ha generado que las oficinas de comunicaciones sean la única fuente información sobre las diversas actividades que se estaban desarrollando, sobre todo las diversas entidades del gobierno utilizaron sus redes sociales para mantener a la población actualizada sobre las medidas que se estaban tomando frente a lo que estaba ocurriendo, ante ello la oficina de comunicaciones del Hospital Departamental de Huancavelica tuvo que iniciar el

mismo trabajo de difusión ya que era el único hospital referencial de la región a donde eran referidos los pacientes contagiados en estado grave.

3. La información que se difundía por parte del Hospital Departamental de Huancavelica, por las redes sociales y los diferentes medios de comunicación durante el periodo de pandemia fue muy importante ya que de esta manera se mantenía informada a la población, con el paso del tiempo se puede evidenciar en el presente proyecto la evolución del material de difusión ya que en la actualidad se resalta todo tipo de trabajo realizado en el nosocomio.
4. Por otro lado, una de las características más resaltantes de este proyecto son los diversos métodos que se utilizaron para lograr la colaboración del personal y así realizar un material de difusión de calidad y veracidad, la creación de las diversas redes sociales institucionales que son de gran ayuda para el alcance de la información difundida, a esto se suma los lazos generados con diversos medios de comunicación que replican la información para que pueda llegar a más población y de esta manera estén actualizados sobre las diversas actividades realizadas en la institución.
5. El conocer cómo por un tema político se crea una oficina que al final ha generado un beneficio para la institución al ser bien manejada y al cumplir los roles correspondientes y también brindó beneficios a la población ya que se informan de manera continua sobre el cuidado de diversas enfermedades y la prevención de ellas.
6. Como conclusión final, este proyecto ha brindado mucha enseñanza sobre lo importante que es la oficina de comunicaciones en cada institución, el incluir un personal que responda a las necesidades y pueda realizar el trabajo según lo que se requiera, el iniciar un trabajo con dedicación y esfuerzo, además de ello el disfrutar del trabajo recibiendo diversos conocimientos con respecto al sector en el cual laboras, en este caso el sector salud y de la medicina, ser constante y actualizarse con respecto a los temas para que la población huancavelicana siga conociendo, educándose y sobre todo incluyendo un estilo de vida saludable para la prevención de enfermedades.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a cada institución brindar la Oficina de Comunicaciones el personal correspondiente, que tenga las capacidades y esté actualizado sobre las diversas herramientas que un personal utiliza, para que así pueda realizar la difusión de las actividades que desarrollan en su institución con herramientas como: edición de video, diagramación de imágenes, edición de audio, redactar notas de prensa y las relaciones públicas que son indispensables.
2. Brindar al área de Comunicaciones los equipos con los que se puedan trabajar de manera óptima y así obtener un mejor resultado en las publicaciones con respecto a video e imagen, es decir, contar con un buen equipo de edición, cámara fotográfica, una oficina correspondiente, equipo de sonido, micrófono, entre otros.
3. Dejar de lado el tema político para incluir personal en la oficina de comunicaciones, ya que es un área que accede a mucha información confidencial

la cual debería ser resguardada y manejada de la mejor manera con el objetivo de resaltar la imagen institucional de la entidad.

4. Gestionar pasantías para que el personal de Comunicaciones se pueda capacitar y actualizar de herramientas correspondiente al sector en el que se está laborando, y de esta manera los diversos materiales de difusión irán mejorando y tendrán un gran impacto ante el público objetivo.
5. La colaboración del personal que elabora en la entidad que cuenta con una oficina de comunicaciones es indispensable, cada profesional debe colaborar con esta área para poder difundir las diversas actividades logros y gestiones que se realiza y de esta manera realzar la imagen que se tiene de la institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carlos Gonzales (2015) “*La comunicación en salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones*” Artículo web <https://goo.su/BWUioQ>

