



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**EL PROGRAMA CONTRA EL TABAQUISMO DEL INSTITUTO
NACIONAL DE NUTRICIÓN “SALVADOR ZUBIRÁN.” REPORTE DEL
SERVICIO SOCIAL**

**TESINA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESPECIALIDAD EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**PRESENTA:
DIANA JOSEFINA FLORES MORQUECHO**

DIRECTORA DE TESINA: Dra. FRANCISCA ROBLES



MÉXICO D.F.

2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradezco a Dios por haber permitido llegar a esta etapa de mi vida, a mis padres por estar conmigo siempre, a quienes nunca podré pagarles todo el esfuerzo que han hecho por mí; a mi asesora la Dra. Francisca Robles, la Lic. Dora Valenzuela, la Lic. Leticia Martínez por su atención, dedicación y paciencia hacia este trabajo.

Por supuesto, a la gran Institución: la UNAM, con quien he compartido: respeto, amor, conocimiento, disciplina... y donde he dejado gran parte de mi corazón, por esto y más: ¡GRACIAS!

Este trabajo es dedicado a ellos, quienes sin su apoyo, no podría haberse llevado a cabo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS

MÉDICAS Y NUTRICIÓN “Salvador Zubirán” 1

- 1.1 ¿Quién es el Instituto? 1
- 1.2 La imagen previa 3
- 1.3 La decisión de quedarme en el INNSZ 8
- 1.4 Filosofía corporativa 9

CAPÍTULO 2 COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO 18

- 2.1 Dirección de Planeación 19
- 2.2 Clima laboral 20
- 2.3 Diagnóstico situacional sobre el nivel de conocimiento del programa contra el tabaquismo. 23
 - 2.3.1 ¿Cómo se realizó el diagnóstico situacional sobre el nivel de conocimiento del programa contra el tabaquismo? 23

CAPÍTULO 3 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE NUTRICIÓN “SALVADOR ZUBIRÁN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA CONTRA EL TABAQUISMO 33

- 3.1 Procedimiento para la elaboración y/o actualización de manuales de organización y procedimientos. 33
- 3.2 Notas informativas 38
- 3.3 Cartel 55
- 3.4 Folletos 57

CONCLUSIONES 60

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS 62

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se reportan las actividades hechas durante la realización de mi servicio social, las cuales fueron basadas en el Programa contra el Tabaquismo que el Instituto Nacional de Nutrición “Salvador Zubirán” (INNSZ) llevó a cabo.

Dicho programa surge a raíz de que uno de los grandes problemas del Siglo XXI es el tabaquismo. En la actualidad es la causa de que cada seis segundos muera en el orbe un ser humano como consecuencia de algún padecimiento de salud provocado por dicha adicción. Según datos de la propia Secretaría de Salud, en México, por ejemplo, en el 2007 a causa del tabaquismo pierden la vida siete mexicanos por día.

Para enfrentar dicho problema, la Organización Mundial de la Salud ha implementado diversas acciones; entre ellas, firmó el Convenio Marco para el Control del Tabaco con varias naciones. México fue una de ellas, entre otras cosas, se comprometió a proteger la salud de los no fumadores (fumadores pasivos), a convertir a las organismos públicos en instituciones libres del humo del tabaco, a endurecer las medidas fiscales para los productores y distribuidores de éste y a crear Clínicas Contra el Tabaquismo en las Instituciones públicas para ayudar a los fumadores a dejar su adicción.

En este contexto, el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán al ser un organismo público debe acatar dichos acuerdos, por lo que participa activamente en el combate contra este problema. Siguiendo los compromisos signados en el Convenio Marco Contra el Tabaquismo ha instrumentado un Programa contra el Tabaquismo dentro del cual incluyó la elaboración de los Lineamientos del INNSZ para la Aplicación del Reglamento sobre Consumo de Tabaco, la creación de una Clínica de Tabaquismo y la creación de una zona especial para fumar y a largo plazo desea llegar a ser una institución libre del humo del tabaco.

Para facilitar el alcance de dichos objetivos se propone la implementación de una estrategia de comunicación, mediante la cual se tiene por objetivo sensibilizar al personal del Instituto para que tome conciencia de lo que implica el tabaquismo, pues es un problema que nos afecta a todos y, por lo tanto, debemos de participar en las acciones y

medidas instrumentadas para combatirlo. Así mismo, pretende sensibilizar al personal para que participe en el Programa Contra el Tabaquismo del INNSZ.

Lo cual al concientizar lo logra un impacto a nivel social, la idea fue comenzar con el personal y pacientes del Instituto, para que la información se fuera pasando a terceras personas y de esta forma lograr un mayor alcance.

En este trabajo se relata cómo se fueron realizando las actividades de dicho Programa, las observaciones que se detectaron durante éstas y algunos convenientes e inconvenientes que también estuvieron presentes.

En el primer capítulo titulado *el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán” (INNSZ)*, se encuentra la información relacionada con la historia de éste, el cómo fue mi primer acercamiento a él, las razones por las que decidí realizar el servicio social en la Institución., la filosofía corporativa que tiene el INNSZ.

En el segundo capítulo llamado *Comunicación interna del Instituto*, se describe la visión de la comunicación interna del Instituto, en general, y de manera particular en la Dirección de Planeación, área en donde realicé mi servicio social; el clima laboral que encontré cuando llegué y durante mi estancia. Finalmente, en esta parte se muestra cómo se realizó el diagnóstico (primer paso de la estrategia de comunicación del Programa Contra el Tabaquismo) y los resultados que éste emitió.

Ya en el tercer capítulo denominado *Actividades realizadas en el Instituto Nacional de Nutrición “Salvador Zubirán” durante la implementación del programa contra el tabaquismo*, se encuentran relatadas las actividades y productos que se realizaron en la participación de la estrategia de comunicación antes mencionada, de igual forma se encuentran algunos de los convenientes e inconvenientes que se presentaron durante la realización de éstos.

CAPÍTULO 1 INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN

“Salvador Zubirán”

En el presente capítulo se presenta a la Institución como organización, relataré los antecedentes que tenía antes de llegar a colaborar en ésta y, finalmente, cómo fue mi primer acercamiento como prestadora del servicio social de enero a julio de 2008.

La forma en que expongo mi experiencia será narrativa. Relataré paso a paso cómo llegué y qué hice.

1.1 ¿Quién es el Instituto?

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán” (INNSZ) es uno de los Institutos Nacionales de Salud dependientes de la Secretaría de Salud. “Es una de las instituciones médicas de mayor prestigio asistencial y científico de México”¹

Está definido como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con domicilio en Vasco de Quiroga 15, Delegación Tlalpan, C. P. 14000, México, D. F. Su principal objetivo es proporcionar atención Médica de vanguardia a población adulta en las especialidades primarias del Instituto.

Se inauguró el 12 de octubre de 1946 llevando el nombre de Hospital de Enfermedades de la Nutrición. Al incrementar sus funciones hacia otros campos, en 1978 se le cambió a su actual nombre; el de Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán. Su fundador y primer director fue el Dr. Salvador Zubirán quien dirigió la institución hasta 1980. El director actual es el Dr. Fernando Gabilondo Navarro.

Los objetivos estratégicos actuales del INNSZ son:

1.- Proporcionar atención médica de vanguardia a población adulta en las especialidades primarias del Instituto.

¹ <http://www.innsz.mx>, 23 de agosto de 2008, 19:14 hrs.

- 2.- Ampliar el ámbito y la repercusión de las acciones sustantivas
- 3.- Formar recursos humanos del más alto nivel técnico, científico, ético y humanístico.
- 4.- Fortalecer la educación continua para la salud en profesionales, pacientes y población.
- 5.- Impulsar la investigación original y de vanguardia para el avance del conocimiento científico y el desarrollo tecnológico.
- 6.- Desarrollar un modelo organizacional innovador para optimizar las actividades sustantivas.

Otro de los aspectos importantes en toda organización es el conocimiento de su historia: cómo surgió, en este caso, al personal se le da a conocer los antecedentes históricos del INNSZ, incluso existe un acervo bibliográfico con tomos, donde estos son explicados, de éste mismo acervo fue extraído este pequeño recuento de los sucesos más importantes de la historia del Instituto, el cual presentaré en una línea de tiempo:

1944	Es llamado, en un inicio, Hospital de Enfermedades de la Nutrición, como se establece en la ley expedida por el Poder Ejecutivo Federal. Durante ese año es nombrado Director de la Unidad el Dr. Salvador Zubirán Anchondo quien planea, con apoyo de los doctores Mario Salazar Mallén y Bernardo Sepúlveda, desarrollar un programa de actividades que darán origen a la Unidad de Medicina Interna.
1946	Ceremonia de inauguración en improvisado templete en la calle de Dr. Jiménez, con la presencia del Presidente Ávila Camacho, del Dr. Gustavo Baz y un numeroso grupo de amigos
1956	Se termina el proyecto arquitectónico y en 1961 se informa que la obra casi terminada será vendida al Instituto Mexicano del Seguro Social.
1968	El Gobierno consideraba indispensable abordar el problema de la nutrición, por lo que encomendó al Instituto la responsabilidad de incluir en sus labores el problema de la nutrición de la población entregándole lo que en aquella época era el Instituto de Nutriología. Por decisión presidencial se le asigna un terreno de 28,000 mts. cuadrados en la calzada de Tlalpan, para la construcción del Instituto.
1981	Las actividades que realizaba el Instituto fueron de significación nacional, por lo que fue reconocido oficialmente en la Ley que se publicó en el Diario Oficial de la Federación. Otorgándosele la denominación de Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán.
1983	Se publica en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo presidencial que da origen al instrumento para establecer los criterios y lineamientos

	del Programa Nacional de Alimentación, firmado por el entonces Secretario de Salubridad y Asistencia el Dr. Soberón Acevedo como un acuerdo la creación de la Comisión Nacional de Alimentación,
1987	Se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley del Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán, y por primera vez se solicita la expedición del Estatuto Orgánico del Instituto
1991	Dentro del Instituto se realiza el IV Curso Internacional de Cirugía de Hígado e Hipertensión Portal con la asistencia de profesores de EU, Japón, Francia, Sudáfrica y México
1992	Destaca principalmente por su importancia social, el iniciado por el Instituto en la Sierra de Oaxaca con un centro de capacitación para promotores voluntarios con el auspicio de la Fundación Kellogg's, la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma Metropolitana y el Instituto Nacional Indigenista.
1999	Como parte de los proyectos de Investigación, se desarrolló trabajo en diversas comunidades del Estado de Chiapas
2000	Se publica en el Diario Oficial de la Federación la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, donde se registra el nuevo nombre del Instituto, quedando como Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

* Fuente: Historia del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición "Salvador Zubirán", México, 2000, p. 13-48.

1.2 La imagen previa

A raíz de la enfermedad de una de mis tías, anemia crónica, hace veintidós años, ingresó al INNSZ para ser tratado su padecimiento. Siete años más tarde, debido a un problema de tiroides mi madre ingresa al Instituto y, finalmente, desde hace cinco años mi abuela también forma parte de la lista de pacientes del INNSZ.

Bajo esta perspectiva, la información que tenía del Instituto iba encaminada hacia el éxito y calidad de servicio médico. Mucho oía hablar de los progresos en los pacientes que trataban, incluidos mi familia. Eran enormes filas que hacían para poder ingresar y ser tratados en el INNSZ, además de pasar una serie de características médicas y sociales.

En algunas ocasiones, leí en los periódicos y vi en la televisión los avances en la investigación científica que realizaba los médicos pertenecientes a dicho Instituto, por lo cual era considerado unos de las mejores Instituciones de salud médicas de mayor prestigio.

Las veces que acompañé a mis familiares a consulta externa, noté que contaban con un sistema de seguridad muy estricto, además de que la organización en la atención a pacientes era concreta y, la limpieza, fue una de las características que más llamaban mi atención.

Desde entonces surgió la duda del ¿cómo hace el Instituto para lograr mantener el prestigio que tienen?, ¿qué hay detrás de esta atención médica?. Sin embargo, no pasaba por mi cabeza la posibilidad de formar parte del Instituto o, simplemente, realizar el servicio social.

Fue hasta que realicé la búsqueda de un lugar donde realizarlo, cuando me encontré con la noticia de que el INNSZ formaba parte de la lista de la página oficial de la UNAM y, de acuerdo a lo establecido, podría colaborar en esta Institución.

Al hacer la investigación en busca de alternativas de lugares para realizar el servicio social, encontré al Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición dentro del enlistado que aparece en la página oficial de la UNAM². Su proyecto está registrado bajo el nombre “Proyecto de Reingeniería de Procesos”, el cual describía las siguientes actividades:

- “Analizar los sistemas de comportamiento humano, del personal del Instituto.
- Apoyo en la producción de medios audiovisuales .
- Apoyo en propuestas, investigar, diseñar, implementar y evaluar políticas y estrategias de comunicación dentro del instituto, en las publicaciones emitidas por el instituto en la redacción de textos.
- Asesoría en programas de desarrollo organizacional y capacitación.
- Atención a pacientes.
- Atención de quejas y sugerencias de usuarios.
- Atención en el modulo de información.
- Consultoría en comunicación organizacional.
- Orientación al público usuario, de los servicios que brinda el Instituto.”³

Fue así, como decidí llamar vía telefónica para obtener más información acerca de las actividades que podía desempeñar en el Instituto. La persona que recibió mi

² <http://www.serviciosocial.unam.mx>, 14 de diciembre de 2007.

³ http://www.serviciosocial.unam.mx/consulta/busqueda.php?ano_programa=2007&institucion, 14 de diciembre de 2007.

llamada fue Elsa Martínez, secretaria de la Lic. María Elena Malacara, encargada del Departamento de Reclutamiento de Personal.

En dicha llamada me informó que por el momento no tenía un área de comunicación en la que pudiera desempeñar mi labor; sin embargo, pidió mis datos y mencionó que buscaría un lugar en el que pudiera apoyarlos. Al hacer esta llamada y recibir dicha respuesta descarté la posibilidad de realizar el servicio social allá.

Ese mismo día, por la tarde, la señorita Elsa volvió a llamarme para darme la noticia de que encontró un área donde podría apoyarlos, dicha área era Dirección de Planeación. El siguiente paso era visitar las instalaciones del INNSZ para entrevistarme con las personas encargadas de dicho departamento, quienes me explicarían las actividades a realizar, en caso de tomar la decisión de quedarme con ellos.

Al siguiente día, fue cuando visité las instalaciones, al llegar a éstas me encontré vigilantes que se ubicaban en la entrada del Instituto, los cuales ya sabía de su ubicación por las veces que había acompañado a mi madre a sus citas médicas. Me pidieron dejar una credencial oficial, para después registrarme en un libro de control de visitas para, posteriormente, recibir el gafete correspondiente y poder pasar a las instalaciones.

