UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN.

Por:
T.A.E. Juan Luis Madrigales Vásquez
Carné: 201143684
DPI: 2147959851003
E-mail: juanluismadrigales92@gmail.com

Mazatenango, julio 2024

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez
Licenciatura en Administración de Empresas

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN.

Presentado a las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente
–CUNSUROC-
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por:
T.A.E. Juan Luis Madrigales Vásquez
Carné: 201143684
DPI: 2147959851003
E-mail: juanluismadrigales92@gmail.com

Previo a obtener el título de Administrador de Empresas
en el grado académico de Licenciado

Docente Asesor:
MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Mazatenango, julio 2024

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

AUTORIDADES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis	Rector
Lic. Luis Fernando Cordón Lucero	Secretario General

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

M.A. Luis Carlos Muñoz López	Director en Funciones

Representante de los Profesores

MSc. Edgar Roberto Del Cid Chacón	Vocal

Representante Graduado del Centro Universitario de Suroccidente

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles	Vocal

Representantes Estudiantiles

T.P.A. Angélica Magali Domínguez Curiel	Vocal
PEM Y TAE Rony Roderíco Alonzo Solis	Vocal

AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Coordinador Académico

Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

M.A. Edín Aníbal Ortiz Lara

Coordinador Carrera de Licenciatura en Trabajo Social

Dr. Nery Edgar Saquimux Canastuj

Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo

Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales

Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes

Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

MSc. Tania María Cabrera Ovalle

Coordinadora Carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales

Abogacía y Notariado

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

Coordinador de Área

<u>CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA</u>

Lic. Néstor Fridel Orozco Ramos

Coordinador de las carreras de Pedagogía

M.A. Juan Pablo Ángeles Lam

Coordinador Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

DEDICATORIAS

A Dios: por brindarme la sabiduría y fuerza para lograr las metas y objetivos que me propongo en cada etapa de mi vida.

A mi madre: María Del Socorro Vásquez Gil, Por los ánimos, apoyo y consejos que me ha brindado a través de toda mi formación profesional como de igual forma personal, por ser una bendición y estar en todo monto a mi lado le dedico este logro con todo el cariño y amor que le tengo.

A mi padre: Francisco Román Madrigales Jalve, por el apoyo y amor incondicional que he tenido, por estar presente en cada etapa de mi vida y esforzarse para darme todo aquello que he necesitado en mi formación académica y por motivarme a cumplir mis sueños y metas, siendo un pilar fundamental, este triunfo se lo dedico con mucho cariño y amor.

A mis hermanos: Francisco Iván y Ronald Estuardo, por aconsejarme, apoyarme y exhortarme durante el proceso de mi formación académica, dedico esto a ustedes.

A mi esposa: Diana Estefanie García García, por su motivación constante, por estar a mi lado en mi formación profesional, por el amor, apoyo incondicional y comprensión que han sido fundamental en mi éxito académico.

A mis Sobrinos: Christopher, Werner, Estuardo, Elisa y Lucia, por permitirme ser un ejemplo para su futura vida profesional.

A mis amigos: Jared, Cesar, Jairo, Federico y Carlos, por apoyarme en todo mi proceso estudiantil y brindarme su amistad incondicional.

Agradecimientos

A mi asesor: MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar, por su solidaridad, apoyo y disposición, durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado, por dedicarle tiempo a mi proceso y compartir sus conocimientos y experiencia para poder lograr este objetivo.

A mi terne evaluadora: Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa, Mcs. Cindy Domínguez Miranda, Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera, por sus conocimientos, tiempo, apoyo y consejos para enriquecer mi trabajo de investigación.

A mis docentes: De la carrera de Administración de Empresas, por brindarme su apoyo, consejos y sus conocimientos durante la carrera universitaria en cada una de las etapas.

A Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán: por permitirme llevar a cabo mi Ejercicio Profesional Supervisado y apoyarme en los momentos requeridos para realizar cada una de las diferentes actividades desarrolladas en la institución.

A Medico Director: Del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez, Dr. José María Porras Maldonado, por su confianza, apoyo y entera disposición en la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado.

Índice

Introducción

Capítulo I Diagnostico Administrativo 3

1.1 Exploración De Institución 3

1.2 Antecedentes 3

1.3 Situación Actual y Futura. 4

1.4 Macroentorno 10

1.4.1 Escenarios y Tendencias Económicas. 11

1.4.2 Escenarios y Tendencias Sociales-Culturales. 12

1.4.3 Escenarios y Tendencias Tecnológicas 13

1.4.4 *Escenarios y Tendencias Demográficas, Territoriales* 15

1.4.5 Escenarios y Tendencias Administrativas-Competitivas 16

1.5 Microambiente 17

1.5.1 Proceso Gerencial 18

1.6 Planeación 18

1.6.1 Visión 18

1.6.2 Misión 18

1.6.3 Valores 19

1.6.4 Objetivos 19

1.6.5 Estrategias 20

1.6.6 Tipos De Planes 22

1.6.7 Herramientas De Planificación 23

1.6.8 Proveedores Del Centro De Salud 23

1.6.9 Políticas 24

1.6.10 Reglas 25

1.7 Organización 25

1.7.1 Estructura Organizativa 25

1.7.2 Relaciones Jerárquicas 26

1.7.3 Diseño Organizativo 26

1.7.4 Herramientas De Organización 27
1.7.5 Comportamiento Organizacional 28
1.7.6 Sindicato 33
1.7.7 Desarrollo Organizacional. 34
1.7.8 Cultura Organizacional 34
1.7.9 Tipos De Cultura Organizacional 35
1.8 Integración De Recursos y Tecnología 36
1.8.1 Proceso De Integración De personal 36
1.8.2 Proceso De Contratación Del Personal 37
1.8.3 Capacitaciones 37
1.8.4 Tipos de salarios 37
1.8.5 Compensaciones o Bonificaciones 37
1.8.6 Evaluación Del Desempeño 38
1.8.7 Evaluación De Los Servidores 38
1.8.8 Calidad De Vida En El Trabajo 41
1.9 Dirección, Liderazgo y Gestión Social 41
1.9.1 Liderazgo Centro De Salud 42
1.9.2 Indicador De Tipo de Myers-Briggs (MBTI) 42
1.9.3 Liderazgo En Las Comunidades 43
1.9.4 Gestión Social 43
1.9.5 Actividades De Motivación 44
1.10 Control y Rediseño De Procesos 44
1.10.1 Procesos De Control 44
1.10.2 Herramientas De Control 45
1.10.3 Técnicas Para Medir La Calidad y Satisfacción Del Cliente 46
1.10.4 Herramientas De Control 47
1.10.5 Rediseño De Proceso 47
1.10.6 Proceso Funcional 48
1.11 Evaluación De La Competitividad: I + D + I 50
1.12 Análisis FODA 52
1.12.1 Fortalezas 52

1.12.2 Debilidades 52
1.12.3 Oportunidades 53
1.12.4 Amenazas 53
1.13 Situación y Problemas Encontrados Del Centro De Salud De San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez 54
1.14 Priorización De Problemas o Situaciones Encontradas. 55
1.14.1 Cuadro de priorización de problemas o situaciones encontradas. 55
1.14.2 Diagrama De Causa y Efecto 56
Capitulo II Plan de investigación del ejercicio profesional supervisado y actividades de docencia y extensión 57
2.1 Problema De Investigación 57
2.2 Planteamiento Del Problema 57
2.3 Objetivos: 58
2.4 Elementos De Estudio: 59
2.5 Definición De Los Elementos De Estudio: 59
2.6 Definición Operacional: 61
2.7 Indicadores De Los Elementos De Estudio 61
2.8 Justificación Del Problema 64
2.9 Delimitación 65
2.9.1 Metodología 65
2.10 Aporte De La Investigación a La Sociedad 68
2.11 Actividades de Docencia en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez 70
2.12 Actividades de Extensión en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez 71
Capitulo III Resultados Obtenidos 72
3.1 Análisis de Resultados del Cuestionario Dirigido a Paciente Que Visita el Centro de Salud 79
3.2 Análisis e Interpretación de Información Obtenida de Los Habitantes de Las Comunidades. 87
3.3 Informe Sobre Actividades De Docencia 88
Capitulo IV 104

PROPUESTA 104
Conclusiones 144
Recomendaciones 145
Referencias 146

Índice de Fotografías

Página

No.1 Presentación de la disertante 90
No.2 Personal del Puesto. 90
No.3 Desarrollo del Taller 90
No.4 Entrega de reconocimiento 90
No.5 Palabras de bienvenida 93
No.6 Presentación del disertante 93
No.7 Desarrollo de la actividad 93
No.8 Personal del Centro de Salud 93
No.9 Entrega de reconocimientos al personal 93
No.10 Palabras de bienvenida 96
No.11 presentación de disertante. 96
No.12 Desarrollo de la capacitación 96
No.13 Personal del Puesto 96
No.14 Entrega de reconocimiento 96
No.15 Palabras de agradecimiento. 98
No.16 Charla sobre desparasitación. 98
No.17 Entrega de desparasitante. 98
No.18 Palabras de bienvenida 100
No.19 Charla comunitaria 100
No.20 Peso y talla de niños 101
No.21 Entrega de nutrientes 101
No.22 Palabras de bienvenida. 103
No.23 Participantes de la actividad 103
No.24 Desarrollo de actividad 103