Sandra Cecilia Rodríguez, Lourdes de la Cabrera y Esmeralda Reyes (2018) “*La comunicación social en la salud para la prevención de enfermedades en la comunidad*” Artículo web <https://goo.su/Aj3c1zz>

Sara Prado Fernández (2022) “*La Importancia de la Comunicación en el ámbito de la Salud*” Artículo web <https://goo.su/Z967DA>

Instituto Nacional de Salud “*Importancia de la Comunicación en Salud*” Artículo Web <https://goo.su/5d7Fa2H>

Atoche Monterola Maribel (2003) “*Comunicación y Salud: Periodismo Institucional y de Difusión en la Oficina de Prensa del Ministerio de Salud*” Tesis <https://goo.su/Mi6161>

Universidad Esan (2016) “*El papel del área de comunicación en la organización*” Artículo web <https://goo.su/4zOj8Z>

SubSed de España “*La importancia de la actividad de difusión*” Artículo web http://www.lifesubsed.com/?page_id=41&lang=es

OPS (2020) “*La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*” Artículo web <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2020) “*La importancia de una buena comunicación en tiempos del COVID-19*” Artículo web <https://www.ifrc.org/es/article/importancia-una-buena-comunicacion-en-tiempos-del-covid-19>

QuestionPro “*¿Qué es la investigación descriptiva?*” Artículo web <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

CIMEC “*La investigación descriptiva y sus características*” Artículo web <https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>

QuestionPro “*Método de investigación cualitativo: qué es y cómo usarlo*” Artículo web <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/>

Qualtrics “Investigación Cualitativa” Artículo web <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cualitativa/>

Zendesk (2023) “¿Qué es la metodología ágil y cuáles son las más utilizadas?” Artículo web <https://goo.su/XwY2dv>

Página web Hospital Departamental de Huancavelica “Reseña Histórica” https://hdhvca.gob.pe/website/Historia_hdh/



ANEXOS

ANEXO 1

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
HUANCVELICA

REPUBLICA DEL PERU

N° 789-2014-D-HD-HVCA/OP

RESOLUCIÓN DIRECTORAL
Huancavelica, 26 de Setiembre del 2014

VISTO: El Informe N° 174-2014/HD-HVCA/DG-OEPE, remitido por la Dirección General del Hospital Departamental de Huancavelica, sobre la Aprobación del Manual de Organización y Funciones 2014, en Novecientos Veintitrés (923) folios; y

CONSIDERANDO:

Que, el Decreto Legislativo N° 276, y su Reglamento el Decreto Supremo N° 005-90-PCM en los artículos 23°, 25°, 26°, y 77°, establecen las condiciones para la asignación de funciones en la Administración Pública. La asignación a un cargo siempre es temporal; es determinada por la necesidad institucional y respeta el nivel de carrera, grupo ocupacional y especialidad alcanzados, y que los cargos son los puestos de trabajo a través de los cuales los funcionarios y servidores desempeñan las funciones asignadas, por lo mismo la designación consiste en el desempeño de un cargo de responsabilidad directiva o de confianza por decisión de la autoridad competente en la misma o diferente entidad;

Que, la Directiva N° 007-MINSA/OGPP-V.02 Directiva para la Formulación de Documentos Técnicos Normativos de Gestión Institucional, establece que las normas de carácter técnico, criterios y procedimientos para la elaboración, aprobación, revisión y modificación del Reglamento de Organización y Funciones, Cuadro para Asignación de Personal, Manual de Organizaciones y Funciones, Manual General de Procesos, Manual de Procedimientos y Texto Único de Procedimientos Administrativos de las entidades comprendidas en el alcance de la presente directiva, facilitar el establecimiento de los objetivos funcionales, las funciones generales, la estructura orgánica, los cargos necesarios, las funciones y requisitos de los cargos, los componentes e interrelaciones de los procesos organizacionales y los procedimientos, de las entidades comprendidas en el alcance de la presente directiva, que coadyuve al establecimiento de un adecuado control interno; así mismo, mediante Resolución Directoral N°390-2009-SA-DS-HNCH/06 de fecha 27 de Agosto del 2009 dispone que los Reglamentos de Organización y Funciones serán formulados según los modelos establecidos por el Ministerio de Salud;