Una vez dentro del Instituto, recorrí parte de éste, ya que cuenta con varios edificios, los cuales son difíciles de ubicar desde el exterior. Al llegar al edificio de Administración, llegué primero al Departamento de Reclutamiento de Personal con la persona que recibió mi llamada la señorita Elsa, quien después me condujo a la Dirección de Planeación.

Al llegar ahí, me recibió el Maestro en Contaduría Esteban Camacho, encargado del área de Organización Administrativa, misma que pertenece a la Dirección de Planeación. Quien me llevó a su oficina y explicó a grandes rasgos cual sería mi desempeño dentro de dicha área:

- Apoyar a la realización de la revista interna de comunicación “La Camiseta”, la cual está a cargo de la Licenciada Dora Valenzuela de la Cueva.

Enseguida ya no supo que más explicar y llamó a la Lic. Valenzuela, quien me preguntó cuál era la especialidad de comunicación que pensaba elegir, le contesté que organizacional. Lo cual le fue mucho de su agrado al expresarme su alegría y su entusiasmo.

Después me entregó un ejemplar de “La Camiseta”, para que revisara las secciones que la conforman, la línea editorial manejada, etc. Además, explicó que además de apoyar en la realización de la revista interna, tenían el proyecto de realizar una estrategia de comunicación para el programa contra el tabaquismo del Instituto.

Ya que al ser el tabaquismo una causa principal de muerte en nuestro país, el gobierno mexicano ha implementó dos grandes acciones para abatir este problema de salud pública.

En primer lugar, instrumentó el Programa Nacional Contra el Tabaquismo y, en segundo lugar, firmó el Convenio Marco para el control de éste de la Organización Mundial de la Salud para dar cumplimiento a los objetivos y compromisos asignados creó el Reglamento Sobre Consumo de Tabaco y promulgó la Ley General para su control..

En este contexto, el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INNSZ) al ser un organismo público debe acatar dichos acuerdos Siguiendo los compromisos signados en el Convenio Marco Contra el Tabaquismo instrumentó un Programa dentro del cual incluyó la elaboración de los lineamientos, del INNSZ para la aplicación del Reglamento sobre Consumo de Tabaco, la creación de una Clínica de Tabaquismo, la creación de una zona especial para fumar y a largo plazo, desea llegar a ser una Institución libre del humo del tabaco.

Sin embargo, no sólo querían dar a conocer la legislación sino concienciar al personal acerca de todos los aspectos que engloba el problema del tabaquismo y

es por eso que tenían aprobado el proyecto de la aplicación de una estrategia de comunicación para llegar a dicho objetivo.

Dicho proyecto englobaba colaborar en “La Camiseta”, realizando artículos encaminados a cumplir dicho objetivo. Asimismo, se apoyaría en otros programas como el Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas, en donde se realizan encuestas a pacientes para atender las sugerencias por parte de ellos hacia el servicio que presta el Instituto, con la finalidad de mejorar la atención que reciben, mediante el análisis de datos que arrojan dicha encuestas, por medio de la formulación de estrategias.

Posteriormente, ya expuestas las actividades a realizar en el Instituto, tanto la Lic. Valenzuela como el Mtro. Camacho dejaron a mi decisión, el apoyarlos o no en éstas, al concluir la plática con ellos, regresé al Departamento de Reclutamiento de Personal donde se me indicó que tendía la libertad de dar respuesta en una semana.

Al finalizar esta visita, regresé al lugar por donde ingresé, para recoger la credencial que había dejado y entregar el gafete proporcionado para poder entrar a las instalaciones.

1.3 La decisión de quedarme en el INNSZ

Una de las principales dudas como estudiante al enfrentarse al servicio social es la pregunta ¿qué labores realizaré?, porque es por muchos conocido que en la mayoría de los lugares en donde se realiza el servicio social, pocas son las veces que se desempeñan actividades encaminadas a la carrera estudiada o simplemente no se respeta lo presentado en el programa registrado.

Dado a que mi especialidad es Comunicación Organizacional (CO), se sumaba otra de mis preocupaciones ¿sabrán lo que es la comunicación organizacional?, ¿qué tal si me ponen hacer algo deslindado con la CO?

Para comprender la labor del profesional en Comunicación Organizacional, se debe entender por comunicación organizacional como *“un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.*

Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación”⁴

Desde la primera vez que ingresé al Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, me fueron planteadas las actividades que realizaría: apoyar en la elaboración del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas, así como la aplicación del Programa Nacional Contra el Tabaquismo, el cual incluía elaborar carteles y folletos informativos acerca del tabaquismo.

Dentro de la presentación que tuve el primer día, ya como prestadora del servicio social, me entregó la persona encargada de supervisarme, la Lic. Dora Valenzuela de la Cueva una hoja que contenía la identidad conceptual de la organización, la

⁴ Fernández Collado Carlos. La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas, México, pág. 30.

cual contiene los rasgos característicos de la organización que la hacen diferente a las demás comprende: misión, visión y valores.

El hecho de presentar este escrito, tal vez de manera informal a primera vista, refleja una formalización, más tarde detecté la presencia de cuadros donde también se encontraba, de manera escrita, la identidad organizacional.

Conforme fue pasando el tiempo, conocí poco a poco los manuales de: procedimientos, calidad, etc., del INNSZ en donde de igual forma se ubicaba la misión, visión, valores, mística y objetivos estratégicos.

1.4 Filosofía corporativa

Se entiende por misión como la razón de ser de la organización, “proporciona la dirección orientadora para desarrollar la estrategia, definir los factores críticos de éxito, buscar oportunidades clave, seleccionar la asignación de recursos, complacer a clientes e interesados en la empresa... es una herramienta orientadora para el personal de la organización. Ayuda a tomar decisiones y saber qué camino seguir”⁵

El INNSZ tiene como misión:

“Alcanzar la excelencia en asistencia, docencia e investigación mediante la aplicación de métodos científicos y recursos tecnológicos con libertad y subordinación a una ética humanista, que nos lleve a ser modelo como institución médica al servicio del hombre y su medio ambiente.”⁶

⁵ Hernández y Rodríguez Sergio y Pulido Martínez Alejandro. Visión de negocios en tu empresa. Ed. Gasca – sicco, México, 2003. Pág. 27.

⁶ Manual de Organización Específica 2006. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2006. Pág. 3.

Seguida de la misión se encuentra la visión, la cual es “la idea o conjunto de ideas que se tienen de la organización a futuro. Es el sueño máspreciado a largo plazo.”⁷

La visión es la dirección que debe de seguir la organización para el cumplimiento de sus objetivos. El contar con una visión definida permite no perder el rumbo en el cual gira la organización que, a la vez, posteriormente facilitará la toma de decisiones.

El INNSZ tiene como visión:

*“Ser una de las instituciones médicas más destacadas del mundo por la excelencia en la asistencia, docencia e investigación, integrada por un grupo humano de dedicación exclusiva, una red de centros afiliados y un sistema innovador de difusión de conocimientos.”*⁸

Finalmente, otro de los aspectos pertenecientes a la identidad conceptual son los valores, los cuales son “las convicciones que tienen las personas y que conforman sus puntos de vista de lo que es y debe ser importante, bueno o malo, correcto o equivocado. Son al mismo tiempo, las fuentes últimas de la motivación de cada conducta consciente o inconsciente.”⁹

Por lo tanto, los valores determinan el comportamiento del personal perteneciente a una organización; el INNSZ tiene como principales valores:

- Libertad
- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Compromiso Social
- Humanismo

⁷ Hernández. Op. Cit. Pág. 22

⁸ Manual de Organización Específico. Op. Cit. Pág 3.

⁹ Ibidem. Pág. 36

- Tolerancia
- Excelencia
- Calidad

Sin embargo, además de tener formalizada la identidad conceptual es importante que tenga congruencia lo escrito con la forma en que el personal se comporta dentro de la organización.

En un inicio consideré que la forma de actuar del personal de la Dirección de Planeación, área donde me encontraba realizando mi servicio social, no era real, me dieron una cordial bienvenida y a lo largo de mi estancia en el INNSZ se manifestaron estar contentos de formar parte de éste. Pareciera que nada les molestaba y, aunque suene sugestivo, se sentían felices de formar parte del Instituto.

Platicando con algunos de ellos, me informaron que no era precisamente el salario lo más atractivo del INNSZ, sino su personal y la calidad de servicio que siempre buscaban ofrecer a los pacientes, se manifestaban como “gente de excelencia”.

Algunos de los ritos que observé, fue que todas las mañanas buscaban su tasa, que contenía el logoimagotipo de la organización y el nombre de cada uno de ellos. Y es tan efectiva la definición del sentido de pertenencia, que el trabajo diario no lo consideran pesado.

“La comunicación en la empresa tiene entre sus objetivos, crear un clima de opinión motivador, que persuada al empleado a participar con su esfuerzo en el logro de los objetivos institucionales, así como también de los específicos, trazados por la dirección de la empresa”¹⁰

Las organizaciones donde existe orgullo por pertenecer, generalmente son estables y casi no tienen rotación de empleados. Y ejemplo de esto, es el personal del

¹⁰Homs Quiroga Ricardo. La comunicación en la empresa. Ed. Grupo Editorial Iberoamericana. México, 1998. Pág. 96

INNSZ donde encontré personas que llevan laborando treinta años en el Instituto y aún no tenían planes de jubilación. Información obtenida en las conversaciones que sostuve con gente del personal, en el comedor, en las entrevistas que realicé para la revista interna y en el mismo Departamento donde laboré.

“Para lograr este sentimiento se requiere instituir valores comunes que sirven de enlace, tener una filosofía propia, símbolos que representen algo vital para el desarrollo de la empresa, fechas significativas, por costumbre felicitar al personal cuando se obtienen logros de mucho valor o se hubiesen alcanzado objetivos de mercado, producción o financieros, instituir un programa de reconocimiento de la antigüedad (a fin de hacerla deseable), formar grupos deportivos, culturales y artísticos que compitan exteriormente en nombre de la institución, exaltar la historia de la compañía como un esfuerzo continuo de superación, etc. “¹¹

Lo cual da, también como característica un manejo adecuado de comunicación interna, en cuanto a la Dirección de Planeación se refiere, tomando en cuenta que ésta es “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados y motivados para construir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”¹²

Mística

Entrega de pensamiento y acción sin límites de tiempo ni de esfuerzo.

Imprimir profundo sentimiento humano a la atención de los enfermos.

Permanentemente apego a la más estricta ética profesional.

Luchar por el prestigio de la Institución antes de por el propio.

Sentir orgullo de tener el honor de pertenecer a la Institución.

Sentir la Institución como el alma mater que alimenta nuestro espíritu con la ciencia y señala los caminos que nos hagan hombres más creativos y humanos.

¹¹ Homs Quiroga Ricardo. Op. Cit. pág. 78

¹² Fernández Collado Carlos. Op. Cit, pág. 30.

Establecer lazos afectuosos de amistad con los compañeros de trabajo

Contribuir intencionalmente a mantener el ambiente de amable convivencia y respeto entre los que en ella laboran.

Conservar a lo largo de su vida el apego a todos los principios enunciados.

Fortalecer la devoción, cariño y respeto a la institución que nos formó

No obstante a que en la mística se dejan ver valores institucionales tales como el humanismo, la pertenencia y el compañerismo, no se perciben valores institucionales con atribuciones administrativas que se encaminadas a reflejarlos, como: en el combate a la corrupción y a la transparencia en la gestión pública; objetivo de la actual administración.

En su momento, la mística humanista del fundador fue la respuesta a una necesidad latente, crear pertenencia en un grupo de jóvenes (médicos e investigadores) emprendedores que comenzaban una institución de excelencia, pero hoy en día, se desconoce si esta mística puede favorecer las necesidades de una Institución que está enmarcada en una administración pública federal en la que el área administrativa cobra gran relevancia por ser la encargada de implementar los programas gubernamentales y distribuir los recursos materiales y humanos de la institución para favorecer el logro de sus objetivos.

La importancia de esta mística se ve realizado en las acciones que hace personal para lograr los objetivos institucionales, lo cual muestra sentimiento de pertenencia y amor hacia la Institución, lo que podría significar que la Mística Humanista del Dr. Zubirán era su estandarte, su guía; esa fuerza que los llevaba a hacer las cosas de determinada forma y en la misma dirección; es decir, su cultura organizacional, considerada por Schein como:

“El conjunto de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una organización. Estas presunciones operan en forma inconsciente y definen la visión que el grupo social tiene de si mismo y de su entorno. Estas presunciones y

creencias son respuestas que el grupo ha aprendido ante sus problemas de subsistencia en el medio externo y ante sus problemas de integración interna”¹³

La mística humanista del fundador podría ser el primer intento del Instituto por tener su propia cultura organizacional, lo que representa la base de cualquier esfuerzo que se intente implementar en esta materia.

Acorde a los lineamientos establecidos en la administración salinista (1988- 1994), basados en el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, se establece como prioridad la estadística y la informática en las áreas administrativas de las dependencias públicas. Así mismo, se da prioridad a programas de asistencia social enmarcado en el esquema de beneficios sociales que manejo Salinas de Gortari.

Para el 16 de junio de 1992 es nombrado Director General del Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán el Dr. Donato Alarcón Segovia quien da mayor impulso al área administrativa, pero no por dar cumplimiento a las exigencias del gobierno federal, sino por convicción propia, ya que sostenía la tesis que el éxito de las organizaciones estaba en la administración que se hiciera de sus recursos (Informe de gestión en junio del 2002 cuando dejó el cargo al Dr. Fernando Gabilondo Navarro, actual Director del INNSZ).

A partir de la gestión de Ernesto Zedillo (1994- 2000), las Unidades de Planeación cobran gran auge, ya que de ser meras instancias encargadas de procesar la información, realizar la programación y el presupuesto de los recursos y de agilizar los sistemas informáticos, el Director del Instituto decide pasar dichas actividades a realizar plenamente funciones de planeación estratégica tales como:

- Establecer y definir las normas para el proceso interno de planeación, programación, presupuesto, evaluación, modernización administrativa y control presupuestal del Instituto.

¹³ Rodríguez Mansilla Dario, Gestión Organizacional, Pag. 198. Ed. UIA. México 1996.

- Proponer al Director General las medidas técnicas y administrativas que estime convenientes para la mejor organización y funcionamiento institucional, así como para la eficiente ejecución de la modernización administrativa.
- Coordinar la integración de la información interna para la planeación operacional de los objetivos fundamentales de la institución.