Índice de Tablas

Página

Tabla 1 Proveedores 23
Tabla 2 Criterios de evaluación del desempeño 39
Tabla 3 Información sobre servicios. 86
Tabla 4 Responsables 106
Tabla 5 Tipos de ruido 118
Tabla 6 Tipos de canal 119
Tabla 7 Listado de comunidades y cantidad de población 120

Índice de Ilustraciones

Página

Ilustración No. 1 Anuncio sobre la diabetes 113
Ilustración No. 2 Anuncio sobre la Presión Arterial 114
Ilustración No. 3 Anuncio sobre control prenatal 115
Ilustración No. 4 Anuncio sobre Métodos de planificación familiar. 116
Ilustración No. 5 Anuncio sobre información general 117

Índice de Figuras

Página

No. 1 Organigrama cengro de salud fortalecido 27
No. 2 Diagrama Pert, Centro de Salud. 29
No. 3 Proceso de consulta Centro de Salud. 30
No. 4 proceso de vacunación del Centro de Salud. 31
No. 5 Proceso de toma de medicamento de paciente de tuberculosis. 32
No. 6 Clima laboral 36
No. 7 Evaluación MBTI 42
No. 8 Género (Paciente que visita el Centro de Salud) 72
No. 9 ¿Al llegar a la institución como le pareció los tramites de ingreso? 72
No. 10 ¿Qué le pareció la atención brindada? 73
No. 11¿La persona que lo atendió resolvió todas sus necesidades? 73
No. 12¿Qué tan satisfecho esta con el servicio brindado? 74
No. 13¿Con que frecuencia utiliza los servicios de esta institución? 74
No. 14. ¿Por qué razón utiliza los servicios de la institución? 75
No. 15¿La persona que lo atendió le hizo preguntas sobre su estado de salud o padecimiento? 75

No. 16 ¿La persona que lo atendió le propuso soluciones para el problema que tiene?..... 76
No. 17¿Cómo fue la información que le proporcionó la persona que lo atendió?..... 76
No. 18¿La persona que lo atendió le informa sobre los demás servicios que se ofrecen en la institución?..... 77
No. 19¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud? 77
No. 20 ¿Sobre qué servicios le gustaría que le informaran?..... 78
No. 21¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el Centro de Salud?..... 78
No. 22 Género de las personas de la comunidad 80
No. 23¿Ha visitado el centro de salud actualmente? 80
No. 24 ¿Cuál ha sido la razón de su visita? 81
No. 25 Si su respuesta fue "No" ¿Por qué razones no ha visitado el Centro de Salud? 81
No. 26 ¿El personal de salud le ha informado acerca de los servicios que ofrecen en su comunidad?..... 82
No. 27 Si su respuesta fue "Si" ¿Quiénes han llegado a informarle de los servicios en su comunidad?..... 82
No. 28¿Quién prefiere usted que le proporcione información de los servicios de salud?..... 83
No. 29¿Considera que la información que se le brinda es acorde a sus necesidades? 83
No. 30 ¿Con que frecuencia recibe visitas del personal de salud? 84
No. 31¿Por cuál de los siguientes medios se le ha informado sobre los servicios que presta el Centro de Salud?..... 84
No. 32¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el Centro de Salud?..... 85
No. 33¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud? 85
No. 34¿Considera que el Centro de salud debe mejorar la manera de informar a la población sobre los servicios de salud?..... 86
No. 35 Método para transmitir el mensaje..... 110
No. 36 Proceso de la comunicación..... 112

Índice de Diagramas

Página

No. 1 Ishikawa 56

Índice de Cuadros

Página

No. 1 Priorización de problemas..... 55
No. 2 Población y muestra..... 67

Introducción

El Ejercicio Profesional Supervisado es la modalidad que la carrera de Administración de Empresas ofrece al estudiante para que se ponga en práctica los conocimientos que durante la vida estudiantil se han obtenido, mediante una serie de pasos para dar solución a una problemática en la cual se asigne al estudiante.

El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán es la unidad de practica asignado para realizar un estudio siendo este un servicio de salud perteneciente al primer nivel de atención el cual se especializa específicamente en la prevención en salud de las personas, ubicado en el municipio de San Francisco Zapotitlán departamento de Suchitepéquez.

El diagnóstico administrativo describe los aspectos generales de la institución, así como perspectivas y escenarios actuales de la administración de servicios de salud, en el cual también se ponen a prueba herramientas de diagnóstico como el Diagrama de causa y efecto y el cuadro de priorización de problemas, esto con el fin de encontrar el problema de investigación de la institución para trabajar en ello.

Con el problema de investigación determinado se realiza el diseño de investigación que conlleva todo lo que es el planteamiento del problema, objetivos, delimitación y justificación, todo relacionado al problema en el cual se decidió trabajar mediante las herramientas de diagnóstico, así como la planificación de actividades que requiere el EPS.

Luego de realizar la práctica en el lugar asignado se procede a la presentación de los resultados obtenidos mediante la tabulación de la información que se recabó en la encuesta que se realizó a los trabajadores y pacientes en gráficas y tablas, así como el análisis de estas y la discusión de resultados para poder llegar a una solución del problema en el que se trabajó.

Con los resultados obtenidos se estructura una propuesta de acuerdo a la problemática en la que se trabajó siendo esta un diseño de un sistema de comunicación, promoción y guía de procedimientos para los servicios que presta el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, esto con el fin de mejorar el entendimiento de la población en cuanto a los servicios que ofrece el servicio de salud y asegurar que los mensajes que se transmitan a los usuarios sean entendibles y acorde a sus necesidades, así como buscar brechas para tener una mejora continua.

Capítulo I Diagnostico Administrativo

1.1 Exploración De Institución

1.2 Antecedentes

En el año de 1970 inicio el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez, en una casa que donó una persona particular para que pudiera funcionar, estaba ubicada en la esquina del mercado del municipio, al principio únicamente contaban con una auxiliar de enfermería quien realizaba todas las actividades, los principales servicios en ese tiempo prestados a la población eran, asistir a mujeres embarazadas a dar a luz con la ayuda de comadronas, quienes tenían los conocimientos necesarios y una auxiliar de enfermería, que apoyaba con los servicios de primeros auxilios para poder trabajar en equipo y prestar un servicio adecuado, ya que dicho pueblo era de muy escasos recursos y este Centro de Salud era el único que prestaba servicio de sanidad a la población.

En el año de 1980 a través de un político llamado, Héctor Matenz, se construyó el primer Centro de Salud a través de obras municipales a un costado del parque municipal de San Francisco Zapotitlán, prestando un servicio más completo a la población, tomando muy en cuenta que las necesidades de un mejor servicio eran latentes, considerando que las expectativas y necesidades eran mayores, en estos años el área de salud de Suchitepéquez, contrató personal permanente y capacitado para designar al Centro de Salud y poder atender las necesidades de la población.

Para el año 2013 a través de la municipalidad de San Francisco Zapotitlán, durante el periodo del Licenciado Danilo Madrazo Mazariegos se inició la construcción del nuevo edificio y se entregó en la fecha 22 de noviembre del 2014, al personal del área de salud de Suchitepéquez, quien designó personal para la atención de la población.

Anteriormente el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán contaba con un número reducido de personal, que hacía dificultosa la prestación del servicio a la población, ya que no se daban abasto por la variedad de requerimientos de salud pública y de asistencia social, así mismo se contaba con un reducido edificio que no era apto para la gran demanda que presenta el municipio.

1.3 Situación Actual y Futura.

Situación actual:

Se encuentra ubicado en la 1ª. Avenida y 4ta. Calle Zona 1, de San Francisco Zapotitlán, está constituido como Centro de Salud, brindando atención de lunes a viernes en horarios de 08.00 am a 04:30 pm, contando con 26 personas que atienden las necesidades de la población, entre ellas 1 médico, 2 enfermeros profesionales y 9 auxiliares de enfermería con el objetivo de prestar un mejor servicio, los mismos profesionales mencionados prestan los servicios de: Consulta general, atención y control prenatal, peso y talla de niños menores de 5 años, suplementación y desparasitación de niños menores de 5 años, canalización a pacientes deshidratados, planificación familiar, estabilización de pacientes, suturas y curaciones y atención de emergencias.

Entre las emergencias más comunes atendidas se pueden mencionar las suturas, curaciones y canalización a pacientes deshidratados.

Se encuentra dividido en 12 departamentos los cuales son: secretaria, farmacia, dirección, clínica de tuberculosis, promoción, vacunación, hipodermia y curaciones, enfermería, extensión de cobertura, bodega, digitación, inspección de sanidad ambiental y salud rural. A través de los departamentos mencionados, esta institución presta sus servicios a la población en general tanto en el área urbana como en el área rural.