Que, al amparo de los Derechos Fundamentales emanados por la Constitución Política del Estado de 1993 y; los Derechos consignados en el Artículo 24° y de los Deberes estipulados en el Artículo 3° del Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público y conforme con lo establecido en el Capítulo IX (De Los Derechos De Los Servidores) del Decreto Supremo N° 005-90-PCM, se ha formalizado el Manual de Organización y Funciones 2014 en la Unidad Ejecutora - Hospital Departamental de Huancavelica;

Que, estando a la petición formulada de la Oficina de Planeamiento

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL
HUANCVELICA

REPUBLICA DEL PERU

N° 789-2014-D-HD-HVCA/OP

RESOLUCIÓN DIRECTORAL
Huancavelica, 26 de Setiembre del 2014

Estratégico del Hospital Departamental de Huancavelica, se ha emitido pronunciamiento favorable, para que mediante el presente Acto Resolutivo se apruebe el Manual de Organización y Funciones 2014 del Hospital Departamental de Huancavelica, documento que rubricado en Novecientos Veintitrés (923) folios y en calidad de anexo, forma parte integrante de la presente Resolución;

Estando a lo informado a la Oficina de Personal; y,
Con la visación de la Oficina de Personal, Oficina de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Departamental de Huancavelica;
En atención a las consideraciones expuestas y a la normatividad vigente, y en uso, de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, Ley N° 27657 Ley del Ministerio de Salud, Decreto Supremo N° 013-2002-SA. Que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27657, Ley 27867 Ley Orgánica de Gobierno Regional, Ley N° 27444, Ley del Procedimientos Administrativos General, Resolución Ministerial N° 701-2004/MINSA, y de conformidad con el Decreto Legislativo N° 276 y su Reglamento D.S. N° 005-90 PCM;

SE RESUELVE:

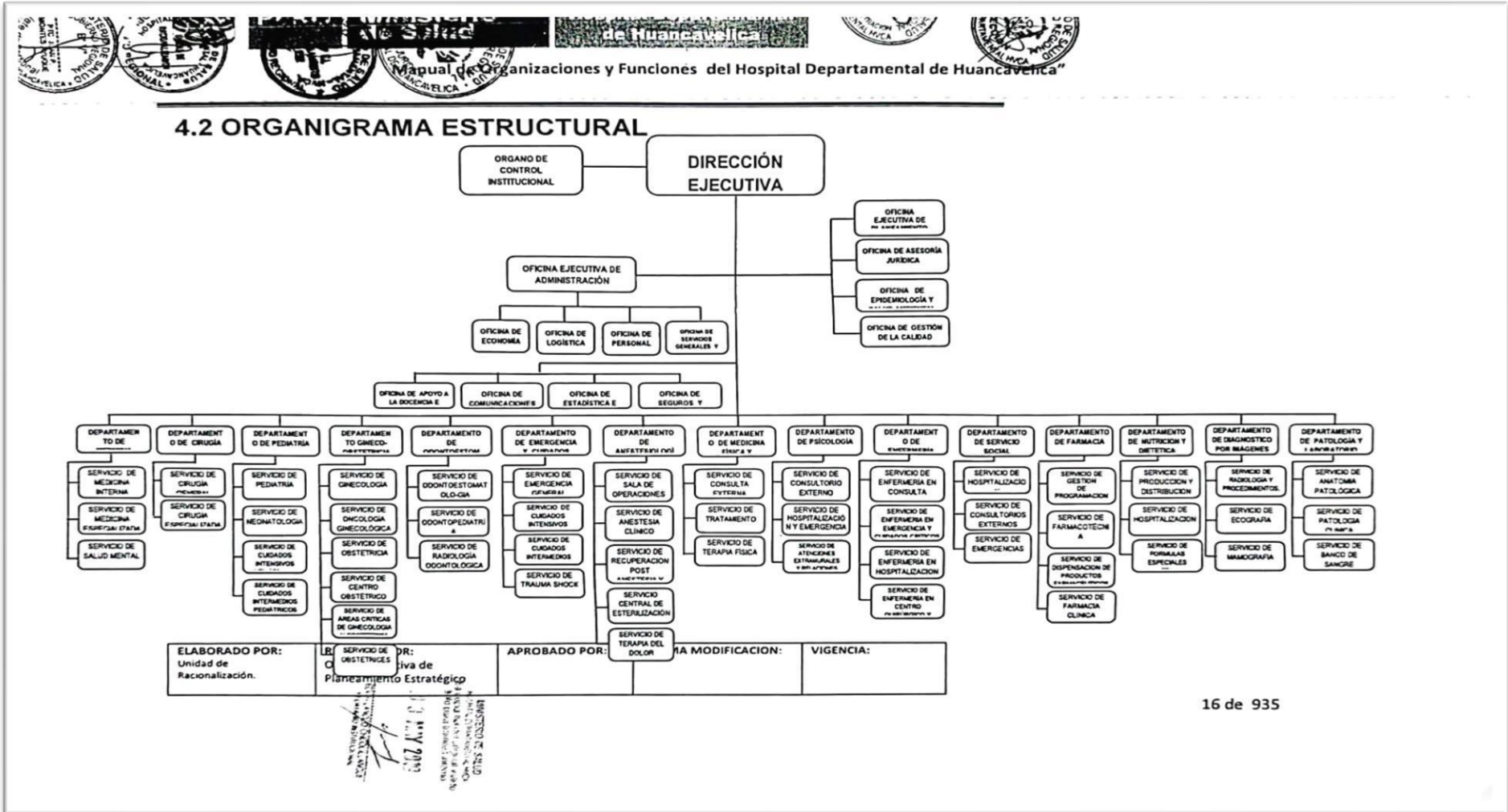
Artículo 1°.- **APROBAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 2014 DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA**, documento que rubricado en Novecientos Veintitrés (923) folios y en calidad de anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- **COMUNICAR** el presente Acto Administrativo a los Órganos Competentes del Hospital Departamental de Huancavelica, para su conocimiento y fines pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Dr. Fulvio J. Torres Vergara
DIRECTOR DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCVELICA

ANEXO 2



ANEXO 3



GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA
CONSEJO REGIONAL

ORDENANZA REGIONAL N° 363-GOB.REG-HVCA/CR

Huancavelica, 16 de Febrero de 2017.

POR CUANTO:

EL CONSEJO REGIONAL DE HUANCAVELICA:

Ha dado la Ordenanza Regional siguiente:

ORDENANZA REGIONAL QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA DE HUANCAVELICA.

Que, los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa teniendo por misión organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, comparativas y delegadas en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para la contribución al desarrollo integral y sostenible de la región, sus normas y disposiciones se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa.

Que, el numeral 1.1 del Artículo 1 de la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, dentro del citado contexto normativo y estando a los Informes Técnicos emitidos por las áreas correspondientes, la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional e Informática remite Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, previo trabajo coordinado y consensuado con diferentes sectores y niveles del Gobierno Regional;

Que, el Artículo 38° de la Ley 27867 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales establece que las Ordenanzas Regionales norman asuntos de carácter general, la organización y administración del Gobierno Regional y reglamentan materias de su competencia;

Por lo que, en uso de las atribuciones conferidas en la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias y al Reglamento Interno del Consejo Regional; con el voto mayoritario de sus miembros;



GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA
CONSEJO REGIONAL

ORDENANZA REGIONAL N° 363-GOB.REG-HVCA/CR

Huancavelica, 16 de Febrero de 2017.