Zedillo Ponce de León establece como parte de sus acciones de gobierno El Programa de Modernización Administrativa que buscaba *“Transformar a la Administración Pública Federal en una organización eficaz, eficiente y con arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad. Así como, combatir la corrupción y la impunidad a través del impulso de acciones preventivas y de promoción, sin menoscabo del ejercicio firme, ágil y efectivo de acciones correctivas”*¹⁴

En este marco y siguiendo las funciones que se le reasignaron, la Unidad de Planeación del INNSZ, implementó su primer taller de planeación estratégica (mayo de 1994) en el que se establecieron objetivos estratégicos, líneas estratégicas, la misión, la visión y los valores institucionales con la intención de marcar los lineamientos para tener una cultura organizacional común que les permitiera compartir a todos los miembros de la organización (médicos y administrativos) los mismos valores institucionales.

Así mismo, daba respuesta a una necesidad que venía gestándose en el área administrativa: tener los lineamientos de una cultura organizacional a la cual obedecer. Ésta, se puede considerar como el segundo esfuerzo por parte del INNSZ para brindar una cultura organizacional al personal del Instituto, pero a diferencia del primer intento del Dr. Zubirán en 1946, en esta ocasión se vislumbran la necesidades del Instituto como una Institución pública de salud, quedando establecidos:

¹⁴ Historia del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, Op. Cit. pág. 78

Los objetivos estratégicos del INNSZ:

- 1.- Proporcionar atención Médica de vanguardia a población adulta en las especialidades primarias del Instituto.
- 2.- Ampliar el ámbito y la repercusión de las acciones sustantivas
- 3.- Formar recursos humanos del más alto nivel técnico, científico, ético y humanístico.
- 4.- Fortalecer la educación continua para la salud en profesionales, pacientes y población.
- 5.- Impulsar la investigación original y de vanguardia para el avance del conocimiento científico y el desarrollo tecnológico.
- 6.- Desarrollar un modelo organizacional innovador para optimizar las actividades sustantivas.

Las líneas estratégicas del INNSZ:

- Mejorar los procedimientos de selección para el ingreso, baja y reingreso de pacientes.
- Incrementar la cobertura (ampliar los horarios de atención).
- Consolidar esquemas de evaluación de calidad de atención.
- Aumentar el uso de la telemedicina.
- Fortalecer los programas de enseñanza de pre y posgrado.
- Perfeccionar el contenido y la distribución del material de divulgación.
- Perfeccionar los programas de educación continua.
- Mantener el ambiente de libertad en la investigación.
- Consolidar el sistema de ingreso, promoción y permanencia de los investigadores.
- Incrementar los sistemas informáticos hospitalarios.
- Adaptar el sistema de capacitación permanente a necesidades institucionales específicas.
- Incrementar la captación de recursos propios.

En este capítulo se explicó la situación que encontré a mi llegada al Instituto, las características, en cuanto a comunicación se refiere, el pequeño contraste que detecté en un inicio y el clima favorable, el cual mucho tuvo que ver con mi desempeño y la realización de actividades en el INNSZ.

Lo anterior, mostró que efectivamente el personal tenía conocimiento de la Comunicación Organizacional y, hasta cierto punto, parecía que la consideraban importante, al mostrarme la Lic. Valenzuela interés por esta especialización. Por lo cual, días posteriores decidí realizar el servicio social en esta Institución.

Al ser el INNSZ una Institución pública, me permitió que a lo largo de este trabajo observara y, en algunos casos, aplicara muchos de los conocimientos que vi en las aulas de clases, sobretodo, en cuestión de comunicación interna: liderazgo, clima organizacional, medios de comunicación interna, etc.

Sin embargo, unas de las cuestiones que uno como alumno deja de lado, al escoger una especialidad en la carrera de comunicación, es que nada tiene que ver lo visto en los primeros semestres con lo realizado en el campo profesional y ¿cual va siendo mi sorpresa? No lo es así, dichos temas son la base para todo, de ellos se parten para realizar las estrategias y demás actividades realizadas en el INNSZ, como fueron realizar: entrevistas, notas informativas, reportajes, etc.

Otra cuestión que me llamó la atención al entrar al Instituto, fue el hecho de están conscientes de la importancia de la Comunicación dentro de esta organización, pero no hay un departamento como tal, de hecho sólo hay una persona comisionada para realizar estas actividades, las cuales forman parte de la Dirección de Planeación, que si tiene relación con ella. Sin embargo, sobresaltan otros factores que le restan importancia al área de comunicación.

Fue así como decidí quedarme, si bien, me dieron tiempo para tomar con libertad de tomar la decisión de colaborar en el INNSZ o buscar otras opciones para realizar mi servicio social, opté por estar en éste por los proyectos que me fueron presentados y en los cuales yo podría apoyar a realizarlos.

CAPÍTULO 2 COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO

A pesar de que en el primer acercamiento que tuve con el Instituto mostraron interés y conocimiento sobre la importancia de la comunicación dentro de una organización, encontré que no existía un departamento, como tal, de comunicación.

El hecho de no contar con éste movió las expectativas y panorama que se tenía del Instituto, más tarde me explicaron que dentro del edificio administrativo se ubicaba la Dirección de Planeación. El cual contaba con una subárea, la Coordinación de Organización y Modernización Administrativa, la cual se encarga tiene a cargo el área de comunicación que fundamentalmente tiene el objetivo de realizar la publicación quincenal “La Camiseta”, revista interna. Y algunos proyectos de difusión y programa de transparencia (relaciones públicas internas).

Se entiende como comunicación interna aquellos “programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros), y en comunicación externa, cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.).”¹⁵ⁱ

En el siguiente capítulo se presenta cómo funciona el departamento en donde realicé mi servicio social, cual es el objetivo como parte del Instituto, la enumeración de los medios de comunicación interna que se ubicaron dentro de esta área así como la descripción del clima laboral percibido durante mi realización del servicio social.

¹⁵ Fernández Collado Carlos. La comunicación de las organizaciones. Editorial Trillas. Quinta reimpresión. México, pp. 30-31

2.1 Dirección de Planeación

Esta Dirección tiene como objetivo “servir como instrumento de enlace, apoyo y coordinación entre las áreas del Instituto en materia de planeación, programación, información, evaluación y organización, así como de las acciones que se requieran llevar a cabo con el sector público y privado necesarias para el logro de la modernización y simplificación administrativa de conformidad con lineamientos y normativa aplicable.”¹⁶

En el manual de la organización, realizado por la Dirección de Planeación se encuentran especificadas las siguientes funciones:

Coordinar, supervisar y evaluar las actividades de las áreas de Organización y Modernización Administrativa e Integración Programática y Evaluación para asegurar su adecuado funcionamiento y el logro de sus objetivos.

Definir y establecer los lineamientos para el proceso interno de planeación, programación, presupuestación, evaluación, control presupuestal y contabilidad del Instituto para cumplir en tiempo y forma con las disposiciones emitidas en la materia por las dependencias globalizadoras y la coordinación del sector.

Supervisar la actualización del Tabulador de Cuotas de Recuperación para reconocer los efectos de la inflación en los insumos necesarios en la prestación de los servicios y mantener en términos reales el nivel de ingresos propios del Instituto, por estos conceptos.

Poner a consideración del Director General los anteproyectos de los programas operativos y el presupuesto anual del Instituto para su autorización o adecuaciones correspondientes.

Proponer al Director General las medidas técnicas y administrativas que estime convenientes para la mejor organización y funcionamiento, así como para la eficiente ejecución de la modernización administrativa y la reorganización o fusión de las áreas o servicios del Instituto.

Aplicar los lineamientos emitidos por las autoridades competentes, para la formulación y difusión del manual de organización general y de los demás manuales de organización, procedimientos y servicios del Instituto.

Coordinar la integración de la información interna para que la planeación operacional se lleve a cabo de conformidad con los objetivos y metas propuestos para el Instituto.

¹⁶ Manual de Organización. Dirección de planeación. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2006. pág. 5

Proponer recomendaciones tendientes a incrementar los niveles de productividad, a fin de racionalizar y simplificar los sistemas y procedimientos y con esto coadyuvar al buen funcionamiento del Instituto.

Analizar de manera sistemática y periódica las relaciones que guardan los programas y presupuestos institucionales con los resultados de su ejecución y la congruencia con los objetivos y prioridades del mismo para su evaluación.

Autorizar la expedición de copias de los documentos o constancias que existan en los archivos a su cargo, cuando procedan o a petición de la autoridad competente.

El cabeza general de la Dirección de planeación es la Doctora Ruth Velázquez, quien es la encargada de estar al frente y llevar a cabo las funciones destinadas para esta área. Dentro de dicha Dirección se encuentra el área de Organización y Modernización, la cual se encuentra a cargo el Maestro Esteban Camacho.

Una de las funciones de ésta área es la realización de “La Camiseta”, publicación interna quincenal, que, a su vez, la coordinación interna de la revista es la Lic. Dora Valenzuela de la Cueva, quien fue mi supervisora directa en la realización del servicio social.

2.2 Clima laboral

El análisis de clima de las organizaciones comprende dos variables. “En primer lugar se encuentra la estructuración con que las normas directrices, como son los valores y las reglas de conducta, son coherentes y no incompatibles entre sí. En segundo lugar se toma en cuenta la coorientación con la que los sujetos de una organización abordan su convivencia social dentro de la misma con mayor o menor homogeneidad.

Las estructuras a las que se alude pueden operar a distintos niveles de profundidad de la organización. Es así como pueden distinguirse cuatro diferentes:

- Patrones sistemáticos, referidos a las relaciones y regularidades observables que constituyen un sistema social.
- Estructuras prácticas. Que son las reglas y recursos que gobiernan directamente el sistema social.

-Estructuras básicas que comprenden las reglas y recursos que dan sentido y dan base a la interacción.

-Actitudes colectivas, que son las concepciones generales de los miembros acerca del sistema general."¹⁷

Teniendo en cuenta que estos cuatro niveles de estructura pueden estar integrados unos con otros o desintegrados entre sí en la experiencia de las personas, y teniendo en cuenta, por otro lado, que los sujetos pueden coincidir, ignorar o estar en desacuerdo con el resto de los miembros de la organización sobre la situación de la organización, Poole y Mc Phee establecen seis estilos de clima. De este modo un mismo conjunto de actitudes y expectativas de los miembros de la organización puede dar lugar a diferentes tipos de interacciones y grados de entendimiento, los cuales se ven reflejados en la coorientación y la estructuración, antes explicados.

El siguiente cuadro muestra las distintas combinaciones que consideran Poole y McPhee para caracterizar el clima organizacional:

Grado de coorientación			
	Consenso	Ignorancia	Disenso
No estructurado	Incómodo	Ansioso	Hostil
Estructurado	Confortable	Apático	Dividido

Como se mencionó anteriormente, la Dirección de Planeación está a cargo de dos áreas: Integración Programática y Evaluación y Organización y Modernización Administrativa, las instalaciones del Instituto permiten que el personal de estas áreas se puedan relacionar, interactuar sin mayor dificultad.

Las normas dentro de la Dirección eran claras, pues estaban guiadas por el Código de Conducta que el mismo Instituto realizó, por lo cual, se debían respetar. Por otra parte, tanto los coordinadores de cada área como el personal operativo llevan un largo tiempo trabajando juntos, en un período de 2 a 15 años.

¹⁷ Ruíz de Olabuenaga, Ignacio. Sociología de las organizaciones. Universidad de Deusto, 2002, pág. 89.

Bajo lo observado en la realización del servicio social, detecté que este tiempo de convivencia le permite tener un ambiente confortable y de confianza. En el sentido de que cada quien se dedica a efectuar sus actividades y, en continuas ocasiones, realizar bromas entre unos y otros. Sin embargo, no existe el mismo nivel de confianza con todos, hay cierta división de grupos.

Los cuales cada uno, entre ellos, el nivel de confianza era mayor, incluso cuando era la hora de la comida el personal bajaba al comedor, por grupos, integrados por las mismas personas todos los días durante los seis meses que conviví con ellos.

Esta división de grupos, a su vez, ocasionaba una lucha de rumores y ataques de unos hacia otros. Sin embargo, el trato hacia mí fue cordial y respetuoso. Lo cual ayudó a que me sintiera en confianza y libre de trabajar como lo había aprendido en la facultad.

2.3 Diagnóstico situacional sobre el nivel de conocimiento del programa contra el tabaquismo.

La estrategia de comunicación para el programa contra el tabaquismo del Instituto, fue la primera actividad que me mencionaron en el primer acercamiento con el INNSZ y la cual me fue presentada de manera escrita. El primer paso para realizarla era realizar un diagnóstico, el cual permitiría saber el nivel del conocimiento del personal acerca de tanto la problemática que conlleva el tabaquismo como las actividades y medidas realizadas por el Instituto para combatir dicho problema.

2.3.1 ¿Cómo se realizó el diagnóstico situacional sobre el nivel de conocimiento del programa contra el tabaquismo?

Uno de los mayores problemas de salud que hay en nuestra país es el consumo de tabaco, el cual cobra , la vida 60 mil personas al año -siete mexicanos. El Gobierno Federal ha llevado a cabo el Programa Nacional Contra el Tabaquismo, el cual tiene por objetivo general: *“Promover y proteger la salud de la población a través de acciones de investigación, prevención, tratamiento y control del tabaquismo y prevenir los daños asociados”*

Así mismo, como objetivo particular establece: *Proteger a un mayor número de personas no fumadoras de los efectos nocivos que provoca la inhalación involuntaria del humo del tabaco; prevenir que los niños y adolescentes incorporen en su vida conductas de alto riesgo, evitando que fumen y retardando la edad promedio de inicio del consumo de tabaco; disminuir la prevalencia de fumadores y el consumo de tabaco con énfasis en grupos prioritarios, para incrementar la esperanza de vida saludable (EVISA); aumentar el número de personas que dejan de fumar y adelantar la edad promedio de abandono, para reducir los índices de morbilidad y mortalidad ocasionada por el tabaquismo y así, aminorar las consecuencias socio económicas que provoca.*

Como parte del Programa Nacional Contra el Tabaquismo, el Gobierno Federal promulgó el Reglamento sobre Consumo de Tabaco el 26 de julio del 2000 en el cual se estableció como objetivo:

“Proteger la salud de las personas de los efectos nocivos causados por la exposición al humo del tabaco, con la reducción del consumo de éste, principalmente, en lugares

públicos cerrados, pero sin afectar los derechos de las personas que tienen la adicción al tabaco”

En este contexto, el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán participa en la lucha contra el tabaquismo, implementando los **Lineamientos del INNSZ para la Aplicación del Reglamento sobre Consumo de Tabaco** en agosto del 2005. Así mismo, para dar cumplimiento con los puntos que le corresponden del Convenio Marco para el Control de Tabaco de la OMS estableció, entre otras acciones, celebrar su propio Día de Lucha Contra el Tabaquismo, creó su Clínica contra esta adicción y se ha comenzado el proceso para llevar al INNSZ a ser una Institución Libre de Humo del Tabaco.