Situación futura:

Los médicos del Centro de Salud junto con su equipo de trabajo desean que la institución ofrezca servicios con atención personalizada a pacientes y contar con un abastecimiento total de insumos y equipo médico, para prestar un servicio de mayor calidad.

Sector económico y proceso productivo.

Es una institución pública, que se dedica a prestar servicios de salud, a través de la prevención, tratamiento y recuperación de las personas que asisten a dicho Centro de Salud. Principalmente presta servicios de salud y atención a pacientes tanto del área urbana como del área rural del municipio. El Centro de Salud es una pequeña empresa.

Situación y tendencias sociales

Situación:

Guatemala es un país con una economía muy dinámica, pero a su vez existe una gran pobreza en el país, debido a muchos factores que entorpecen el sistema de desarrollo poblacional, y existen factores que afectan a la población, siendo estos los siguientes: analfabetismo, delincuencia, violencia, pobreza, desnutrición, desempleo, corrupción, entre otros. (González, 2015)

En la actualidad los problemas sociales de Guatemala, sumados a los desajustes económicos y políticos lo hacen uno de los países con mayor índice de violencia y corrupción que repercute en el desarrollo del país. (Virguez, 2017)

Tendencias

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las nuevas tendencias comprenden todas las organizaciones, instituciones, recursos y personas cuya finalidad primordial es mejorar la salud. Sus objetivos son mejorar la equidad sanitaria de una manera que sea receptiva y financieramente equitativa, y haciendo un uso óptimo, o lo más eficaz posible, de los recursos disponibles. Fortalecer los sistemas de salud significa abordar las limitaciones principales relacionadas con la dotación de personal y la infraestructura sanitaria, los productos de salud (como equipo y medicamentos), y la logística, el seguimiento de los progresos y la financiación eficaz del sector. (Salud, 2018)

Para mejorar la salud de la población es necesario llevar a cabo la promoción y la prevención de enfermedades, crear infraestructuras, el acceso a los servicios sociales y de salud, el empleo y las oportunidades a educación, entre otras acciones.

Situación y tendencia del mercado

Situación

El mercadeo en salud surge como respuesta a las necesidades de ejecutar programas con alto grado de calidad, sustentados en herramientas de mayor precisión, en la ubicación de los pacientes según características que esta exija como, por ejemplo: las epidemiológicas, todo esto para diseñar ofertas que tengan un alto impacto en el manejo de los programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y bienestar de la población. (Pacheco, 2012)

En el municipio de San Francisco Zapotitlán, se cuenta con clínicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), un Centro de Salud y con 3 clínicas médicas.

Tendencias

El aumento de la expectativa de vida, los altos costos con la salud, las necesidades de calidad están transformando más rápidamente el modelo del cuidado de la salud en el mundo. Para lidiar con los nuevos requisitos de esta realidad, muchos países están buscando, investigación, desarrollo e innovación, (I+D+I), para aplicar nuevos servicios en la entidad pública, para poder darle a los pacientes un trato más personalizado. Para poder observar el volumen de datos acumulados a diario en hospitales, clínicas y laboratorios y saber de la importancia del acceso a esos datos de forma integrada para la prestación de los servicios más efectivos, muchos ejecutivos de la salud ya perciben que hay muchos puntos positivos en la adopción de investigación, desarrollo e innovación, (I+D+I), para mejora de la salud, aplicación de métodos más exactos, búsqueda de mayor eficiencia en la gestión y mayor seguridad en la toma de decisiones. Lo bueno es que los pacientes también están cambiando su forma de ver el sector.

Situación y tendencia de la industria

Situación

El sistema de salud de Guatemala está compuesto por un sector público y privado. El sector público comprende, en primer lugar, al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), el cual formalmente brinda atención a 70% de la población. En segundo lugar, está el Instituto Guatemalteco del Seguro Social (IGSS), que ofrece cobertura a menos de 17.45% de la población vinculada con el empleo formal. Finalmente, la Sanidad Militar cubre a los miembros de las fuerzas armadas y la policía, incluyendo a sus familias, menos de 0.5% de la población. Otras instituciones gubernamentales participan de manera marginal en ciertas actividades de salud. (Musier, 2011)

Tendencias

Los principales desafíos que enfrenta el sector de salud y bienestar en Guatemala como en otras partes del mundo, es proveer servicios acordes con las expectativas de la población, además cada paciente y patología requieren un tratamiento personalizado, diversificación de servicios a un costo accesible con equipo y tecnología avanzada y con un alto nivel de calidad en cada uno de los servicios. (Vides, 2017)

La buena atención hacia los usuarios de servicios de salud pública es uno de los retos que tienen que enfrentar el sector en salud, ya que las exigencias de los usuarios demandan mayor calidad en servicios y atención personalizada hacia los usuarios.

Situación y tendencias de: ciencia, tecnología e innovación

En los aspectos globales en el Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP) junto con el Hospital Nacional de Mazatenango y el epidemiólogo del área de salud están realizando un estudio de Zika conjuntamente con la Universidad de Colorado y con el objetivo de conocer cómo afecta a las mujeres embarazadas y niños, siendo este un estudio a nivel internacional. El Centro de Salud cuenta con equipo tecnológico, como lo es: pesa electrónica, tallimetro, estetoscopio, esfigmomanómetro, glucómetro y computadoras que utiliza el personal administrativo el cual sirve para llevar un mejor control. El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, ha innovado en procesos de control y vaciado de información implementado por nuevas vacunas tales como la vacuna de poliomielitis inactivada (IPV) y virus de papiloma humano (VPH), trabajando en un sistema conocido como sistema de información gerencial de la salud (SIGSA WEB), llevando el control de vacunación, talla y registros médicos con el fin de almacenar información para presentar un reporte más actualizado ya que se presenta semanal y mensual.

Tendencias

Según el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) las nuevas tendencias están orientadas a promover y realizar actividades científicas, tecnológicas y de innovación en el sector salud que ayuden al mejoramiento de la calidad y eficiencia en el servicio de salud pública.

Ciencia: promover investigación de enfermedades que están surgiendo por ciertos vectores que se tienen en la población como lo es el dengue, zika, chicungunya y malaria, que son trasmitidos por los mosquitos aeds-aegipti y anofeles, este mismo afectan la salud de la población. (SINCY, s.f.)

Tecnología: una de las nuevas tendencias que presenta las empresas es la mecanización de los procesos, los cuales se llevan dentro de la misma; por lo cual en el sector salud cabe resaltar que es necesario que los conocimientos sobre tecnología se plasme dentro del requerimiento del personal ya que se han implementado sistemas sigsa web- sigues, sicoin, entre otros los cuales ofrecen facilidad para obtener la información necesaria sobre la planificación requerida en cada servicio. (SINCY, s.f.)

Innovación: se promueven actividades científicas, tecnológicas y de innovación en el Sector de Salud, sistematizando y difundiendo conocimientos e información científica, tecnológica en el sector, facilitando la formación, actualización y capacitación del recurso humano en todos los niveles de salud, en las áreas y/o disciplinas del conocimiento científico requeridas de acuerdo a las necesidades, oportunidades, potencialidades y fortalezas del sector. (SINCY, s.f.)

Situación y tendencias del consumidor o usuario

Situación

Los pacientes o usuarios de los centros de salud cada vez crean nuevas necesidades que deben ser satisfechas por instituciones tanto públicas como privadas, hoy en día los pacientes requieren de nuevos servicios de salud por varios factores que afectan a la población, la situación de salud de Guatemala es compleja y multifactorial, se caracteriza por las bajas coberturas de atención en el subsector público y problemas con su calidad; también por una falta de impacto de las acciones de salud en los perfiles de atención a pacientes y riesgo a la salud de manera general.

Tendencias

Entre estas figura la necesidad de mayores recursos para la salud mental, combatir el sedentarismo, reducir la mortalidad infantil, la relación virtual entre el profesional y el paciente, freno al envejecimiento del cerebro, la inteligencia artificial aplicada al diagnóstico de enfermedades, mayor actividad en prevención para reducir el consumo de medicamentos, incremento de consultas a través de internet y dispositivos disponibles para monitorizar enfermedades crónicas. (Medicos, 2019)

1.4 Macroentorno

La exploración se refiere a los factores que influyen de manera importante y que son externos de la institución que afectan su desempeño y esta no las puede controlar, por ejemplo: demografía, factores socioculturales, condiciones económicas, tecnológicas, factores políticos y sociales.