ORDENA:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, conforme al anexo 1 que forma parte integrante de la presente Ordenanza Regional.

ARTICULO SEGUNDO.- DÉJESE sin efecto legal las normas que se opongan a la presente Ordenanza Regional.

Comuníquese al señor Gobernador Regional para su promulgación.

En Huancavelica a los dieciséis días del mes de febrero del dos mil diecisiete.

LUCHA ANYOSA ESCOBAR
Presidenta del Consejo Regional

POR TANTO:

Mando se Publique y cumpla.

Dado en la Sede del Gobierno Regional de Huancavelica, a los veinticuatro días del mes de febrero del año dos mil diecisiete.



GOBIERNO REGIONAL
HUANCAVELICA
GOBERNADOR
Lic. Rodolfo Alvarez Ort
GOBERNADOR REGIONAL

ANEXO 4



GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA
CONSEJO REGIONAL

ORDENANZA REGIONAL N° 394-GOB.REG-HVCA/CR

Huancavelica, 18 de Enero de 2018.

POR CUANTO:

EL CONSEJO REGIONAL DE HUANCAVELICA:

Ha dado la Ordenanza Regional siguiente:

ORDENANZA REGIONAL QUE APRUEBA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA Y EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (ROF) DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA DE HUANCAVELICA.

Que, los Gobiernos Regionales emanan de la voluntad popular, son personas jurídicas de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa teniendo por misión organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, comparativas y delegadas en el marco de las políticas nacionales y sectoriales para la contribución al desarrollo integral y sostenible de la región, sus normas y disposiciones se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa.

Que, el numeral 1.1 del Artículo 1 de la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, dentro del citado contexto normativo y estando a los Informes Técnicos emitidos por las áreas correspondientes, la Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Tecnologías de la Información remite Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, previo trabajo coordinado y consensuado con diferentes sectores y niveles del Gobierno Regional;

Que, el Artículo 38° de la Ley 27867 - Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales establece que las Ordenanzas Regionales norman asuntos de carácter general, la organización y administración del Gobierno Regional y reglamentan materias de su competencia;

Por lo que, en uso de las atribuciones conferidas en la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, sus modificatorias y al Reglamento Interno del Consejo Regional; con el voto unánime de sus miembros;



GOBIERNO REGIONAL DE
HUANCAVELICA
CONSEJO REGIONAL

ORDENANZA REGIONAL N° 394-GOB.REG-HVCA/CR

Huancavelica, 18 de Enero de 2018.

ORDENA:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, conforme al anexo 1 que forma parte integrante de la presente Ordenanza Regional.

ARTICULO SEGUNDO.- DÉJESE sin efecto legal las normas que se opongan a la presente Ordenanza Regional.

Comuníquese al señor Gobernador Regional para su promulgación.

En Huancavelica a los dieciocho días del mes de enero del dos mil dieciocho.

LUZ IRMA MATAMOROS GARCÍA
Presidenta del Consejo Regional

POR TANTO:

Mando se Publique y cumpla.

Dado en la Sede del Gobierno Regional de Huancavelica, a los veinticuatro días del mes de enero del año dos mil dieciocho.




GOBIERNO REGIONAL
HUANCAVELICA
Luz Irma Matamoros García
PRESIDENTA DEL CONSEJO REGIONAL

ANEXO 5

GOBIERNO REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HUANCABELICA

N° 1498-2008-DIRESA/HVCA

REPUBLICA DEL PERU



Resolución Directoral

Huancavelica 10 de Diciembre del 2008.