Mediante un cuestionario exploratorio se pretende determinar el nivel de conocimiento que el personal del Instituto tiene respecto al tabaquismo y a las acciones que el INNSZ implementa para combatirlo. Los objetivos de dicho cuestionario fueron:

Objetivos del cuestionario

Objetivo General:

Determinar el nivel de conocimiento que el personal del Instituto tiene respecto al tabaquismo y a las acciones que el INNSZ implementa para combatirlo.

Objetivos específicos:

- Determinar si el personal del INNSZ sabe que existe un programa contra el tabaquismo en el Instituto.
- Determinar si el personal del INNSZ sabe que existe una Clínica Contra el Tabaquismo en el INNSZ.
- Determinar si el personal del INNSZ sabe que existen los Lineamientos para la aplicación del Reglamento para la protección de los No fumadores del INNSZ.
- Determinar si el personal del INNSZ sabe que hay una área específica para fumar en el INNSZ.

- Determinar si el personal del INNSZ recuerda los eventos contra el tabaquismo que se han implementado en el INNSZ

Cabe mencionar en consideración que para la implementación de un estudio de caso no es necesario analizar todo el universo (todo el personal del INNSZ), ya que el análisis de una muestra es suficiente para obtener conclusiones que se refieran a todo el universo

Según Leavenworth, el universo puede considerarse finito o infinito. Se considera finito si el número de elementos que lo constituyen es menor de 500,000 e infinito si es igual o mayor a este número. En el caso de estudio en cuestión; el universo está constituido por 2,490 personas que son las plazas ocupadas en el Instituto, según se reporta en los Indicadores Básicos de Gestión (enero-diciembre) 2006, lo que significa que la muestra aplicable a este caso es finito.

La fórmula propuesta por Leavenworth para determinar el número de la muestra en universos finitos es:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

n = Tamaño de la muestra

z = Valor del nivel de confianza deseado

p = Probabilidad a favor de que suceda un evento o situación esperada

q = Probabilidad en contra de que suceda un evento o situación esperada

e = Error de estimación

N = Tamaño de la población o universo a estudiar (número total de elementos)

El nivel de confianza con el que se trabajará el muestreo es del .95, con un error de estimación del 4 por ciento (.04); una probabilidad en contra del 50 por ciento (0.50) y con una probabilidad a favor del 50 por ciento (0.50).

Así, aplicado a nuestro caso de estudio la fórmula aplicada será:

n = Tamaño de la muestra a estudiar

z = .95

p= 0.50

$$q = 0.50$$

$$e = .04$$

$$N = 2,490$$

$$n = \frac{(.95)^2 (2490)(0.50)(0.50)}{(.04)^2 (2490-1) + (.95)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 134$$

Es decir, el tamaño de la muestra para el sondeo es de 134 personas.

Una vez que se determinó el número de la muestra, se consideró necesario realizar un muestreo estratificado proporcional (a mayor estrato del universo total, mayor será la muestra a estudiar). Así, tomando en consideración que el universo total es 2,490 personas se determinó el porcentaje de personal a encuestar en cada estrato de acuerdo a los porcentajes establecidos en los Indicadores básicos de gestión enero-diciembre 2006 que a continuación se presentan:

Personal Administrativo	579	(23 %)
Personal de Servicios Generales	76	(3%)
Mandos Medios y Superiores	83	(4%)
Investigadores	148	(6%)
Médicos	178	(7%)
Enfermeras	550	(22%)
Personal Técnico y de Apoyo a la Atención	690	(28%)
Médicos Residentes	186	(7%)
Total:	2,490	100%

De esta forma, la encuesta se realizó a 134 trabajadores del Instituto de forma aleatoria y de acuerdo al porcentaje de personal en cada estrato.

Personal Administrativo	(23 %)	31
Personal de Servicios Generales	(3%)	4

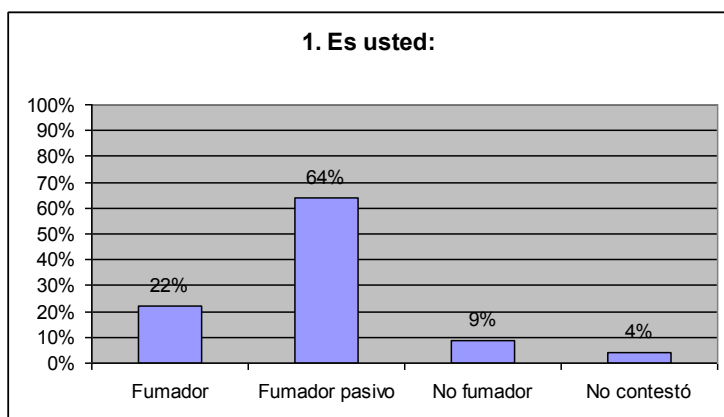
Mandos Medios y Superiores	(4%)	5
Investigadores	(6%)	8
Médicos	(7%)	9
Enfermeras	(22%)	29
Personal Técnico y de Apoyo a la Atención	(28%)	39
Médicos Residentes	(7%)	9
Total:	100%	134

RESULTADOS

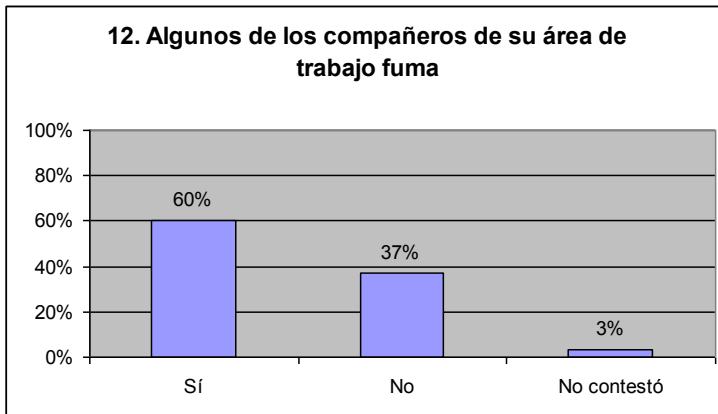
Cada uno de los 134 cuestionarios fueron repartidos en los departamentos correspondientes, sin embargo, la fecha estimada de entrega de éstos resueltos sería para la última semana de febrero, la cual no se respetó, pues un gran porcentaje no regresaba los cuestionarios contestados.

Se realizaron varias llamadas para ejercer presión sobre los departamentos que faltaban por resolverlos. No obstante, conforme fueron entregándolos, fui vaciando la información en una base de datos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en esta encuesta:



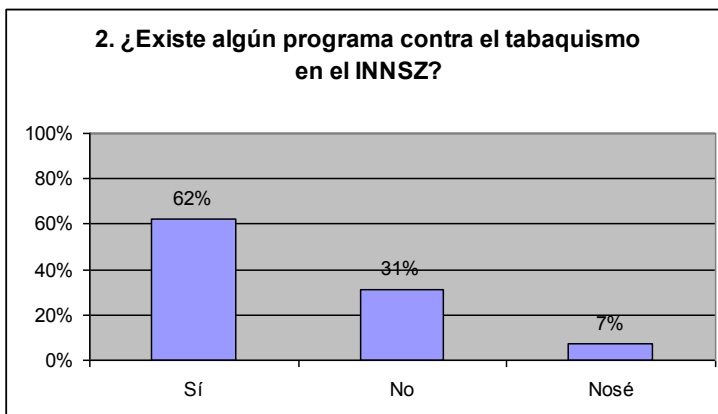
De acuerdo con estos resultados, un sesenta y cuatro por ciento de las personas encuestadas son fumadores pasivos, sin embargo en la pregunta once un 60% dijo tener compañeros fumadores dentro de su área de trabajo.



Lo cual muestra, que si bien hay un 64% del personal que se dice ser fumadora pasiva, un 60% identifica personal fumador dentro del Instituto. Dentro de los comentarios de donde habían visto fumar a sus compañeros, mencionaron:

- La mayoría manifestaron no saber en donde
- Baños y vestidores
- Áreas destinadas para fumar
- En el estacionamiento
- En el jardín de la dirección
- En la explanada principal del Instituto

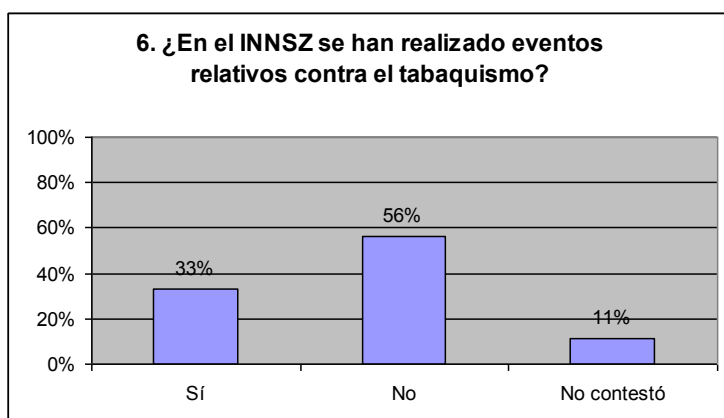
En cuanto a si existía un programa contra el tabaquismo, el personal encuestado respondió



Los comentarios que expresó el segmento de trabajadores que aseguró conocer los programas que lleva a cabo el Instituto en contra del tabaquismo, mencionaron que:

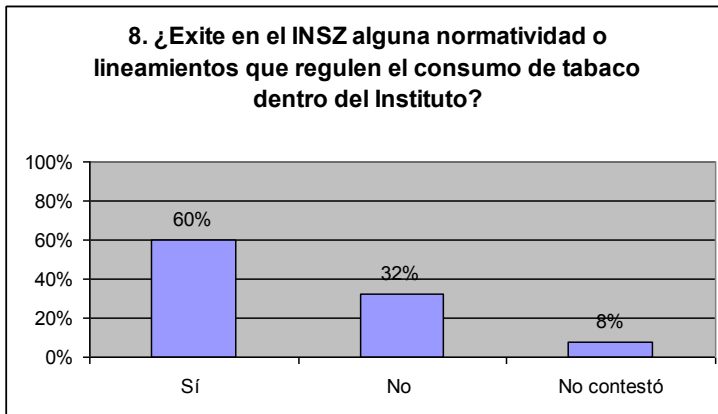
- Establecer áreas para trabajadores
- Artículos sobre el tabaquismo publicados en “La Camiseta”
- Lineamientos contra el tabaquismo
- La existencia de una Clínica para el Tabaquismo

En cuanto a si el Instituto realizaba eventos relativos al tabaquismo, el personal respondió:



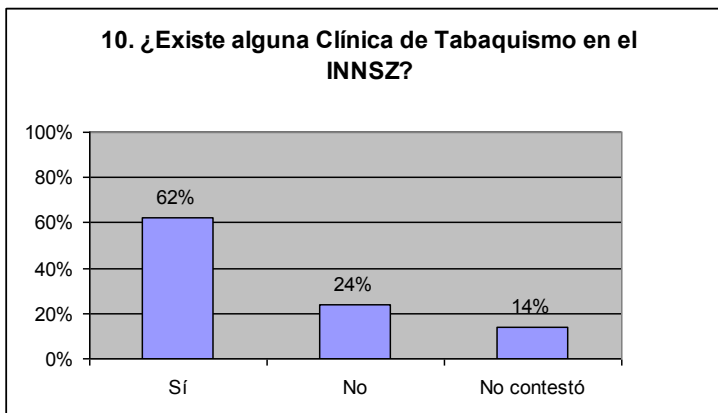
Sin embargo de esas 44 personas que ubicaron los eventos, mencionaron en los comentarios que dichos eventos se referían a:

- Conferencias en el auditorio
- Artículos en “La Camiseta”
- Carteles
- Algunos talleres



Este segmento que dijo existir lineamientos que regulen el consumo del tabaco, mencionaron que algunos de ellos era:

- No fumar en áreas cerradas
- Respetar las áreas destinadas para fumar
- No se debe tener ceniceros en la oficina
- No usar portalápices ni porta clips como ceniceros.



Sí	83	62%
No	32	24%
No contestó	19	14%
Total	134	100%

Al preguntarles la ubicación de la Clínica, mencionaron:

- Conocer la existencia más no la ubicación
- En el segundo piso de hospitalización, en el área de Neumología
- En el departamento de Educación para la Salud
- Consulta externa pasillo 2
- En el departamento de psiquiatría

Finalmente, en los comentarios adicionales, el personal mencionó:

- Un 23 % recomendó hacer una mayor difusión acerca de los programas que se esté llevando a cabo.
- Un 6% mencionó estar de acuerdo con lo que el Instituto ha realizado hasta el momento.
- Un 3 % pidió que no se fumara en los baños ni en los vestidores.
- Otro 3% pidió que se marcaran más las áreas destinadas para fumar.

Dentro de estos resultados, tres aspectos fueron notorios, los cuales sirvieron como justificación del informe a la Dirección General, en el cual se argumentaba la importancia de contar con la difusión de la estrategia combatir el problema del tabaquismo:

1. Por disposición oficial de la Secretaría de Salud todos los inmuebles de la Secretaría se denominarán “Edificios Libres de Humo de Tabaco”

Es necesario difundir esta información al personal del Instituto, además de ser una disposición oficial, concienciar acerca del problema que implica ser fumador o simplemente inhalar el humo del cigarro.

Y aclarar que el área destinada para fumar ya no tiene vigencia.

2. Un cincuenta y seis por ciento del personal encuestado desconoce que el Instituto lleve a cabo eventos relativos al tabaquismo.

En este rubro, se encuentra el área de oportunidad, ya que se requiere realizar una mayor difusión acerca de los eventos que realice el Instituto para que el personal participe en ellos. Y de esta forma, se le da un reconocimiento al INNSZ por estas acciones y se distingue de otras instituciones.

De hecho un veintitrés por ciento del personal en los comentarios adicionales pidió que se realizara una mayor difusión de los programas que se estén realizando en el Instituto.

3. Un cincuenta y dos por ciento no sabe que actividades realiza la Clínica del tabaquismo

En este segmento, también se ubica un área de oportunidad, donde se haga una difusión acerca de lo qué es, cómo funciona y cómo puede asistir el personal a esta Clínica. Pues un sesenta por ciento del personal mencionó conocer a compañeros de su área de trabajo que fuman.

CAPÍTULO 3 ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE NUTRICIÓN “SALVADOR ZUBIRÁN DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA CONTRA EL TABAQUISMO

Dentro del proyecto de la implementación del programa contra el tabaquismo, independientemente del diagnóstico sobre el nivel de conocimiento del personal acerca de la enfermedad del tabaquismo, se contempló emitir información en tres de los medios de comunicación interna que maneja el Instituto: notas, cartel y folletos.