1.4.1 Escenarios y Tendencias Económicas.

Escenarios

Guatemala mantendría una inflación bajo control, una tasa de crecimiento alrededor del 3% pero una productividad a nivel país sin una mejora sustancial**.** La confianza de la población en la economía del país es muy débil y vulnerable. El resultado es que hay limitadas oportunidades para que la población genere suficientes ingresos para mejorar su calidad de vida. Las remesas son el único indicador macroeconómico que crece**,** pero no son la solución para una economía que tiene una tasa de crecimiento insuficiente. (Palacios, 2,018)

La situación económica y política por la que está pasando Guatemala tiene un efecto negativo, ya que los servicios públicos de salud son los más afectados, estos se encuentran en una situación perjudicial para los pacientes, debido a que el presupuesto que es asignado al área de salud, no cubre las necesidades en su totalidad, debido a esto se desencadenan una serie de problemas en la que se pueden mencionar el bajo presupuesto, desabastecimiento de medicamentos y material médico quirúrgico, falta de insumos, el bajo presupuesto que se tiene no permite la contratación de más personal de enfermería para prestar mejor servicio a las personas que hacen uso de los servicios de salud.

Tendencias

La inversión pública es esencial para alcanzar los objetivos de desarrollo de Guatemala. Sin embargo, la falta de recursos persiste en el país, mientras el gobierno recauda el menor porcentaje de ingresos públicos en el mundo en relación con el tamaño de su economía. Impulsar el crecimiento dependerá de reformas continuas para movilizar una mayor inversión privada, al igual que de la movilización de ingresos para financiar inversiones en infraestructura y capital

humano que fomenten el crecimiento. Un desafío cada vez más importante para el país es mejorar los índices de seguridad ciudadana. Elevados niveles de crimen y violencia en el país conllevan costos económicos abrumadores. (Mundia, 2018)

1.4.2 Escenarios y Tendencias Sociales-Culturales.

Escenarios sociales y culturales

La población del municipio de San Francisco Zapotitlán está caracterizada por actividades y festejos religiosos en donde participan los habitantes que en su mayoría son cristianos católicos, en lo cultural es importante mencionar las costumbres y tradiciones que identifican al municipio, los diversos grupos étnicos a nivel regional, departamental, municipal y comunitario. Tiene una gran riqueza, entre otras las fiestas patronales del 2 al 5 de octubre de cada año en honor al patrono San Francisco De Asís, es una celebración folklórica donde se sirve la comida típica de la región que es el pepián y el atole de masa súchile. La fiesta titular se celebra del 21 al 27 de diciembre, en donde se realizan varias actividades entre las que se pueden mencionar: ceremonias religiosas, elección de reina, actividades deportivas y se disfruta de juegos mecánicos. Otros festejos importantes para la población es la navidad en celebración al nacimiento del niño Dios, que comprende del 23 al 28 de diciembre, en donde también la población participa en las posadas. Semana Santa es otra de las tradiciones que se celebran en dicho municipio y es de gran importancia para la población en donde hay concursos de Judas, alfombras, el pan más grande, entre otras. Entre los pobladores también existen una diversidad de bailes tradicionales que se aprecian en el municipio como los son: el baile del tun, danza de venados, de los moros y cristianos, baile de la conquista.

Actualmente en la sociedad existe una serie de problemas que afecta de manera directa a la misma. Los servicios sociales, tales como los de educación y salud son insuficientes y de baja

calidad para las mayorías. En los apartados correspondientes a cada uno de dichos servicios se ha documentado la desigualdad y la exclusión que enfrentan las mujeres, las personas indígenas y la población pobre y rural para acceder a ellos. Igualmente, los activos de producción no están disponibles, o no son accesibles para todos. En ambos casos, las restricciones a la libertad humana limitan aún más el potencial de crecimiento económico del país. En el ámbito laboral, los trabajos bien remunerados son pocos por lo que la gente busca alternativas, primordialmente en el sector informal, en condiciones de subempleo, sin goce de derechos laborales y con bajos ingresos. Otra salida para la falta de oportunidades es la migración internacional.

Tendencias

Guatemala es un país de América Central con una economía de grandes contrastes, mientras que en las diferentes regiones se encuentran sectores con un IDH (Índice de Desarrollo Humano) parecido a países del primer mundo; en las zonas rurales existen sectores comparables con países africanos. Guatemala sigue siendo un país predominantemente rural, de población joven y con altos porcentajes de pobreza (57 %). Un 21.5 % de la población se encuentra en pobreza extrema, ya que no alcanza a cubrir el costo del consumo mínimo de alimentos. La pobreza está presente predominantemente en la población rural, indígena, mujeres y en los menores de 18 años. (Guatemala, 2015)

1.4.3 Escenarios y Tendencias Tecnológicas

Escenarios

La vida es cambiante y la tecnología suele ir de la mano para mejorar la calidad de las acciones que se realizan, por lo que es necesario ir acorde al cambio que ofrecen las nuevas tecnologías en el mundo. La tecnología es amplia ya que se encuentra desde una calculadora hasta

una computadora portátil, en el pasado el poseer un teléfono celular solía ser un lujo y eran pocos los que lo tenían, pero en la actualidad nueve de cada diez personas poseen uno y aun en estos casos los celulares ofrecen una amplia gama de aplicaciones que facilitan la manera de vivir de las personas.

Dentro de los escenarios que se viven en el mundo moderno se encuentra lo que es la inteligencia artificial, que es el concepto para máquinas que piensan como seres humanos, si bien es cierto nada se compara a la inteligencia humana, las máquinas que utilizan inteligencia artificial son capaces de realizar tareas como: razonar, planificar, aprender y entender el lenguaje para dar un mejor acompañamiento a los usuarios de estas.

Tendencias

La inteligencia artificial tiene como fin brindar facilidades a los usuarios sabiendo en el momento lo que necesitan y haciendo el trabajo más fácil y productivo mediante el aprendizaje automático que tienen los dispositivos.

Una de las tendencias que se notan en el mundo moderno es la cantidad tan amplia de aplicaciones (App) que facilitan la vida del ser humano como lo son Amazon, UBER y actualmente Glovo que es una aplicación con el fin de llevar a donde deseen lo que necesiten en un tiempo prudencial, logrando facilitar la vida de aquellos que no poseen el tiempo para la realización de sus actividades. En Guatemala aún no se cuenta con muchos de los avances tecnológicos que existen para mejorar la calidad de vida de las personas, sin embargo, en los últimos años se han implementado algunos servicios como UBER, estando solamente en la ciudad capital lugar que es un poco más desarrollado que los departamentos.

1.4.4 ***Escenarios y Tendencias Demográficas, Territoriales***.

Escenarios y tendencias demográficas

Población mundial

Siete mil 238 millones 184 mil personas habitaban el mundo a mediados del 2014. Los ocho países más poblados, son: China, India, EE.UU. Indonesia, Pakistán, Nigeria y Bangladés. (Gonzáles, 2015)

Todos los países centroamericanos viven un proceso de transición demográfica caracterizado por un acelerado crecimiento de la población en edad productiva, de tal modo que, en las próximas décadas, la proporción de esas personas con respecto a la población inactiva o dependiente será la más alta en la historia de la región.

Aprovechar las oportunidades que brinda esta coyuntura trae consigo grandes retos. Para los países más rezagados en la transición (Guatemala, Honduras y Nicaragua) las tareas más apremiantes son ampliar la cobertura y calidad de los servicios de educación, salud y saneamiento, así como mejorar la disponibilidad y acceso a los alimentos. Sin embargo, en estas naciones los bajos niveles de inversión pública dificultan el logro de esos objetivos. En Costa Rica y Panamá los desafíos consisten en elevar la productividad de una relativamente bien calificada mano de obra y crear suficientes empleos de buena calidad, para lo cual se requieren mayores esfuerzos en materia de fomento productivo e innovación. Aunque el primer grupo de países también debe mejorar en estas áreas, los márgenes de maniobra son muy distintos. Mientras Guatemala, Honduras y Nicaragua cuentan todavía con treinta o cuarenta años para alcanzar las metas indicadas, en Costa Rica y Panamá la ventana de oportunidad se cerrará en la presente década. (Gonzáles, 2015)

Escenarios y tendencias territoriales

Guatemala se encuentra en la región Centroamericana y limita al norte con México, al este con Belice y al sur con Honduras y El Salvador, bordeando el Golfo de Honduras. El relieve se caracteriza por ser montañoso y con mesetas de caliza. Su territorio, es de 108.889 km2.

El país es montañoso a excepción del área de la costa sur y las tierras del norte en el departamento de Petén. Dos cadenas montañosas, desde oeste y este, dividen a Guatemala en tres regiones: las tierras altas, donde las montañas de mayor altura se encuentran; la costa pacífica, al sur de las montañas; y la región de Petén, al norte.

1.4.5 Escenarios y Tendencias Administrativas-Competitivas

Escenarios

La administración tiene muchas áreas de oportunidad para lograr que las empresas sean competitivas, ya que el éxito de las mismas se basa en ser competencia en el mercado y sector en el cual se desenvuelve.

En cuanto a los escenarios en la actualidad se tiene lo que es la industria 4.0 que se basa en industrias inteligentes o ciber industria, que pretende revolucionar la industria mediante mejoras en los procesos de producción y mayor aprovechamiento de los recursos, dándole un cambio radical a la industria como actualmente se le conoce mejorando la productividad de las empresas.