Visto el Informe N° 033-2008-GOB.REG/GRDS-HVCA/DIRESA-DESP-DSS-CSBS-HVCA, del Coordinador de Servicios Básicos de Salud; y Memorando N° 2810-2008/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA, del Director Regional de Salud de Huancavelica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ministerial N° 769-2004/MINSA, se aprueba la Norma Técnica N° 021-MINSA/DGSP/V.01, denominada "Categorías de Establecimientos de Salud", establece las categorías de los diversos establecimientos asistenciales del sector Salud necesarias para el adecuado funcionamiento de la organización de servicios y constituye la base técnico-normativa del proceso;

Que, mediante Resolución Ministerial a 1142-2004/MINSA, se aprobó la Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos de Salud, permitiendo que los equipos de gestión de las Direcciones de Salud a nivel nacional, realicen adecuadamente el proceso de categorización de los establecimientos de salud;

Que, el Hospital Departamental de Huancavelica es un establecimiento del segundo nivel de atención y del quinto nivel de complejidad, Categoría II-1, único hospital referencial y principal de la Región Huancavelica, y es la segunda unidad ejecutora dentro del Sistema de Salud del Ministerio de Salud de la Región;

Que, mediante Oficio N° 923-2008-DHD-HVCA, de fecha 31 de Octubre del 2008, la Dirección del Hospital Departamental de Huancavelica da conocimiento sobre el proceso de autoevaluación, informado por la Coordinadora del Comité de Recategorización (Informe N° 003-2008-CRC-HDH), reconfirmado mediante Resolución Directoral N° 218-2008-D-HD-HVCA/UP, quienes han cumplido actividades orientadas a la Recategorización del Hospital Departamental de Huancavelica, como establecimiento de salud del segundo nivel de atención, Sexto Nivel de complejidad y de Categoría II-2;

Que, por medio del Informe N° 033-2008-GOB.TEG/GRDS-HVCA/DIRESA-DESP-DSS-CSBS-HVCA, el Coordinador de Servicios Básicos de Salud de la Dirección Regional de Salud de Huancavelica hace presente que la Oficina de Servicios Básicos luego de haber realizado la evaluación según criterio técnico ha obtenido un puntaje aprobatorio, asignado a un establecimiento de Establecimiento de Categoría II-2. Por lo que la Dirección General de la Recategorización de Establecimientos de Categoría II-2, emitiendo OPINION FAVORABLE, para la Región de Salud de Huancavelica, por medio del Memorando N° 2810-2008/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA, dispone proyectar la Resolución de Recategorización de establecimiento Categoría II-2 al Hospital Departamental de Huancavelica, siendo pertinente emitir el acto resolutorio correspondiente.

GOBIERNO REGIONAL
Lic. Lima
Arana de La Peña
DIRECCIÓN REGIONAL DE REGISTRO Y
REGISTRACIÓN

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 29142, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2008, Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, 27902 Modificatoria de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Decreto Ley N° 22867 Desconcentración Administrativa y Resolución Ejecutiva Regional N° 184-2008-GOB.REG-HVCA/PR;

Con opinión favorable de la Dirección de Servicios de Salud;

Visación de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina Ejecutiva Administración, Oficina Ejecutiva de Salud de las Personas, Oficina Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, y Oficina de Asesoría Jurídica; y

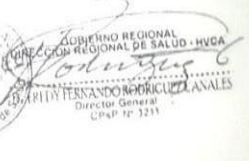
Estando a lo dispuesto por la Dirección Regional de Salud de Huancavelica,

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- RECATEGORIZAR, a partir de la fecha, el Hospital Departamental de Huancavelica como Establecimiento de Salud del Segundo Nivel de Atención, Sexto Nivel de Complejidad y de Categoría II-2, de la Región de Salud Huancavelica, Gobierno Regional Huancavelica, conforme se fundamenta en el Considerando de la presente Resolución directoral,-----

Artículo 2°.- Notificar la presente Resolución al Hospital Departamental de Huancavelica, Dirección de Servicios de Salud, Gobierno Regional Huancavelica e instancias administrativas correspondientes para su conocimiento y fines consiguientes-----