Situación que ya se tenía planteada antes de mi ingreso, incluso el día en que me presenté por primera vez en el Instituto me dijeron que una de las actividades era apoyar en dicho programa.

Una vez explicado el procedimiento de la “La Camiseta” (revista interna), el siguiente paso fue cómo concretar las entrevistas, se me entregó un directorio del personal, etc.

En este capítulo se encuentra relatada la experiencia que tuve al apoyar a realizar los medios mencionados, las facilidades, dificultades, etc.

3.1 Procedimiento para la elaboración y/o actualización de manuales de organización y procedimientos.

Las políticas que se llevan a cabo en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán” en la elaboración de “La Camiseta” son las siguientes:

- La elaboración se deberá llevar a cabo según la guía técnica vigente para la elaboración de Manuales de Organización o Procedimiento, emitida por la

Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (D.G.P.O.P.), de la Secretaría de Salud.

- La elaboración y/o actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos será por lo menos cada dos años y será responsabilidad del Departamento involucrado.
- El Marco Jurídico correspondiente deberá estar debidamente validado por el Departamento de Asesoría Jurídica del Instituto.
- La descripción de funciones del Departamento, deberá coincidir con la establecida en el Manual de Organización Específico del Instituto, autorizado por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (D.G.P.O.P.), de la Secretaría de Salud.
- Los formatos incluidos en los procedimientos, tendrán que ser originales, con sello de cancelado.
- Los borradores de los manuales para su revisión se deberán presentar a los Jefes de Departamento mediante oficio.
- Cuando el manual esté concluido, deberá colocársele una etiqueta de identificación con el número correspondiente de acuerdo con la estructura orgánica en la costilla.
- Los Departamentos deberán entregar su información en Word o algún otro paquete compatible con éste, en disco flexible de 3 ½ pulgadas.
- Cuando se trate del Manual de Organización Específico del Instituto, se deberá enviar a la Dirección General de Programación, Organización y

Presupuesto, para su autorización. En caso de ser interno, bastara con las firmas de los principales responsables de la elaboración de los manuales.

- Los manuales internos se enviarán a la D.G.P.O.P. solo a solicitud expresa de las autoridades.
- Los manuales se deberán integrar en los tiempos establecidos en los estándares de servicio.
- La actualización de los manuales se deberá llevar a cabo en un período no mayor a dos años después de haber hecho la última modificación o fecha de autorización.
- Se podrán elaborar modificaciones a los manuales, siempre y cuando las correcciones vengan acompañadas de un oficio, dirigido al titular de la Dirección de Planeación y copia al Jefe del Departamento.
- En caso de que el Departamento al que se le solicita actualización, no requiera de esta, deberá enviar oficio en el cual indique sólo el cambio de fecha de autorización.
- Los manuales se deberán elaborar en los tiempos establecidos en los estándares de servicio.

Cada una de estas políticas se encuentran registradas en el Manual de Procedimientos del Departamento de Organización y Modernización administrativa, de igual forma, las actividades que se llevan a cabo para realizar este procedimiento se encuentran mencionadas en el mismo y a continuación se presentan:

UNIDAD QUE INTERVIENE	NUMERO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Dirección de Planeación	1	Integra la relación de Departamentos que no cuentan con manuales de organización y/o procedimientos para su identificación; o que la fecha de autorización de estos sea anterior a 2 años.
	2	Elabora y envía oficio dirigido al Departamento detectado, para la elaboración o actualización de su manual de organización y/o procedimientos.
Departamento	3	Recibe oficio, firma y sella acuse.
	4	Inicia la elaboración o actualización del manual correspondiente.
	5	Turna información (disco magnético) a la Dirección de Planeación para su revisión e integración en el formato especificado por la D.G.P.O.P. de la S.S.A.
Dirección de Planeación	6	Recibe información del Departamento, la revisa, modifica o actualiza, la integra en el formato específico e imprime para su última revisión y visto bueno del área correspondiente.
Departamento	7	Recibe borrador de los manuales, sella acuse, revisa, hace modificaciones y da su visto bueno, mediante oficio para que se imprima en original y turna.
Dirección de Planeación	8	Recibe borrador para corregir o visto bueno en su caso para realizar la impresión en original.
	9	Envía un ejemplar del manual para la elaboración o confirmación del marco jurídico.
UNIDAD QUE INTERVIENE	NUMERO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Departamento de Asesoría Jurídica	10	Recibe, revisa, actualiza o elabora el marco jurídico del manual, mismo que turna al área responsable de la integración de los manuales.
Dirección de Planeación	11	Recibe e integra la información del marco jurídico al manual correspondiente.
	12	Complementa el manual con su respectiva portada y las hojas para firma de autorización e imprime en original.
	13	Engargola y manda en forma económica al Departamento correspondiente para la recopilación de las firmas de su línea ascendente.
Departamento	14	Recibe manuales completos, recopilando sus firmas y turnándole a la Dirección de Planeación en forma económica.

Dirección Planeación	de	15	Recibe los manuales con visto bueno, procediendo a firmar en el área correspondiente y turna a la Dirección de Administración y Dirección General para su firma de autorización.
Dirección Administración y Dirección General	de y	16	Firman la autorización de los manuales de organización y/o procedimientos del Departamento y turnan a la Dirección de Planeación.
UNIDAD INTERVIENE	QUE	NUMERO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Dirección Planeación	de	17	Recibe manual ya autorizado mismo que fotocopia y entrega el duplicado con acuse al Departamento.
Departamento		18	Recibe duplicado del manual y sella acuse de recibido.
		19	Difunde entre su personal adscrito el manual recién autorizado.
Dirección Planeación	de	20	Recibe acuse sellado le archiva y resguarda de manera segura los manuales originales FIN DEL PROCEDIMIENTO

Tal y como se repetía continuamente en los salones de clases “el trabajo del comunicólogo organizacional es en equipo” en esta descripción de actividades (obtenidas del manual de procedimientos del Instituto) queda claro que “La Camiseta” consiste en un trabajo integral, donde pasa por varias revisiones y aprobaciones antes de ser publicada.

“La comunicación organizacional es considerada como un proceso dinámico por medio del cual las organizaciones se relacionan con el medio ambiente y por medio del cual las subpartes de la organización se conectan entre sí. Por

consiguiente la comunicación organizacional puede ser vista como el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”¹⁸

Sin embargo, en el sector gubernamental puede que no sea el mismo funcionamiento, si bien el trabajo es integral, en el caso del sector privado si alguna subparte no funciona adecuadamente los demás harán lo posible por sacar adelante el trabajo, pero en el Instituto no fue así, si el procedimiento se queda parado en alguna parte de éste, no se podía continuar sin tener la firma o autorización de todo lo que conforma el procedimiento.

Ejemplo de esto fue que existieron algunas ocasiones en donde fueron rechazadas algunas notas porque no se encontraban dentro de la línea editorial de la revista, en el siguiente punto se explica y muestra algunos de los trabajos realizados durante mi estancia en el Instituto.

3.2 Nota informativas

La nota informativa es un género periodístico informativo, su propósito consiste en “informar oportunamente un acontecimiento noticioso... Para investigar una noticia el periodista tiene presentes varias preguntas: ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?; y al responder a ellas obtiene una informal”¹⁹

Como se muestra en estas dos definiciones, el discurso utilizado en la nota informativa es la exposición de un hecho noticioso, que sea de importancia para los lectores, en el caso del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, las notas van encaminadas a dar a conocer los eventos, avances científicos, exposiciones que éste realiza.

20

¹⁸ Goldhaber, Gerard. Comunicación organizacional. Ed. Logos Consorcio, México, 1977, pág. 32

¹⁹ González Reyna, Susana. Géneros periodísticos I. Periodismo de opinión y discurso. Ed. Trillas, México, 1999, pág. 27.

20

Tal y como lo menciona González Reyna, la extensión de cada nota va depender del espacio disponible, en este sentido, no había restricción alguna para limitar el espacio de las notas, la revista no tiene un máximo de páginas. Lo cual podría parecer una ventaja, sin embargo, conforme se fue realizando esta actividad se encontraron varios detalles.

Si bien el reportero “es el sujeto clave del periodismo. Recoge noticias, hace entrevistas, realiza reportajes, y está en contacto con los hechos.”²¹ En el caso del trabajo institucional, existen varios factores y características que intervienen y afecta el trabajo del reportero.

Por ejemplo, en la primera nota que me fue asignada a realizar, fue bajo el tema de *Clínica del Tabaquismo*, donde tenía que entrevistar al Doctor Septién, quién estaría a cargo de dicha clínica. Y comienzo con la anécdota de esta nota no sólo por ser la primera, sino fue con la cual descubrí como trabajar en las Instituciones públicas.

Una vez que quedó concretada la cita con el Doctor, realicé una guía de preguntas donde el punto principal era el tema de la Clínica. Una vez que llevé a cabo la entrevista, hice la nota enfocada en la información que remitía al tema:

POR UN HOSPITAL LIBRE DE TABACO

Por: Diana J. Flores Morquecho

Para combatir el problema del tabaquismo, y por disposición legal, el Instituto está llevando a cabo el Programa Contra el Tabaquismo. En una entrevista realizada al Dr. Luis Septién Stute, integrante del equipo de trabajo del Programa Contra el Tabaquismo del INNSZ, para *La Camiseta*, informó que dicho Programa tiene por objetivo principal *concientizar a todo el personal para que se den cuenta de los riesgos que implica el consumir tabaco. Al implementar éste programa en donde, en un principio se avise a todos mediante circulares al grupo de trabajadores del hospital; para que conozca los riesgos que tiene el tabaco, cuales son las áreas específicas designadas para fumar, que se está tratando de implementar un hospital de no fumar como sucede en otras áreas y esto es por una primera etapa.*

²¹ Leñero, Vicente y Carlos Marín. Manual de periodismo. Ed. Grijalbo, México, 1986, pág. 26.

En una segunda etapa es publicar en la revista “La Camiseta” temas relacionados con el tabaquismo y los riesgos del tabaco, y poder hacer un cuestionario también para evaluar que tan conscientes están los trabajadores relacionados con esto. Incluso se ha intentado implementar, también, que en los talones de pago de los trabajadores aparezcan leyendas relacionadas con el hábito a evitar de fumar. Y por otro lado, durante una consulta se motiva a los pacientes a dejar de fumar eso ya nosotros lo hacemos de mucho tiempo pues parte de la consulta del neumólogo cuando hay un paciente con enfermedad pulmonar. Sin embargo, todavía está en vías de desarrollar una clínica grande contra el tabaquismo que sea útil. Añadió el Dr. Septién.

Además el Dr. Luis Septién mencionó la importancia de combatir el tabaquismo, pues han aumentado las enfermedades relacionadas al tabaco como lo es la bronquitis crónica y enfisema. Además de que cada vez hay mayores grados de cáncer pulmonar. *Incluso se ha visto un incremento en enfermedades respiratorias en mujeres. Que aparentemente, desde el punto de vista genético, la mujer es un poquito más susceptible al padecer enfermedades relacionadas al tabaco.*

El tabaquismo ya es considerado como una enfermedad provocada por la dependencia de una persona a consumir tabaco. Entre los efectos que ocasiona dicha enfermedad informó el Dr. Luis Septién que *el órgano, más frecuentemente afectado, es el pulmón, que forma parte del sistema respiratorio. Se ha demostrado que hay alteración desde la garganta, puede haber alteraciones en la lengua, en la tráquea, inflamación a nivel bronquial y esto a la larga, las sustancias tóxicas del tabaco que son más de dos mil, pueden llegar a dar distintos tipos de enfermedades respiratorias. La más grave y más letal es el cáncer de pulmón.*

Sin embargo, también está demostrado que otros cánceres, por ejemplo: el cérvico-uterino, el cáncer de mama, el cáncer de esófago, el cáncer de estómago, también están implicados con el tabaquismo. Agregó el Dr. Septién.

El hecho de consumir tabaco no sólo sufre daños el fumador, de igual forma afecta a los llamados *tabaco de segunda mano o fumadores pasivos*, los cuales también están expuestos al humo de tabaco. Se ha demostrado que a pesar de que exista una distancia larga, se sigue concentrando el humo del tabaco y eso llega a aquellas personas que no están fumando.

De acuerdo con el Dr. Luis Septién, se tiene estimado que el Programa Contra el Tabaquismo tendrá una duración de seis meses. El éxito de dicho programa, dependerá en gran medida de tu participación, recuerda que el problema del tabaquismo afecta a todos. Fuma en el área asignada.

Sin embargo, al momento en que fue revisada la nota, cabe mencionar que la revista interna antes de ser publicada es revisada por la Dirección General, la Dirección de Nutrición y la Dirección de Planeación; me notificaron que la nota no podía ser publicada, debido a que no traté el tema bajo la perspectiva del Instituto, es decir, no importa el tema a tratar, siempre habría que comenzar con la importancia del trabajo del Instituto sobre el personal y pacientes.

Con esto quedaba más que claro, la línea editorial a seguir el “Instituto siempre hacia la excelencia”. En un inicio me fue difícil seguir esa filosofía tan marcada que tenía el personal en general, la de sobresaltar el trabajo del Instituto, pero poco a poco iba marcando la tendencia de mis notas hacia la línea que pedía las Direcciones correspondientes.

Conforme, adquirí práctica me asignaban cada vez más espacio en la revista para escribir, no sólo acerca del tabaquismo incluso la editorial la escribía yo. Al principio mi jefa inmediata la Lic. Dora Valenzuela al ser la encargada titular del programa las notas llevaban su nombre a pesar de que yo les escribía, después se me respetó mi trabajo y éste era firmado por mí.

A continuación se encuentran las notas, editoriales más significativas para la implementación del Programa contra el tabaquismo:

LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE CONSUMO DE TABACO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Por: Diana Flores Morquecho

Tanto en México, como a nivel mundial, el tabaquismo cobra vidas de millones de mexicanos. El humo del tabaco no sólo afecta a las personas que lo consumen, sino también a quienes están expuestas a él, los llamados fumadores pasivos. En ambos casos, hay efectos nocivos para la Salud. Desde agosto del año pasado, se estableció el Convenio Macro para el Control del Tabaco (CMCT), el cual tiene como objetivo principal: implantar leyes que garanticen la protección contra la exposición ambiental al humo de cigarrillo en lugares de trabajo, interiores, transporte público, lugares públicos cerrados y, según proceda, otros lugares públicos.