Tendencias

En cuanto a tendencias en administración y competencias, que las empresas han estado adoptando en la actualidad, está la herramienta del Triple Bottom Line establece que las empresas

deben de proyectarse para ser productivas no solamente en lo financiero sino en lo social y ecológico.

En el pasado las empresas median su productividad en lo relacionado al ámbito financiero tomando como punto crítico el cual se debía cubrir, pero al pasar de los años las personas se enfocan al ambiente ecológico y que tan amigables son ciertos productos con el planeta, así como la manera en la cual se proyectan las empresas hacia la sociedad en la que se desenvuelve.

Otra de las tendencias que se están dando en la actualidad es que las empresas cada día buscan ser responsables con los procesos que utilizan y proyectarse de una manera en los entornos en los cuales se desarrollan mediante la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que esto logra que sean aceptadas con mayor fuerza dentro de las comunidades y puedan proyectarse de una manera más fácil.

En cuanto a servicios de salud las instituciones se enfocan actualmente hacia la población en este caso los pacientes y buscan la manera de proyectarse mediante programas que aporten beneficio hacia la sociedad y su administración debe ser planificada para lograr un enfoque directo hacia las mejoras en la salud. En cuanto a competencia el sector salud por ser gratuito no representa competencia alguna ya que se apoya entre sí con otros servicios como el IGSS, y otros servicios gratuitos.

1.5 Microambiente

El microambiente son todas las fuerzas que una empresa puede controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado.

1.5.1 Proceso Gerencial

A través de la aplicación de cinco funciones de la administración como lo es: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, se conocerá el proceso gerencial del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, partiendo de una entrevista realizada a la Coordinadora de dicha institución, como de la misma manera al personal que atiende cada uno de los diferentes puestos con los que cuentan en el establecimiento.

1.6 Planeación

1.6.1 Visión

Constituirse en el municipio de San Francisco Zapotitlán, como respuesta inmediata y oportuna de atención en salud y proyección social de área, en donde todas las familias encuentren beneficios de los servicios ofrecidos de acuerdo a un enfoque preventivo, curativo ofrecido para ello, infraestructura, equipo y personal capacitando, dirigido hacia el único fin de impulsar el equilibrio de la familia, la comunidad y el país.

La visión que se establece en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán está orientada a la capacidad que ellos tienen, ya que ellos están constituidos como Centro de Salud, y funcionan como, centro de atención a pacientes ambulatorios (CENAPA) ya que ofrecen una variedad de servicios y la atención es diversa.

1.6.2 Misión

Garantizar el ejercicio del derecho de la salud de las y los habitantes del municipio ejerciendo responsabilidad del sector salud a través de la coordinación, promoción, educación, recuperación, y rehabilitación de las personas mediante la prestación de servicios con calidez y calidad.

La finalidad de esta institución es prestar servicios en salud a la población en general, brindando atención a pacientes que hacen uso del servicio sin discriminación alguna.

1.6.3 Valores

Los valores que el personal del Centro de Salud practica son los siguientes:

Respeto: es importante en la institución ya que debe de existir entre las relaciones interpersonales y hacia el paciente.

Honestidad: se practica tanto en ámbito laboral como personal, se puede definir en ser decente, recatado, razonable y justo.

Profesionalismo: el personal del Centro de Salud realiza sus labores con profesionalidad, eficiencia y eficacia.

Responsabilidad: son responsables en el puesto que desempeñan, ya que cada uno de ellos está unido a otro, considerando que están prestando un servicio en donde está comprometida la salud y vida de las personas.

Estos cuatro valores mencionados son muy importantes para el buen desarrollo de la institución, ya que el personal está muy identificado con ellos.

1.6.4 Objetivos

General

Brindar un servicio de salud de óptima calidad, confiable y oportuno, que garantice una adecuada atención humana; con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia, en un ambiente agradable, en excelentes condiciones.

Específicos

- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios, respecto al servicio de salud.
- ✓ Fortalecer los procesos de prevención de enfermedades, promoción y recuperación de la salud, hacia la población.
- ✓ Favorecer el acceso de la población a los servicios de salud.
- ✓ Prestar un servicio en salud oportuno de alta calidad y sin ningún costo hacia la población.
- ✓ Garantizar la calidad de atención y tratamiento hacia los usuarios.

1.6.5 Estrategias

En el Centro de Salud las tareas se reparten de acuerdo al encargado de cada programa y se estipulan días específicos en la semana para actualizar su información y al final de mes se tenga todo para la elaboración de informes mensuales. Entre las estrategias que se desarrollan se pueden mencionar las siguientes:

Visitas a las comunidades

Su propósito es verificar si los niños tienen todas las vacunas de acuerdo a la edad que tengan y comprobar en las tarjetas de control de los responsables de los niños con el control que se lleva en el Centro de Salud, como también investigar si existen nuevos casos de niños que no han sido vacunados o que aún no tienen el control que el Centro de Salud proporciona, y a su vez promocionarlos. También conocer si existen casos de enfermedades nuevas para poder brindarles información y un tratamiento adecuado, otro de los propósitos de estas visitas comunitarias es identificar si existen nuevos casos de mujeres embarazadas para llevar el respectivo control que deben de tener.

Promoción de programas de vacunación

Son las jornadas de vacunación que se hacen en las diferentes comunidades del municipio, con el propósito de conocer el control que se debe de llevar en niños de 0 a 4 años, con el fin de evitar enfermedades, así mismo informar a la población sobre el programa de tuberculosis con el que cuentan en el Centro de Salud y promocionar los diferentes servicios que este presta y de igual forma los diferentes controles que debe de llevar las mujeres que están embarazadas.

En esta programación se incluyen vacunas como las siguientes: Hepatitis B, BCG, Poliomielitis, pentavalente, Neumococo, Rotavirus, Influenza Estacional, SPR (Sarampión, Paperas y Rubéola), DPT (Difteria-Tos ferina-Tétanos), TD (Tétanos-difteria), VPH (Virus de Papiloma Humano).

Atención integral a pacientes

Va enfocada al control de niños recién nacidos y niños en desnutrición, ya que el Centro de Salud cuenta con un mapeo de niños en desnutrición y mujeres embarazadas, el propósito de esta estrategia es reducir la desnutrición en niños y adolescentes, y llevar una supervisión de las mujeres que tiene alto riesgo en el embarazo. También va dirigida a identificar y controlar a pacientes con enfermedades de tuberculosis.

Educación sobre salud.

Una de las principales estrategias que ellos poseen es dar a conocer los servicios que prestan, sin embargo, por la falta de personal asistencial que existe, el bajo nivel de actividades de promoción y no contar con un técnico en salud rural fijo, esto afecta que las personas desconozcan de los servicios que se ofrecen dentro de la institución.

Atención y visita a mujeres.

Por medio de esta estrategia brindan información a mujeres sobre los métodos de planificación familiar, control prenatal y las instan con esta estrategia hacer uso de los servicios, con el objetivo de llevar un control en mujeres que están embarazadas, como de igual forma llevar un control familiar adecuado, poniendo a disposición de ellas los diferentes métodos a los que pueden optar, para las mujeres que están embarazadas les dan información acerca de su estado, con el fin de que tengan una mejor salud durante la gestación. Está información la proporcionan de dos formas, una a través de visitas domiciliares según el mapeo de embarazadas y la otra manera es que las personas de la población se acerquen al Centro de Salud para poder brindarles la información necesaria.

1.6.6 Tipos De Planes

Se maneja un tipo de plan conocido como Plan Operativo Anual (POA). Este plan se basa en la atención que se presta a la población, ya que por medio de este plan se verifica si el Centro de Salud está prestando la atención y servicios adecuados, consiste en una supervisión y evaluación de las metas, se verifica cuantos pacientes son atendidos por semana y por mes, estableciendo cuantos niños, jóvenes y adultos, son atendidos, y que tipo de servicio requirieron. El POA consiste en verificar si el Centro de Salud está cumpliendo con sus metas y que tipo de servicio se utiliza con más frecuencia. A través del plan operativo anual, se elaboran planificaciones tanto de insumos como de personal que se necesitarán para el siguiente año. Es importante mencionar que no se da la totalidad que se solicita en el plan.

Así también realizan planificaciones mensuales mediante cronogramas donde estipulan los días que saldrán a vacunar y los insumos que necesitarán para que funcione el Centro de Salud.

1.6.7 Herramientas De Planificación

- Cronogramas.
- Micro planificación.
- Listado de niños pendientes de vacuna.
- Listado y mapeo de embarazadas.
- Roles de turno.

1.6.8 Proveedores Del Centro De Salud

La Dirección del Área de Salud Suchitepéquez, es el ente encargado de abastecer de medicamentos y material médico quirúrgico al Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, está compuesto por varios proveedores los cuales tiene sus funciones de acuerdo al tipo de insumo que se necesite. A continuación, se presenta el listado del Área De Salud De Suchitepéquez, los cuales están divididos en medicamentos y material médico quirúrgico.