Regístrese, Comuníquese y Archívese,


 GOBIERNO REGIONAL - HVCA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - HVCA
 FERNANDO NORIEGA
 Director General
 O.P.N. N° 3231

FFRC/BOGIZOV
TRANSCRITA PARA LOS FINES PERTINENTES A
GOBIERNO REGIONAL HVCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

ANEXO 6

Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Módulo de Logística
Versión 20.02.00

ORDEN DE SERVICIO N° 0000700

N° Exp. SIAF : 000002451

CARGO

UNIDAD EJECUTORA : 401 HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001000

N° Cuadro Adquial: 000686
Tipo de Proceso : ASP
N° Contrato :
Moneda : S/

Concepto : POR EL SERVICIO COMO ASISTENTE TECNICA EN COMUNICACIONES Y PERIODISMO PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/
071100382462	SERVICIO	SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA EN COMUNICACIONES FAORO POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN ASISTENCIA TÉCNICA EN COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 2020. LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO LA OTORGARA EL JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA. REFERENCIA: MEMORANDUM N° 579-2020/GOB.REG.HVCA/DIRESA-HD-HVCA-0A. INFORME N°001- 2020-HBVCA-UC PROVEIDO N° 4951.GOB.REG-HVCA-GGR-HDR-0A. FTE. FTO.: RECURSOS ORDINARIOS - RO CALENDARIO: AGOSTO-2020. C.C. UNIDAD DE COMUNICACIONES FED. 00686	1,200.00

..... (UN MIL DOSCIENTOS Y 00/100 SOLES)

Emma Alicia Cano Vergara
26-08-2020

Metal/Mnemónica	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto S/
0092	20.006.0008.9001.3999999.5000003	1 - 00	2.3.2.7.11.99	1,200.00

TOTAL S/ 1,200.00

Total : 1,200.00
Ret. Imp. Rta : 0.00
Valor Neto : 1,200.00

Facturar a nombre de HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA
Dirección: AV. ANDRÉS AVELINO CACERES SIN / HUANCAMELICA - HUANCAMELICA - HUANCAMEL RUC: 2044054400

ELABORADO POR	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
JAI ME ANCCASI RAMOS	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES	Fecha: _____ Dia Mes Año

Grado de Gestión Administrativa de Logística
Fecha : 25/08/2020
Hora : 18:18
Página : 1 de 1

ACTA DE CONFORMIDAD DE SERVICIOS N° 580-2020

UNIDAD EJECUTORA : 401 HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001000

Concepto : POR EL SERVICIO COMO ASISTENTE TECNICA EN COMUNICACIONES Y PERIODISMO PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA.
Tipo de Proceso : ADJUDICACION SIN PROCEDIMIENTO
Proceso Selección :
Nro. RUC : 10706647541
Proveedor : 3260 - CANO VERGARA EMMA ALICIA
Nro. Contrato :
Nro. O/S : 700
Nro doc Ref : INFORME N° 001-2020/HDH-HVCA/OII-EACV
Fecha Conformidad : 25/08/2020
Resp de Conformidad : PACHECO SEDANO CARLOS

CONFORMIDAD POR EL SERVICIO PRESTADO EN ASISTENCIA TECNICA EN COMUNICACIONES Y PERIODISMO PARA LA UNIDAD DE COMUNICACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAMELICA. CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2020

Item	Descripción	Monto O/S	Monto Con Conf.	Monto Reg. Conf.	Monto Saldo
071100382462	SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA EN COMUNICACIONES	1,200.0000	0.0000	1,200.0000	0.0000

Estando de acuerdo y conforme con el servicio recibido, se suscribe la presente Conformidad

GOBIERNO REGIONAL HUANCAMELICA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL HUANCAMELICA
Ing. *Gerardo Pacheco Sedano*
JEFE DE ESTADISTICA E INFORMÁTICA
Fecha: _____
Dia Mes Año

Recibi Conforme