El INNSZ no deja de lado estas disposiciones y se suma al esfuerzo del CMTC, llevando a cabo el cumplimiento del Reglamento Sobre el Consumo del Tabaco, sus tres objetivos fundamentales son:

a.- Proteger la salud de su personal, pacientes y visitantes de los efectos nocivos causados por la exposición al humo del tabaco durante su estancia en el Instituto.

b.- Reducir el consumo de tabaco en su personal.

c.- Establecer áreas específicas para fumadores en el Instituto.

Los principales lineamientos de dicho Reglamento son:

- El Instituto pretende brindar protección a la salud y reducir los efectos nocivos del humo de tabaco
- El Instituto pretende prevenir el tabaquismo
- El Instituto facilitará el tratamiento del tabaquismo
- Se destinarán áreas específicas para que los trabajadores, visitantes o usuarios, que así lo deseen, puedan fumar
- Cuando el personal de vigilancia advierta que alguna persona está fumando fuera de las áreas reservadas para ello, deberá exhortarla, con cortesía, a que deje de fumar y de no persuadirla, la invitará a pasar a las áreas identificadas para tal propósito.
- A través de los medios de difusión interna del Instituto se difundirán los lineamientos del Instituto para el cumplimiento del Reglamento sobre Consumo de Tabaco en el mismo.
- El titular de la Clínica de Tabaquismo del Instituto será el encargado de implementar toda acción relacionada a los presentes lineamientos, siendo el representante del Instituto ante otras instancias para tales efectos
- El Coordinador de la Sección de Vigilancia del Instituto definirá los mecanismos y el procedimiento de vigilancia para el cumplimiento de estos lineamientos

En cada uno de ellos se explica de manera minuciosa, los lineamientos oficiales para dar cumplimiento al Programa Contra el Tabaquismo.

Las razones para dar seguimiento a este Reglamento son muchas, pero lo más importante es tener conciencia de respetar el derecho de los demás. Sabemos que el consumo del tabaco tiene repercusiones en la salud, el problema más grave y letal es el cáncer de pulmón, pero se ha comprobado que a pesar de existir una gran distancia

entre el fumador y el no fumador, el humo del tabaco se concentra y lo inhalan las demás personas, que, finalmente, también tiene efectos en la salud.

El grado de compromiso del Instituto es grande, pero el éxito de dicho programa, dependerá en gran medida de tu participación, recuerda que el problema del tabaquismo afecta a todos. Fuma en el área asignada.

En esta nota se muestra la línea de mensaje que se tenía como objetivo en cada uno de los números de la camiseta, antes de que en el mes de abril, por disposición oficial, quedara restringido fumar en áreas y sectores públicos. Es cuando oficialmente se quita el área destinada para fumar.

Otra de las cuestiones que se dejan de lado en el aula de clases es la redacción de el editorial de cualquier revista, de alguna forma, se llega a hacer a un lado este aspecto, pero en el momento en que me fue asignada la tarea de apoyar en la realización del número del 30 de abril, cuando se emite el mensaje acerca de la nueva disposición oficial.

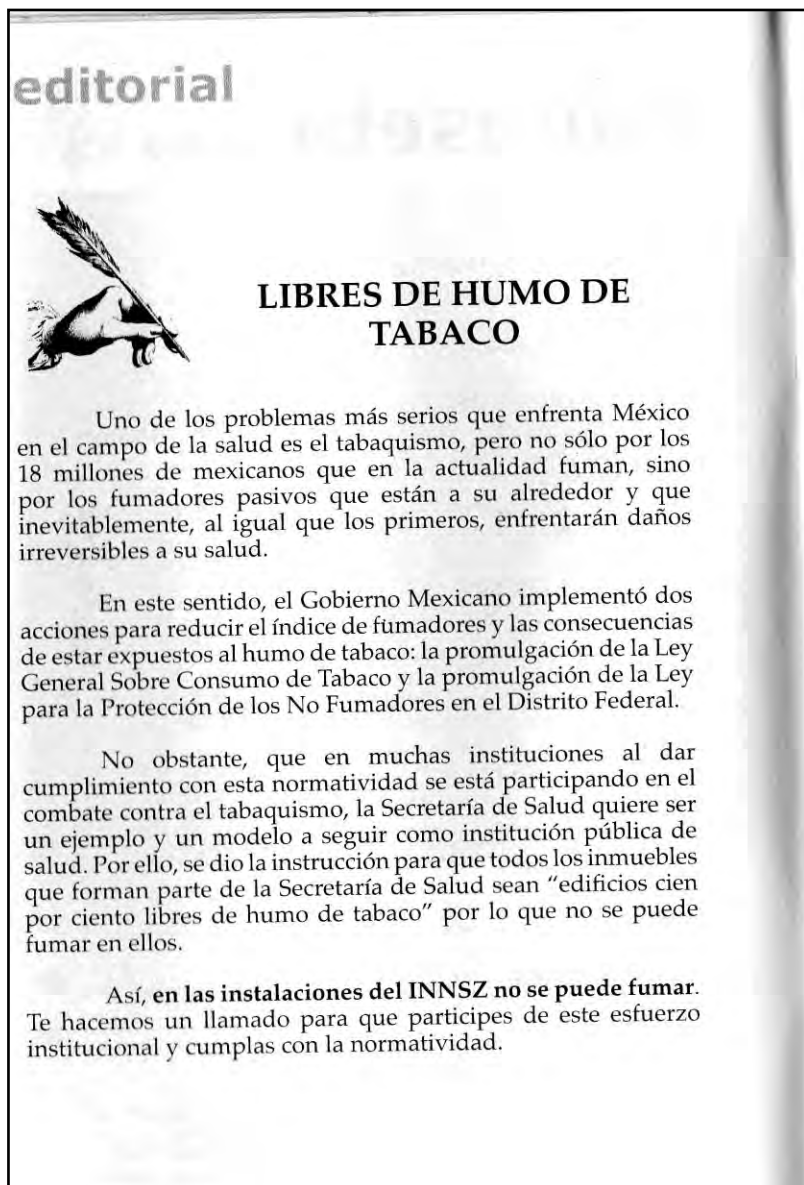
En un inicio, produjo un choque de ideas en ¿cómo hacer un editorial?, Borrart define al editorial como “la opinión del periódico respecto a cualquier tema. Incluso respecto a temas que no están expresa o directamente ligados a la noticia que publica.”²²

Por otra parte, González Reyna concreta que el editorial es “ el género periodístico que expresa la opinión institucional... el editorialista, basado en la principal noticia del día (y en ocasiones de los últimos días), hace un análisis de la misma con el fin de explicarla y que los lectores aprecien el significado y las posibles consecuencias de un acontecimiento.”²³

²² Borrart, Héctor. El periódico, actor político. Ed. GG MAssMedia, España, 1989, pág. 138.

²³ González. Op. cit. pág. 119

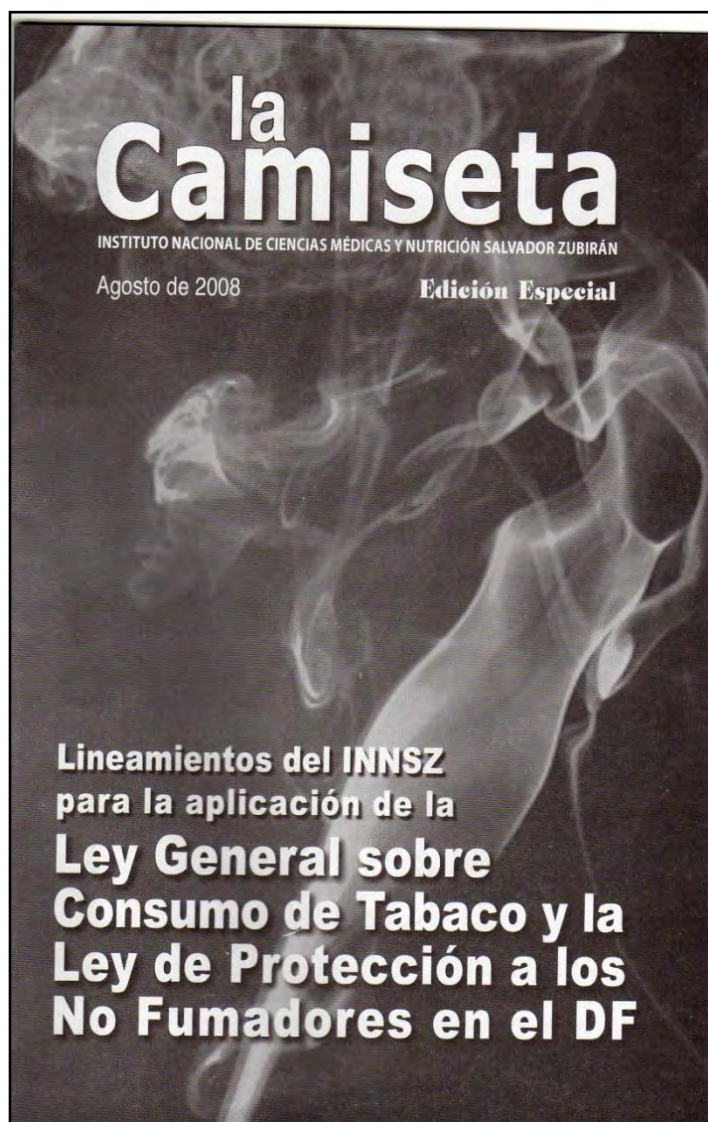
Tal y como se muestra en estas dos definiciones, el editorial tiene como principal objetivo mostrar la postura, en el caso del INNSZ, institucional sobre algún hecho en específico, a partir de estos puntos se redactó el siguiente editorial:



En esta editorial, es donde se da a conocer a los empleados del Instituto la entrada de la nueva disposición, la cual informa que ya no existe área alguna destinada para fumar, queda prohibida la realización de dicha actividad.

De igual forma se puede percibir otra de las características del editorial, no va firmado por alguien, sólo tiene como fin mostrar la opinión institucional, en otras palabras, es como si el Instituto hablara por sí solo y da a conocer su postura.

A continuación se muestra el número más importante de la revista interna, preparada de acuerdo a los datos arrojados en el diagnóstico sobre el nivel de conocimiento del personal, destinada a circularse en el mes de agosto.



- 4 **EDITORIAL**
El INNSZ cien por ciento libre del humo de tabaco.
- 6 **ENTÉRATE**
Autopsia de un asesino.
- 7 **PARA CONOCERNOS**
Lineamientos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán para la Aplicación de la Ley General Sobre Consumo de Tabaco y la Ley de Protección a los No Fumadores en el Distrito Federal.
- 12 **AVISOS**
La Clínica para Dejar de Fumar del INNSZ.



EDITORIAL



UN INSTITUTO CIENTO POR CIENTO LIBRE DEL HUMO DE TABACO...

Uno de los problemas de salud más severos que enfrenta México es el tabaquismo. Adicción que diariamente le quita la vida a 165 mexicanos; por desgracia, estas muertes afectan a fumadores y a fumadores pasivos (personas expuestas involuntariamente al humo del tabaco). Pero lo más lamentable, es que todas estas defunciones son fallecimientos prevenibles.

Ante esta situación, el Gobierno Mexicano, tanto en su esfera Federal como Local, instrumentó acciones para reducir este índice de mortalidad tan elevado. Así mismo, como una medida para dar cumplimiento con los compromisos firmados en el Convenio Marco para el Control del Tabaco que entre otras cosas, estableció la creación y aplicación de una legislación más estricta para controlar el consumo del tabaco, instrumentó tres ordenamientos legales que debemos acatar en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán: la Ley General sobre Consumo de Tabaco, la Ley para el Control del Tabaco (ambas de carácter Federal) y la Ley de Protección a los No Fumadores en el Distrito Federal (de forma local).

En este contexto y en un esfuerzo por dar cumplimiento con la normatividad al respecto, el INNSZ elaboró los *Lineamientos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán para la aplicación de la Ley General sobre Consumo de Tabaco y la Ley de Protección*

En esta edición se manejaron las cuatro secciones que contiene la revista: editorial, entérate, para conocernos y avisos. Todos referentes a las disposiciones oficiales y los lineamientos internos que llevarán a cabo a raíz de éstas.

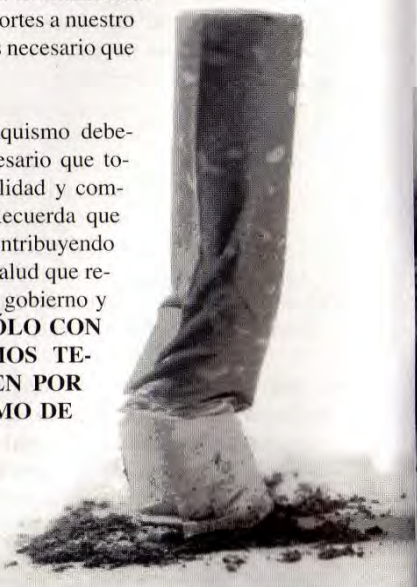
El manejo de editorial fue enfocado a dar a conocer los lineamientos institucionales, así como los derechos y obligaciones del personal del INNSZ. El manejo de la información fue bajo la línea de hacer sentir a los receptores comprometidos con la línea del Instituto y, por ende, parte de él para que lleven a cabo dichos lineamientos.

a los No Fumadores en el Distrito Federal, que todos los trabajadores debemos acatar.

En esta edición especial de *LA CAMISETA* se publican dichos lineamientos. Mediante los cuales, tendrás conocimiento de tus obligaciones y derechos en relación con el tabaquismo dentro del INNSZ. Uno de los puntos más importantes de este documento que siempre debes tener presente es que el INNSZ es una Institución cien por ciento libre del humo de tabaco, lo que representa que en ningún lugar del mismo está permitido fumar.

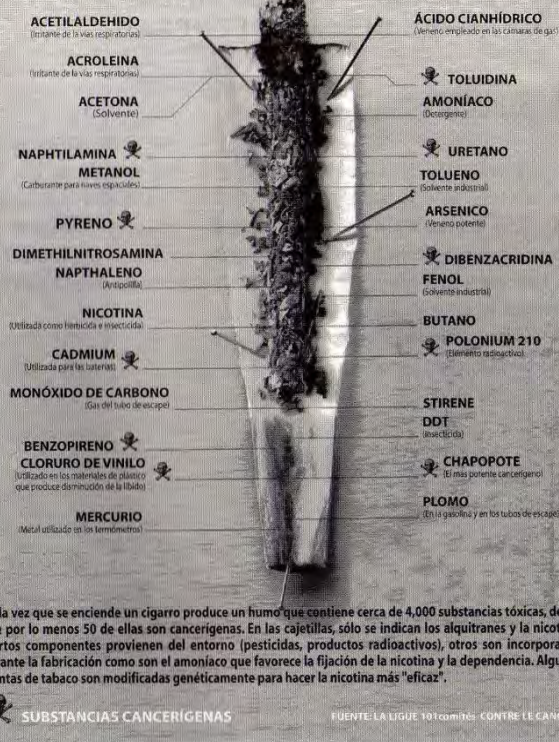
La creación de este documento no nos garantiza por sí sólo que daremos cumplimiento a la normatividad vigente al respecto. No obstante, el acatar los lineamientos nos evitará sanciones y reportes a nuestro expediente laboral. Por ello, es necesario que los conozcas y los respetes.