Tabla 1 Proveedores

No.	PROVEEDOR:
	MEDICAMENTOS
1	DROGUERIA Y DISTRIBUIDORA BIOMEDIKA
2	NUEVOS ETICOS NEOETHICALS, S.A
3	LABORATORIO Y DROGUERIA PHARMADEL, S.A
4	PROMEGAL
5	LABORATORIO RUIPHARMA, S.A
6	GRUPO FARMACEUTICO INTERNACIONAL, S.A
7	SEVEN PHARMA
8	BAXTER, S.A
9	PS PHARMACEUTICA , S.A
10	RESCO, S.A
11	Distribuidora de productos hospitalarios importados, s.a
12	BODEGA FARMACEUTICA, S.A
13	METTLER
14	CORPORACIÓN AMICELCO, SOCIEDA ANONIMA.

15	CENTRINO PHARMA, SOCIEDAD ANONIMA.
16	MATERIAL MEDICO QUIRURGICO
17	DROGUERIA PROMEQUI
18	PRODUCTOS SANITARIOS S.A.
19	SUPLIDORA HOSPITALARIA S.A.
20	AMBIDERM GUATEMALA, SOCIEDAD ANONIMA
21	MULTIPRODUCTOS HOSPITALARIOS E INDUSTRIALES, SOCIEDAD ANONIMA
22	GRUPO FARMACEUTICO INTERNACIONAL S.A.
23	INDUSTRIAS EXPERTAS, SOCIEDAD ANONIMA.
24	FARMA-LAB SOCIEDAD ANONIMA
25	MEDICA DE GUATEMALA SERVICIOS Y EQUIPOS MEDICOS HOSPITALARIOS, S.A.
26	ACEITUNO, RUBIO, JIMENEZ, JENY, BETHZAIDA/ REPREMEDH
27	LORALVA S.A.

Fuente: Dirección de Área de Salud Suchitepéquez, septiembre 2018

1.6.9 Políticas

En el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, cuentan con políticas específicas que tienen que cumplir las cuales son establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, entre ellas se encuentran las siguientes:

- Implementar un modelo de atención y gestión integral, que garantice la continuidad de la atención, equitativa, descentralizada y con pertinencia cultural.
- Implementar y desarrollar la gestión de los servicios de salud, orientados a garantizar su calidad.
- Fortalecer acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Fortalecer la infraestructura, equipamiento, dotación de insumos y sistemas de información para la red de establecimientos públicos de salud.

Las políticas mencionadas anteriormente son establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

1.6.10 Reglas

Las reglas que se establecen en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán están enfocadas a la presentación del personal, las cuales aplican para médicos, enfermeras y equipo de trabajo en general, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- Uso de uniforme para enfermeras que incluye pantalón color café y blusa color blanca.
- Uso adecuado de bata para médicos.
- Utilizar guantes de látex en el momento de colocar inyecciones o suturar, esto para médicos o enfermeras.
- Utilizar zapatos cerrados.
- En mujeres deben de mantener el cabello recogido.
- No utilizar excesivo maquillaje.

Estas reglas son puestas en marcha por el personal, son evaluadas por la coordinadora del Centro de Salud o enfermera profesional, se pudo observar que dentro de las instalaciones el personal de trabajo en general si las cumple.

Es importante mencionar que no establecen planes estratégicos que ayuden a mejorar la prestación de servicios dentro de la institución. Por lo tanto, esto crea dificultad al momento de realizar actividades en los diferentes programas que tiene la institución.

1.7 Organización

1.7.1 Estructura Organizativa

El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, posee una estructura lineal ya que representa una organización estructurada, en la cual la máxima autoridad fluye y está en el Coordinador municipal de salud, que delega a los departamentos órdenes y así consecutivamente

a los demás subordinados. Cuenta con un organigrama que además de expresar las direcciones y departamentos, indica a personas en específico que tiene la institución, con líneas de autoridad definidas que muestran la jerarquía que se tiene según el departamento y disciplina.

La cadena de mando que se maneja es en forma vertical y no es amplio ya que no existen muchos departamentos ni personal por lo que se hace fácil el control y supervisión que requiere la organización. El servicio es centralizado ya que no posee puestos de salud dependientes del mismo.

1.7.2 Relaciones Jerárquicas

Las relaciones jerárquicas son verticales y van de la siguiente forma: Coordinador municipal de salud quien tiene el mando máximo en el primer nivel , en el segundo nivel están los departamentos de Enfermería, Técnico en Salud Rural, Secretaría, Saneamiento Ambiental, Educación y Extensión de cobertura, los cuales tienen la relación directa con el coordinador, posteriormente en el último nivel se encuentra el personal operativo bajo el mando de secretaría y los auxiliares de enfermería bajo el mando de la enfermera profesional.

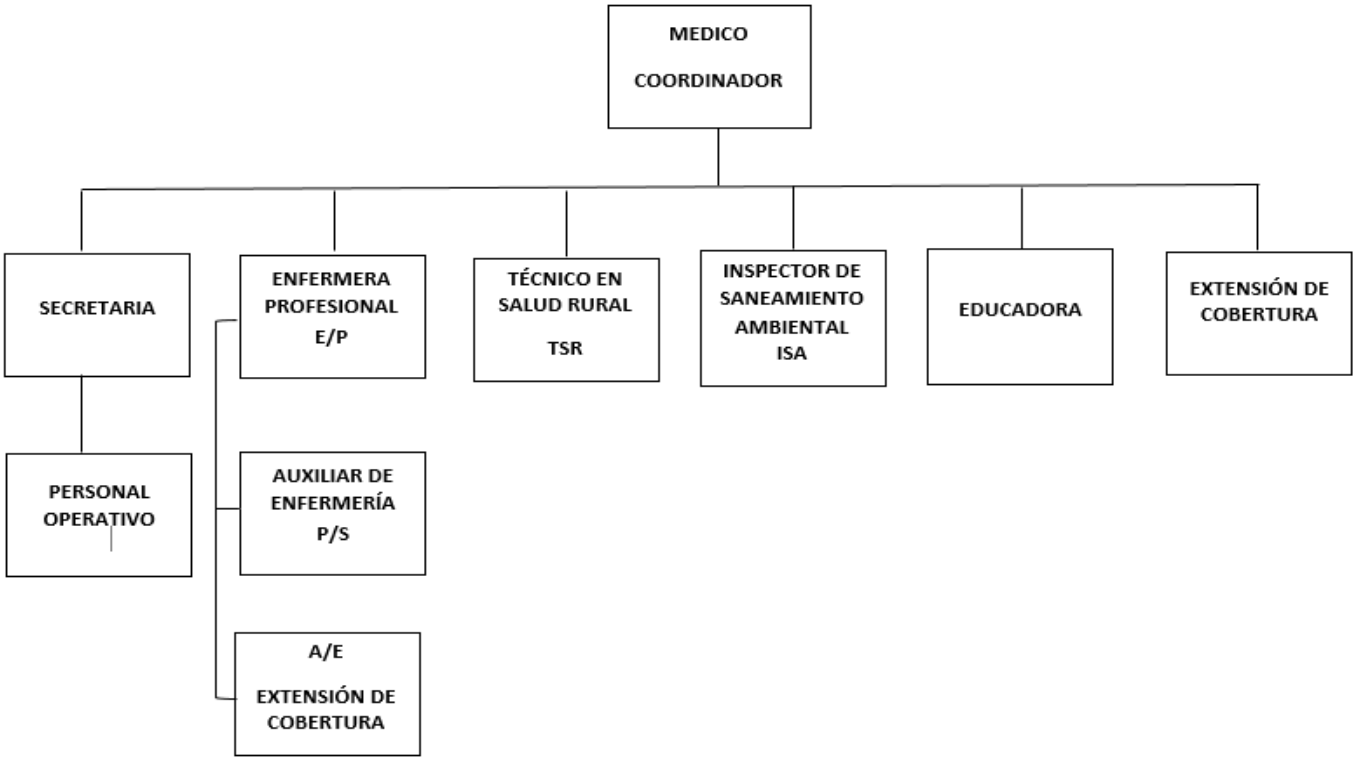
En cuanto a la departamentalización se encuentran de la siguiente manera: Coordinación, Enfermería, Bodega, Inspector en saneamiento ambiental (ISA), Técnico en salud rural (TSR), Estadística.

1.7.3 Diseño Organizativo

El diseño es en forma vertical ya que el mando se ejerce de arriba hacia abajo y se estructura mediante un organigrama. La estructura es funcional ya que esta se basa en un diseño organizacional que agrupa especialidades ocupacionales similares o relacionadas. El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, tiene establecido el organigrama que se presenta a continuación:

Figura No. 1 Organigrama Centro de Salud

San francisco Zapotitlán.



Fuente: Departamento de enfermería, agosto de 2018.

1.7.4 Herramientas De Organización

Se utilizan para organizar el servicio, entre ellas los organigramas y los roles de turno que se elaboran mensualmente para designar tareas.

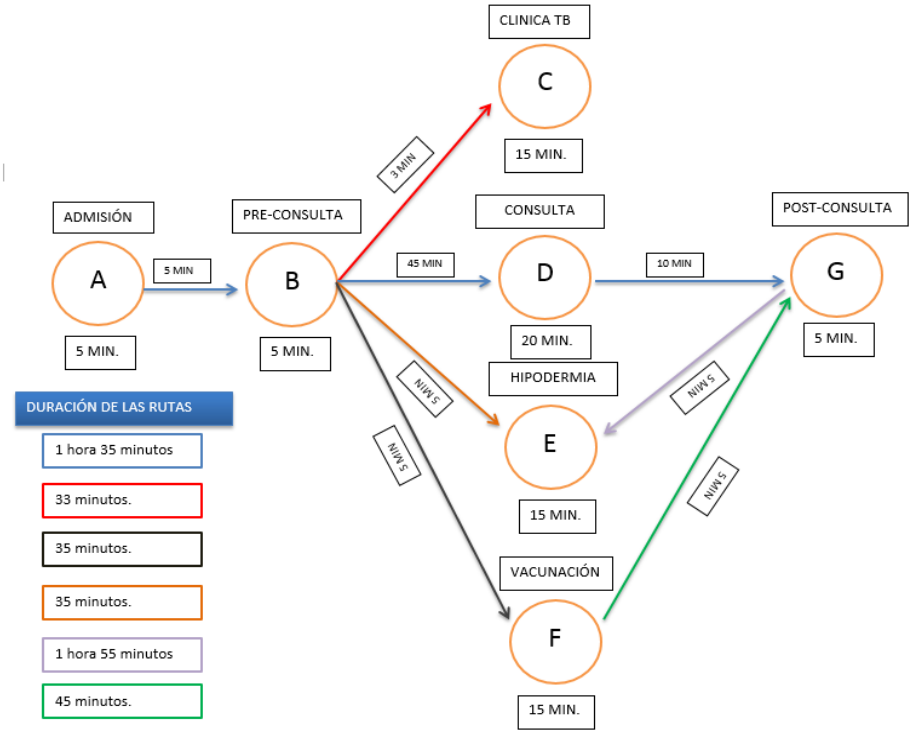
- Cronograma mensual de salidas a distintas áreas del municipio, este tipo de herramienta se utiliza para la organización del servicio y mantener cubiertas todas las áreas del Centro de Salud.
- Roles de turno, este tipo de herramienta se utiliza para organizar debidamente al personal de enfermería con el objetivo que estén en los horarios que les corresponde.

Estas dos herramientas de organización utilizadas en el Centro de Salud son de mucha importancia para el buen desarrollo del servicio que prestan ya por medio de estas se lleva el adecuado manejo del personal para poder prestar un buen servicio a la población ya que por los horarios que se manejan debe tener una buena organización del equipo de trabajo.

1.7.5 Comportamiento Organizacional

En el Centro de Salud el comportamiento organizacional se establece en la conducta que el personal maneja en sus diferentes roles sociales o laborales dentro del Centro de Salud, este comportamiento se refleja en el apoyo y comunicación que se da entre el personal, teniendo tolerancia a los conflictos que se dan día a día, valorando el centro de trabajo, orientando a pacientes durante el servicio.

Figura No. 2 Diagrama Pert, Centro de Salud.

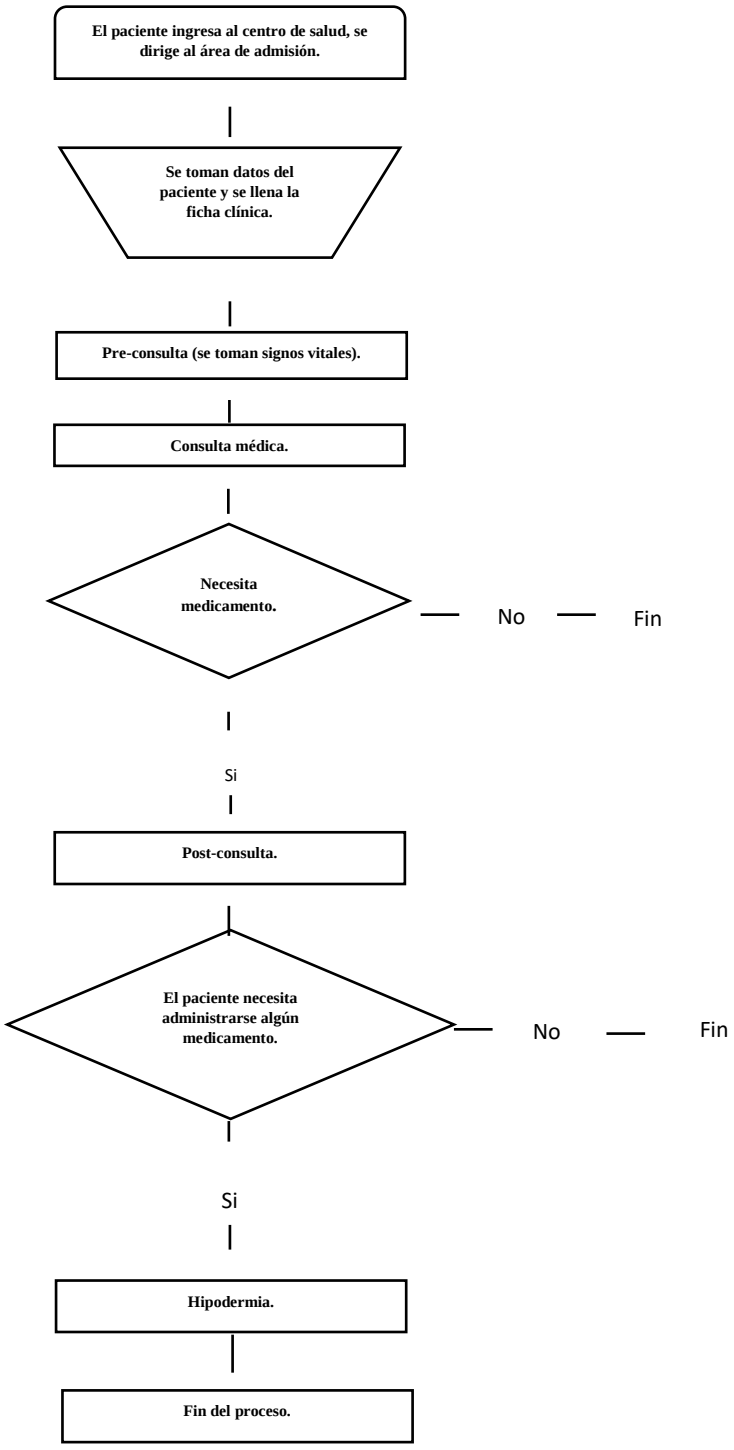


Fuente: elaboración propia, adaptado a Diagrama de Pert, Centro de Salud, marzo de 2019.

Análisis diagrama Pert.

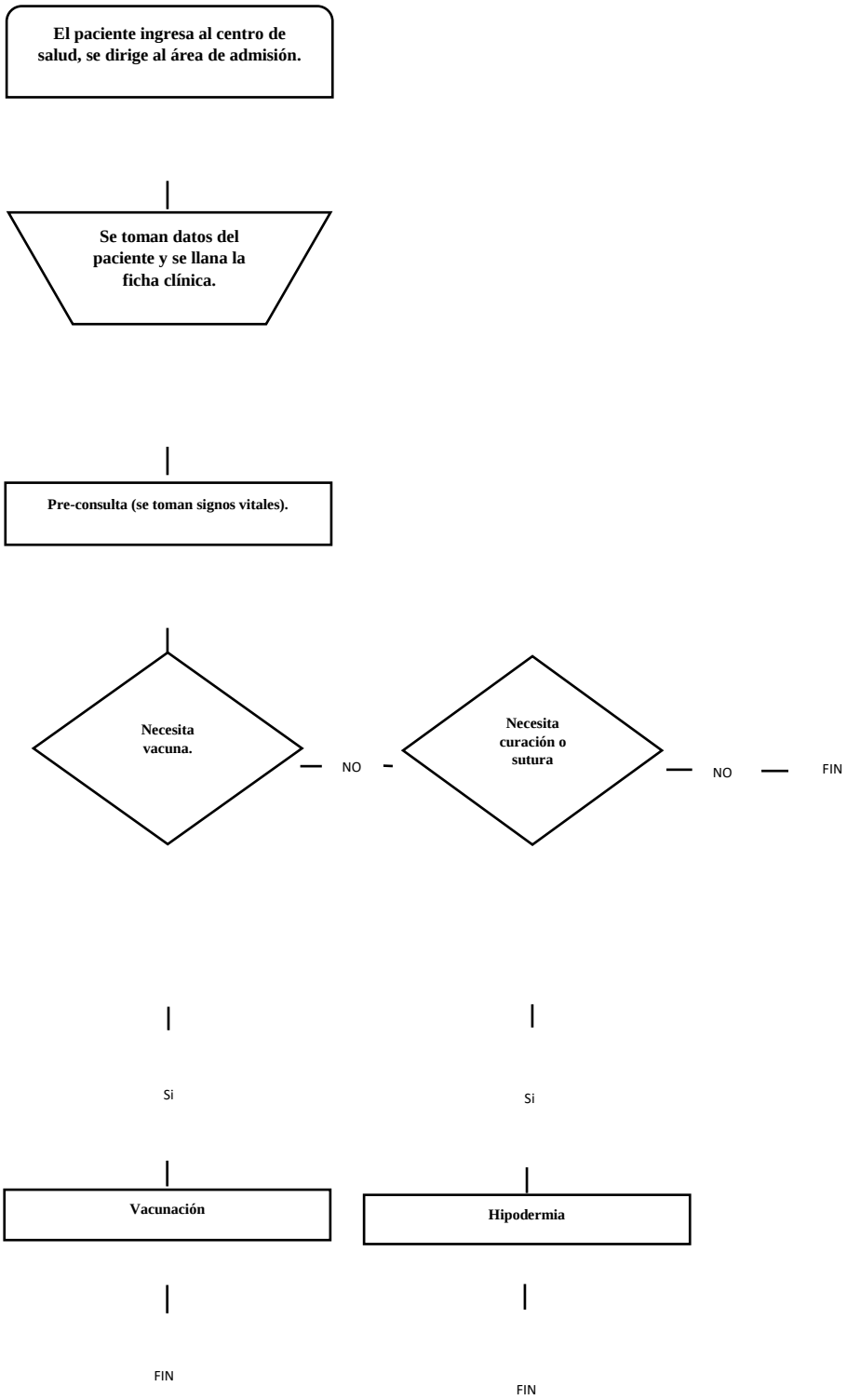
Por ser un lugar que presta servicios asistenciales posee varias rutas de acuerdo con el servicio que necesite cada persona, siendo con mayor duración los que conllevan la consulta a los pacientes y aquellos que además de la misma deben administrarse algún medicamento adicional y deben de pasar al servicio de hipodermia. Siendo la ruta con menor duración la entrega de medicamentos a los pacientes con tuberculosis por ser personas que no deben durar mucho tiempo en el servicio por ser enfermedades contagiosas. Cabe recalcar que el tiempo de las rutas es variable de acuerdo a la hora y al número que hayan obtenido al momento de solicitar consulta en el servicio ya que tendrán que esperar más tiempo del indicado.