En esta lucha contra el tabaquismo debemos participar todos. Es necesario que todos acatemos con responsabilidad y compromiso los Lineamientos. Recuerda que con este esfuerzo estamos contribuyendo a solucionar un problema de salud que requiere de la participación del gobierno y de la sociedad en general. **SÓLO CON TU APOYO LOGRAREMOS TENER UN INSTITUTO CIENTO POR CIENTO LIBRE DEL HUMO DE TABACO...**



ENTÉRATE

AUTOPSIA DE UN ASESINO



A continuación se muestra los lineamientos del INNSZ que se publicaron en dicho número de "La Camiseta":

PARA CONOCERNOS

LINEAMIENTOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL SOBRE CONSUMO DE TABACO Y LA LEY DE PROTECCIÓN A LOS NO FUMADORES EN EL DISTRITO FEDERAL

Disposiciones Generales

1.- El presente documento tiene por objeto establecer los lineamientos que le permitan al Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán aplicar y fomentar el cumplimiento de la Ley General Sobre Consumo de Tabaco y la Ley para la Protección de los No Fumadores en el Distrito Federal.

Así mismo, establece las acciones que el Instituto debe instrumentar para:

- a.-** Proteger la salud de su personal, pacientes y visitantes de los efectos nocivos causados por la exposición al humo de tabaco en el interior del Instituto.
- b.-** Reducir el consumo de tabaco entre su personal.
- c.-** Involucrar al personal con el Programa Nacional Contra el Tabaquismo y las acciones que de él emanan.

4

An illustration of a person in silhouette climbing a staircase. The steps of the staircase are formed by several packs of cigarettes, with the person's foot resting on one of the cigarette packs. The person is wearing a hat and a long coat, and is carrying a briefcase. The illustration is positioned on the right side of the page, next to the list of actions.

d.- Fomentar la conciencia entre el personal de los daños que provoca el consumo de tabaco y la inhalación involuntaria del humo del mismo.

e.- Brindar el apoyo a los trabajadores que fuman cuando decidan dejar esta adicción.

2.- El Instituto pretende brindar protección a la salud y reducir los efectos nocivos del humo de tabaco con las siguientes acciones:

I. Respetar el derecho de las personas no fumadoras a no estar expuestas al humo de tabaco.

II. Orientar a los trabajadores y visitantes para que no fumen durante su estancia en el Instituto.

III. Brindar apoyo a los trabajadores fumadores del Instituto para abandonar el tabaquismo cuando lo soliciten a través de la Clínica para Dejar de Fumar.



IV. Brindar información al personal del Instituto sobre los efectos nocivos del consumo de tabaco. Así como, la promoción de su abandono.

Otra característica que se habría de seguir, es ocupar imágenes dentro de la revista interna, las cuales están a cargo del Departamento de Educación para la Salud, quienes se encargan de hacer el diseño e incluir imágenes o, en su caso, fotografías de lo que se publicaba.

Prevención y tratamiento del tabaquismo

3.- El Instituto pretende prevenir el tabaquismo mediante las siguientes acciones:

I. Promover la salud entre su personal.

II. Orientar al personal del Instituto sobre los riesgos a la salud por el consumo de tabaco.

III. Incluir contenidos acerca del tabaquismo en los medios de difusión interna, en programas y en materiales educativos del Instituto.

IV. Orientar a los trabajadores para que abandonen el hábito de fumar.

4.- El Instituto facilitará el tratamiento del tabaquismo con acciones tendientes a:

I. Apoyar a los trabajadores que lo deseen para que puedan abandonar el hábito de fumar, mediante la canalización a la Clínica Para Dejar de Fumar del Instituto. En la cual, se establecerá una estrategia médica y psicológica para que puedan combatir dicha adicción (no incluye la donación del tratamiento farmacológico).

II. Dar tratamiento adecuado contra la adicción al tabaco a fin de prevenir enfermedades relacionadas con el mismo. Los problemas de salud ya establecidos, relacionados al consumo de



tabaco se turnarán a la especialidad correspondiente del órgano afectado.

III. Incrementar el grado de bienestar físico, mental y social, tanto del consumidor de tabaco como de sus compañeros de trabajo.

IV. Brindar al personal del Instituto, el conocimiento de los riesgos para la salud asociados al consumo de tabaco.

De las Obligaciones

5.- En las entradas del Instituto, deberá colocarse un cartel con la leyenda:

“Esta es una Institución cien por ciento libre del humo de tabaco. Está prohibido fumar en sus instalaciones.”

6.- Queda estrictamente prohibido fumar en cualquier área del Instituto.

7. - Cuando el personal de vigilancia advierta que alguna persona; trabajador, paciente, familiar, proveedor, prestador de servicios, etc. está fumando, deberá exhortarla, con cortesía, a que deje de fumar y en caso de no persuadirla tomará las siguientes acciones: Sí es trabajador del Instituto, levantará el reporte correspondiente en su block de incidencias y dará aviso al Órgano Interno de Control y al Departamento de Relaciones Laborales; pero, sí es visitante, turnará el caso a la Policía del Distrito Federal.

8.- Será responsabilidad de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales colocar los señalamientos preventivos, informativos, restrictivos o prohibitivos aplicables de

acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas correspondientes; así como, las disposiciones emitidas por el Gobierno del Distrito Federal al respecto.

Los señalamientos de prohibición de fumar así como los colores y dimensiones de los letreros deben considerar la normatividad vigente y dado que aún no se cuenta con el Manual de letreros y/o señalamientos, preventivos, informativos o restrictivos que será elaborado por la Secretaría de Salud del Distrito Federal en no más de 60 días posteriores a la publicación de la Ley en la Gaceta Oficial del D. F., cuando éste se haya publicado, también será tomado en cuenta para la colocación de los citados señalamientos.

9.- A través de los medios de difusión interna del Instituto se darán a conocer los Lineamientos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán para la aplicación de la Ley General Sobre Consumo de Tabaco y la Ley para la Protección de los No Fumadores en el Distrito Federal. Así mismo, se difundirán los beneficios que obtiene el personal con la reducción de consumo de tabaco, la existencia de la Clínica Para Dejar de Fumar, así como las acciones del Programa Nacional Contra el Tabaquismo.

10.- El encargado de la Clínica Para Dejar de Fumar del Instituto deberá implementar toda acción relacionada a los presentes Lineamientos, siendo el representante del Instituto ante otras instancias



para tales efectos y ante los verificadores que la Secretaría de Salud nombre para realizar las visitas de inspección. Así mismo, deberá enviar un reporte mensual de las acciones que ha implementado para dar cumplimiento con los presentes Lineamientos a la Dirección de Planeación. Aunque no se hayan implementado acciones deberá enviar dicho reporte cada mes.

11.- En la entrada de cada uno de los edificios del Instituto; así como en sus salas de espera, estacionamientos, pasillos, vestidores y baños se mantendrán fijos, en lugares visibles, avisos o símbolos que expresen la prohibición de fumar en el Instituto.

12.- En ningún lugar del Instituto podrá haber ceniceros de ningún tipo, aunque sean utilizados con otros fines ajenos para los que fueron creados como porta clips, adornos, pisa papeles, etc. Está totalmente prohibido tener cualquier tipo de ceniceros, aunque estos estén guardados en cajones, lockers, cajas, archiveros, etc.

13.- Será responsabilidad del Jefe del Departamento de Servicios Generales realizar las acciones pertinentes para que

no existan colillas de cigarro tiradas en las instalaciones del Instituto en áreas tales como pasillos, estacionamientos, jardines, baños, vestidores, etc. quien deberá enviar un reporte mensual a la Dirección de Planeación de las áreas en donde se encontraron colillas y de las acciones que tomó al respecto para retirarlas. Aunque no se encontrarán colillas de cigarro, los re



portes deberán ser enviados con esa información. Siempre deberá enviarse el reporte mensual a la Dirección de Planeación.

Vigilancia

14.- El encargado de la Sección de Vigilancia del Instituto será el responsable de verificar que estos Lineamientos se cumplan y designará a las personas encargadas de vigilar el cumplimiento de los mismos. Para tales efectos, los vigilantes tendrán un block de hojas de incidencias, las cuales deberán llevar el nombre, cargo y área de trabajo del infractor, así como la fecha y la hora en que incurrió en la falta. Al infractor se le entregará una copia de la hoja de incidencias que se levantó por su falta. Así mismo, se enviará una copia de la misma a su jefe inmediato, al Departamento de Relaciones Laborales y al Órgano Interno de Control.

La negativa del infractor a firmar y/o recibir el documento no invalidará su aplicación. En este caso, el vigilante que levante el reporte deberá anotar la negativa en la hoja de incidencias en el apartado de observaciones adicionales.

15.- El Encargado de la Sección de Vigilancia será el responsable de tener un registro de incidencias y deberá enviar un reporte mensual de las acciones que se realizaron en este sentido a la Dirección de Planeación. Siempre deberá enviar el reporte, aunque no se hayan registrado incidencias.

16.- Los directores, subdirectores y jefes de departamento coadyuvarán en la difusión y cumplimiento de los presentes Lineamientos. Cuando, mediante escrito emitido por el Encargado de la Sección de Vigilancia se les notifique que alguno de sus subalternos incurrió en la infracción deberán conminar al trasgresor por escrito a no volverlo a hacer.

17.- Será responsabilidad de los vigilantes de cada acceso al Instituto impedir que las personas ingresen al mismo con un cigarro encendido. De hacerlo, deberán conminarlos, de manera cortés, a que lo apaguen y explicarles que esta es una institución cien por ciento libre de humo de tabaco por lo que no se puede fumar al interior de la misma.

18.- El Encargado de la Clínica para Dejar de Fumar del Instituto deberá realizar visitas sorpresa una vez al mes a diversas áreas del mismo, para verificar que estos Lineamientos sean conocidos y cumplidos por todo el personal del Instituto. Así como, verificar que no haya colillas de cigarro tiradas en las instalaciones. Deberá enviar un reporte de estas visitas a la Dirección de Planeación una vez al mes, señalando las incidencias que encontró. Siempre deberá enviar el reporte a la Dirección de Planeación.

A las visitas de inspección deberá asistir al Encargado de la Sección de Vigilancia, el Jefe del Departamento de Servicios Generales, un representante del Sindicato y un representante del Departamento de Relaciones Laborales.



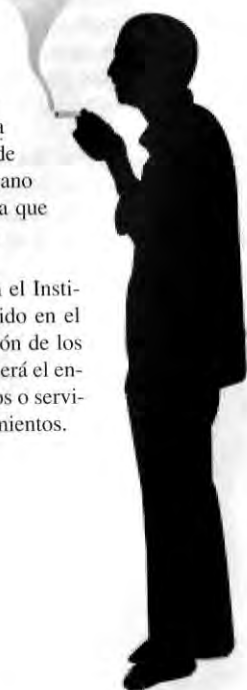
19.- El incumplimiento a los presentes Lineamientos será sancionado conforme a lo siguiente:

a) La inobservancia a lo establecido en el numeral 6 de estos Lineamientos será notificado mediante escrito al jefe inmediato del infractor, quien por la misma vía deberá conminarlo a no incurrir nuevamente en la falta.

b) En caso de reincidencia, el infractor será sancionado de conformidad con lo que establece la Ley General Sobre el Consumo de Tabaco y la Ley para la Protección de los No fumadores en el Distrito Federal, marcando copia de la sanción para el expediente personal de trabajo y notificando de ella, al Órgano Interno de Control en el Instituto para que proceda de acuerdo a su competencia.

20.- El Órgano Interno de Control en el Instituto, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley para la Protección de los No fumadores en el Distrito Federal será el encargado de sancionar a los funcionarios o servidores públicos por violar estos Lineamientos.

12



¿SÍ TU ERES FUMADOR?

TE INTERESA SABER QUE:

ESTA ADICCIÓN, TARDE O TEMPRANO, DAÑARÁ TU SALUD Y EL BIENESTAR DE TUS SERES QUERIDOS...

¿POR QUÉ NO INTENTAS DEJAR DE FUMAR?

EN EL INNSZ TE PODEMOS AYUDAR. ACUDE A LA CLÍNICA PARA DEJAR DE FUMAR DEL INNSZ. ESTÁ UBICADA EN EL SEGUNDO PISO DE HOSPITALIZACIÓN EN EL SERVICIO DE NEUMOLOGÍA.

EN ESTA CLÍNICA ENCONTRARÁS APOYO MÉDICO Y PSICOLÓGICO. UN GRUPO DE ESPECIALISTAS DIRIGIDOS POR EL DR. RICARDO SANDOVAL PADILLA TE AYUDARÁN Y TE ORIENTARÁN PARA QUE ENCUENTRES LA MEJOR MANERA DE DEJAR ESTA ADICCIÓN QUE NO SÓLO TE DAÑA A TÍ, SINO A TUS SERES QUERIDOS.



Dr. Ricardo Sandoval Padilla, Encargado de la Clínica para Dejar de Fumar del INNSZ.

En una tesina consultada de una compañera que también relató su experiencia como “reportera institucional” en la Secretaría de energía, encontré “ a diferencia del periodista cuyo trabajo es solitario y por tanto, sólo él se saca la estrella. El Reportero Institucional puede depender de todo un equipo para que su trabajo sea reconocido y valorado”²⁴

Comentario totalmente acertado, tal como he recalcado durante la redacción de este capítulo, si bien el trabajo de la comunicación organizacional es en equipo dentro de una Institución es aún más unido y muchas veces no es reconocido, no existe la famosa “estrellita” como lo expone la compañera Zárate en su tesina.

²⁴ Zárate, Torres Mónica. Tesina, Guía del quehacer del reportero institucional de la Secretaría de Energía. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, México, 2006, pág. 84.

3.3 Cartel

En el caso del cartel, se trabajó en conjunto con el departamento de Educación para la Salud, quien es el encargado de realizar el diseño de la revista interna, el modelo final, con correcciones, antes de ser enviada a imprenta.

Sin embargo, entre la Lic. Valenzuela y su servidora, mandamos propuestas de carteles que cubrían las expectativas y englobaban el mensaje deseado para el personal.

Cabe mencionar, que al momento de llevar a cabo la implementación del programa contra el tabaquismo, hubo falta de interés por parte del Doctor Sandoval, quien también estaba a cargo este programa, por lo que el trabajo se realizó prácticamente sin su ayuda, debido a su apretada agenda, no tenía tiempo para revisar el material que se realizaba en esta materia.

Otro de los inconvenientes, fue la falta de presupuesto, pues el Instituto no cuenta con el suficiente para realizar carteles en grandes cantidades, ni mucho menos a color. Incluso la revista interna “La Camiseta” es impresa en blanco y negro bajo el presupuesto de veinte centavos por cada una.

Ante estos problemas, en realidad es poco lo que se puede hacer, pero la motivación y el apoyo de la Dirección de Planeación nos ayudó a seguir adelante con el proyecto, porque proyecto que es aceptado por la Dirección General es proyecto que debe terminarse.

Este es el cartel que fue elegido, bajo el mensaje más que ser agresivo, se buscó concientizar al personal, que se dieran cuenta de las sustancias que contiene cada

tabaco que consumen y, a su vez, compararlo con el otro tipo de uso que tienen dichas sustancias.

AUTOPSIA DE UN ASESINO

ACETILALDEHIDO (Irritante de la vías respiratorias)	ÁCIDO CIANHÍDRICO (Veneno empleado en las cámaras de gas)
ACROLEINA (Irritante de la vías respiratorias)	TOLUIDINA
ACETONA (Solvente)	AMONIACO (Detergente)
NAPHTILAMINA	URETANO
METANOL (Combustible para naves espaciales)	TOLUENO (Solvente industrial)
PYRENO	ARSENICO (Veneno potente)
DIMETHILNITROSAMINA	DIBENZACRIDINA
NAPHTALENO (Antipolilla)	FENOL (Solvente industrial)
NICOTINA (Utilizada como herbicida e insecticida)	BUTANO
CADMIUM (Utilizada para las baterías)	POLONIUM 210 (Elemento radioactivo)
MONÓXIDO DE CARBONO (Gas del tubo de escape)	STIRENE
BENZOPIRENO	DDT (Insecticida)
CLORURO DE VINILO (Utilizado en los materiales de plástico que produce disminución de la libido)	CHAPOPOTE (El más potente cancerígeno)
MERCURIO (Metal utilizado en los termómetros)	PLOMO (En la gasolina y en los tubos de escape)

Cada vez que se enciende un cigarro produce un humo que contiene cerca de 4,000 sustancias tóxicas, de las que por lo menos 50 de ellas son cancerígenas. En las cajetillas, sólo se indican los alquitranes y la nicotina. Ciertos componentes provienen del entorno (pesticidas, productos radioactivos), otros son incorporados durante la fabricación como son el amoniaco que favorece la fijación de la nicotina y la dependencia. Algunas plantas de tabaco son modificadas genéticamente para hacer la nicotina más "eficaz".

SUBSTANCIAS CANCERÍGENAS

FUENTE: LA LIGUE 101 **COMITÉS** CONTRE LE CANCER

1.4 Folletos

En el caso de los folletos, los mensajes fueron realizados por la Lic. Valenzuela y por mí, el encargado de realizar el diseño fue el departamento de Educación para la Salud. Aunque antes de ser impreso, fue revisado por nosotras y por la Dirección de Planeación para dar bandera verde a los trípticos, para pacientes y otro para empleados.

En el INNSZ estamos llevando a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento con el Programa Nacional Contra el Tabaquismo por lo que requerimos de tú participación. **RECUERDA QUE POR DISPOSICIÓN DE LA SECRETARÍA DE SALUD EN EL INNSZ NO SE PUEDE FUMAR.**

Finalmente, te recordamos que si alguna autoridad del Gobierno Federal o Local (Distrito Federal) acude a realizar una inspección y te sorprende fumando te sancionará y al INNSZ también.



¡ SÍ DEJAS DE FUMAR, EL PRIMER BENEFICIADO SERÁS TU !

ACUDE A LA CLÍNICA PARA DEJAR DE FUMAR EN EL SEGUNDO PISO DE HOSPITALIZACIÓN.

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
COORDINACIÓN DE CALIDAD



**Ley
anti
tabaco**



TRABAJADORES DEL INNSZ

Una de la principales característica que se decidió rescatar en la elaboración del folleto fue no sobrecargarlo de información, lo cual permitiría una lectura ágil, el incluir imágenes incrementa la atención de los receptores. Estas fueron los aspectos de los cuales se partió para la elaboración de éste.

Una de las formas en las cuales se optó sería de más fácil lectura sería mediante el manejo de información: pregunta - respuesta concreta, la cuales dieran a conocer uno de los objetivos de la estrategia de comunicación en esta campaña contra el tabaquismo, dar a conocer los lineamientos del Insitituto en dicha materia y, de alguna forma, informar acerca de las sanciones que podrían realizarse si encontrara algún personal fumando dentro de éste.

El Tabaquismo es un grave problema de salud que en México mata a 165 seres humanos por día (OMS). Para combatir este problema, entre otras acciones, México firmó el Convenio Marco para el Control del Tabaco en el que se comprometió a modificar y en su caso, a crear leyes antitabaco; así como, implementar un Programa Nacional Contra el Tabaquismo.

En México, de forma federal, se instrumentó el Programa Nacional Contra el Tabaco, se publicó la Ley Sobre Consumo de Tabaco (Ley Antitabaco). Mientras que de forma local, en los diversos estados se publicaron leyes al respecto. En el Distrito Federal se publicó la Ley para la Protección de los No Fumadores. Normatividades que debemos acatar todas las organizaciones públicas y privadas del país. El INNSZ es una dependencia pública que debe acatar la normatividad.





¿QUÉ PUEDO HACER SI ESTÁN FUMANDO EN MI ÁREA DE TRABAJO?

Si alguna persona está fumando en tu área de trabajo o en cualquier otro lugar, puedes informar al Jefe de la Sección de Vigilancia para que envíe a un vigilante a conminar al fumador a que deje de hacerlo.

¿QUÉ HAGO SI PERSONAL EXTERNO DEL INNSZ ESTÁ FUMANDO?

De forma cortés, le puedes indicar que **EN EL INNSZ NO SE PUEDE FUMAR**. Pero, si la persona hace caso omiso, entonces le informas al personal de vigilancia de la situación.

¿PUEDO FUMAR EN EL INNSZ?

NO, definitivamente NO. Por disposición oficial de la Secretaría de Salud en todos los inmuebles de la misma está prohibido fumar. Por lo tanto, **EN NINGÚN LUGAR DEL INNSZ SE PUEDE FUMAR.**

¿QUÉ PASA SI FUMO EN EL INNSZ?

El personal de vigilancia tiene la facultad de solicitarte de forma cordial que **DEJES DE FUMAR**, pero si no haces caso a su indicación, podrá levantarte un reporte que será turnado a tu jefe inmediato con copia a tu expediente personal. Así mismo, el Órgano Interno de Control te sancionará conforme a la Ley.



Es así como en este material expuesto se muestra los trabajos más significativos que se hicieron durante mi estancia en el INNSZ, actividades hechas durante la realización de mi servicio social.

CONCLUSIONES

Partiendo de lo presenciado durante el desarrollo de labores en la realización de mi servicio social, y habiendo detectado los elementos claves de la comunicación organizacional (identificando la teoría como ideal y aplicándola posteriormente al objeto de estudio), se entiende que en gran medida que esta experiencia me brindó la oportunidad de ejercer los conocimientos obtenidos en las aulas académicas.

En un primer acercamiento existió la incertidumbre acerca de las actividades que realmente se llevarían a cabo en el Programa contra el Tabaquismo del INNSZ. Sin embargo poco a poco se fueron aclarando cada una de las dudas que existían antes del ingreso a Instituto.

Después de la observación quedó claro que el trabajo dentro de una Institución gubernamental, es diferente al visto en la Facultad, puesto que la mayoría de las materias se concentran en el funcionamiento de organizaciones comerciales, en PyME's. en donde el control está distribuido de forma vertical descendente, es decir, que el poder queda en manos de los encargados de área. Lo cual resulta ideal.

Pero lo que encontré en esta vivencia fue que, efectivamente, el control se encontraba distribuido de forma vertical descendente, pero no se pueden realizar actividades sin el consentimiento de las máximas autoridades, lo cual frenó en gran medida muchas de las ideas que se tenían para este proyecto. De igual forma, la indisposición por parte del médico que colaboraría en el proyecto provocó que se cambiaran o se eliminarán planes para el Programa.

Sin embargo, se logró publicar el número especial en la revista interna del Instituto, además de los folletos y carteles realizados, se llegó a un acuerdo de realizar conferencias al personal administrativo, médicos y pacientes acerca de lo que conlleva el tabaquismo, no sólo desde el punto de vista "satánico" sino explicar todo lo que esta enfermedad conlleva.

Por otra parte, no sólo pude colaborar en el Programa contra el Tabaquismo del Instituto, sino también me permitió observar varias características del clima organizacional dentro del Departamento de Organización y Modernización Administrativa. En donde en un inicio, parecía estar todo en un clima óptimo para el desarrollo de las actividades de dicho departamento, además los comentarios obtenidos por medio de conversaciones con los empleados, permitieron descubrir que la relación existente entre cada uno ellos, resuelven adecuadamente el funcionamiento de su área, trabajando bajo el ideal de “trabajo por excelencia”, con tal de mejorar la calidad de los servicios del Instituto.

A pesar de que el personal en su mayoría se lleva bien, el hecho de que una persona con alto mando tenga privilegios y preferencias por algunos de los compañeros, influye en el desarrollo de las actividades de la empresa, pues se sienten excluidos e inhibidos.

Por otra parte, muchos de los comentarios que existen cuando uno se encuentra tomando la especialidad de Comunicación Organizacional es que el periodismo se encuentra alejado de ésta, cuestión que podría llamar es un mito urbano, pues el periodismo en la base de cualquier especialidad de comunicación, puesto que la misma definición implica “emitir un mensaje y recibir una respuesta”, al momento que se quiera plasmar este proceso es necesario recurrir al periodismo.

El estar en el Instituto me dio la oportunidad de aprender, sobretodo de mi jefa la Lic. Dora Valenzuela de la Cueva, quien al inicio cuando me sentí desubicada al tratar de ser “reportera institucional” ella me brindó consejos y fue mi guía para adaptarme y poder lograr los objetivos institucionales y profesionales que estaban a mi cargo.

De igual forma, queda totalmente claro que lo aprendido en las aulas de clases sólo es un poco, no el conocimiento total, de lo visto en el campo laboral, definitivamente sobre la marcha, la lectura y el convivir con profesionales de la materia permite aprender nuevas técnicas, estrategias, conocimientos de la comunicación organizacional.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Baena, Guillermina y Sergio Montero. Tesis en 30 días: Lineamientos prácticos y científicos. Editores Mexicanos Unidos, México, 1986. 100 p.
- Bermúdez Jorge R. La imagen constante. El cartel cubano del siglo XX. Editorial Letras Cubana, La Habana, Cuba, 2000. 239 pp.
- Borrart, Héctor. El periódico, actor político. Ed. GG MAssMedia, España, 1989. 167 pp.
- Fernández Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Ed. Trillas, México, 2003. 705pp.
- Goldhaber, Gerard. Comunicación organizacional. Ed. Logos Consorcio, México, 1977, 423 pp.
- González Reyna, Susana. Géneros periodísticos 1. Periodismo de opinión y discurso. Ed. Trillas, México, 1999. 179 pp.
- Hernández y Rodríguez Sergio y Pulido Martínez Alejandro. Visión de negocios en tu empresa. Ed. Gasca – sicco, México, 2003. 439 pp.
- Homs Quiroga, Ricardo. La comunicación en la empresa. Ed. Grupo Editorial Iberoamericana. México, 1998. 148 pp.
- Leñero, Vicente y Carlos Marín. Manual de periodismo. Ed. Grijalbo, México, 1986. 315 pp.
- Rodríguez Mansilla, Dario, Gestión Organizacional,. Ed. UIA. México 1996.
- Ruíz de Olabuenaga, Ignacio. Sociología de las organizaciones. Universidad de Deusto, 2002. 217 pp.

Hemerografía.

- *Revista “La Camiseta”*. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”. Edición Especial. México, agosto 2008, 12 pp.

Otras fuentes.

- Historia del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2000, 350 pp.
- Manual de Organización Específica 2006. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2006. 80 pp.
- Manual de Organización. Dirección de planeación. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2006. 65 pp.
- Manual de Procedimientos del Departamento de Organización y Modernización, Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición “Salvador Zubirán”, México, 2006. 59 pp.
- Zárate, Torres Mónica. Tesina: Guía del quehacer del reportero institucional de la Secretaría de Energía. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, México, 2006. 110 pp.
- <http://www.innsz.mx>, 23 de agosto de 2008, 19:14 hrs.
- <http://www.serviciosocial.unam.mx> , 14 de diciembre de 2007, 18:00 hrs.

ANEXO

Cuestionario

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

COORDINACIÓN DE CALIDAD

Como parte de las acciones que el INNSZ realiza para dar difusión al Programa Nacional Contra el Tabaquismo y al Convenio Marco para el Control del Tabaco, solicitamos su valiosa participación respondiendo a las siguientes preguntas:

Por favor, marque el tipo de personal al que pertenece:

Fecha_____

Personal Administrativo ()

Personal de Servicios Generales ()

Mandos Medios y Superiores ()

Investigadores ()

Médicos ()

Enfermeras ()

Personal Técnico y de Apoyo a la Atención ()

Médicos Residentes

()

1.- Es usted:

Fumador

()

Fumador pasivo (inhala el humo del tabaco -aunque sólo sea a veces-) ()

2.- ¿Existe algún programa contra el tabaquismo en el INNSZ?

Si ()

No ()

3.- En caso de haber respondido afirmativamente. Favor de mencionar en que consiste.

4.- En el INNSZ existe alguna área destinada para fumar

Si ()

No ()

5.- En caso de haber contestado afirmativamente. Señale en donde se ubica

6.- En el INNSZ se han realizado eventos relativos contra el tabaquismo

Si () No ()

7.- En caso de haber respondido afirmativamente. Mencione alguno de ellos.

8.- Existe en el INNSZ alguna normatividad o lineamientos que regulen el consumo de tabaco dentro del Instituto

Si () No ()

9.- En caso de haber respondido afirmativamente mencione algunas de las disposiciones que se establecen en él.

10.- Existe alguna Clínica de Tabaquismo en el INNSZ

Si () No ()

10.- En caso de haber respondido afirmativamente. Mencione la información que posee al respecto y su ubicación.

11.- Alguno de los compañeros de su área de trabajo fuma.

Si () No ()

12.- En caso de responder afirmativamente. Mencione en donde acostumbra fumar.

13.- Algún comentario adicional que desee hacer respecto al tabaquismo y a las medidas que el INNSZ implementa para combatirlo.

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!