Figura No. 3 Proceso de consulta Centro de Salud.



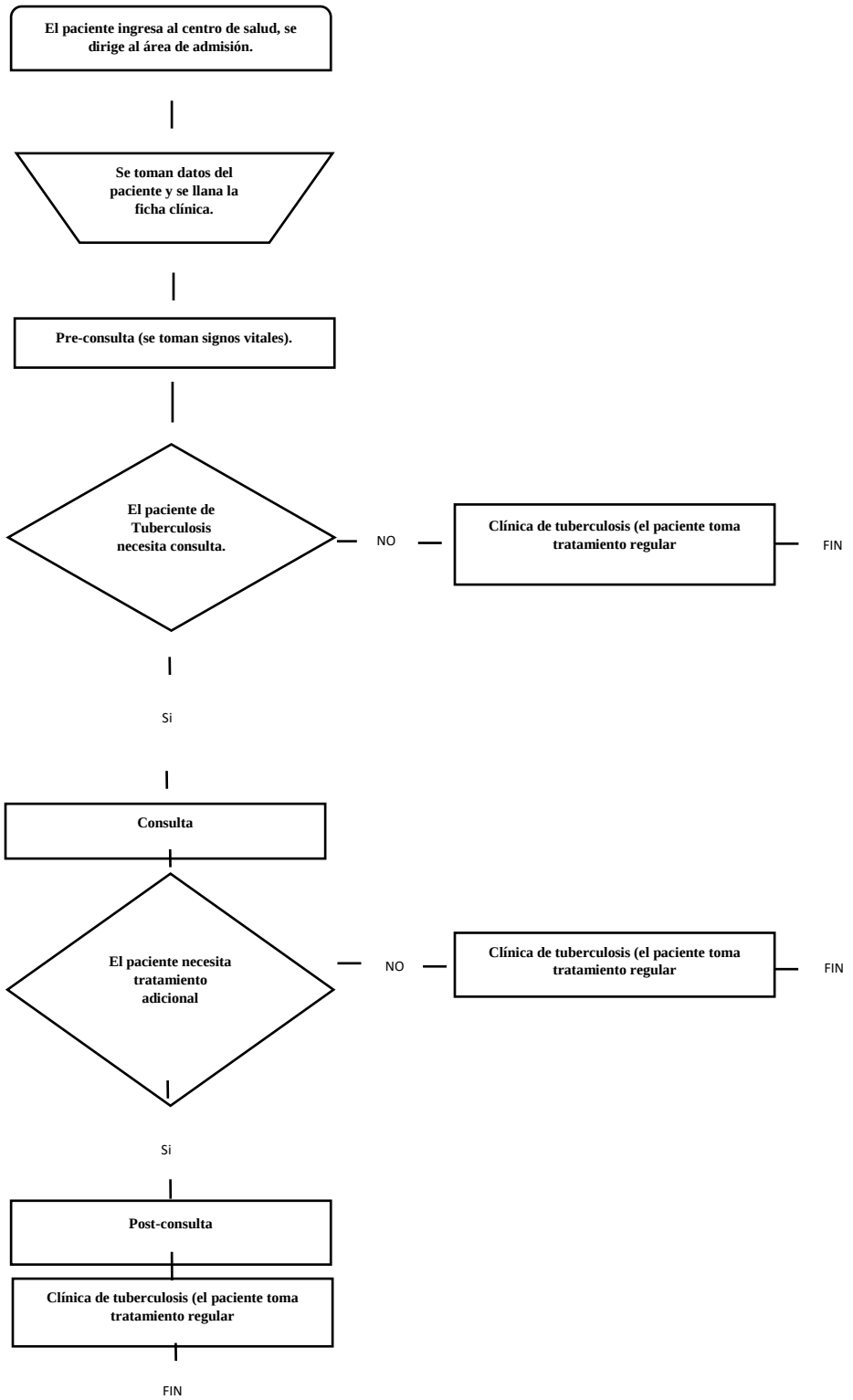
Fuente: elaboración propia, adaptado a las normas alemana DIN. Centro de salud, San Francisco Zapotitlán, marzo 2019.

Figura No. 4 proceso de vacunación del Centro de Salud.



Fuente: elaboración propia, adaptado a las normas alemana DIN. Centro de salud, San Francisco Zapotitlán, marzo 2019.

Figura No. 5 Proceso de toma de medicamento de paciente de tuberculosis.



Fuente: elaboración propia, adaptado a las normas alemana DIN. Centro de Salud, San Francisco Zapotitlán, marzo 2019.

1.7.6 Sindicato

Beneficios obtenidos por medio del sindicato:

Los beneficios que el sindicato ha aportado a los trabajadores del Centro de Salud en sus diferentes áreas y categorías son notables y los ha beneficiado en lo económico como en lo laboral ya que a través de gestiones que el sindicato ha hecho se logró el incremento de salarios, traslado de renglón temporal a plazas, beneficios con nuevos bonos, que incrementan el sueldo y una estabilidad laboral en los diferentes establecimientos de salud. La lucha que el sindicato ha tenido está enfocado a la mejora del ambiente laboral de los trabajadores ya que la mayoría de los colaboradores son colocados en los mismos lugares donde residen beneficiando esto al colaborador, anteriormente les tocaba migrar a otros municipios haciendo más complicada las labores hoy en día por medio del sindicato se logró establecerlos en los lugares cercanos en donde viven.

El personal del Centro de Salud está condicionado a estar involucrado de cierta manera con el sindicato ya que estos manifestaron que así como han obtenido beneficios por medio de la gestión que este ha realizado buscando el beneficio del cual están gozando hoy en día tiene que contar con el respaldo ellos al momento de ser requerido el apoyo, también comentaron que los trabajadores temporales así como los que tiene plazas fijas hacen una donación mensual de Q 15.00, dinero que es destinado para funcionamiento del sindicato.

El sindicato está compuesto por áreas y subáreas, el mismo está integrado por una directiva que consta de tres personas las cuales ocupan los cargos de finanzas, conflictos y actas. De igual manera existen personas que laboran el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, que no se involucran en estas actividades y prefieren mantenerse al margen, justificando su participación por motivos personales.

1.7.7 Desarrollo Organizacional.

En el Centro de Salud se evalúan los resultados del personal, con el objetivo de verificar la capacidad, eficiencia, eficacia, personalidad y entusiasmo. En la institución se han creado nuevos departamentos como, salud rural, clínica de tuberculosis y programas de vacunación, esto crea nuevos desafíos para el personal y permiten un mejor servicio hacia los usuarios. En conjunto esto aporta cambios para la institución.

1.7.8 Cultura Organizacional

El comportamiento del personal es bueno y se basa en relaciones de grupo, y la institución ya que el personal desarrolla bien su trabajo esto se pudo percibir por medio de una investigación realizada en el Centro de Salud, en donde se entrevistó a pacientes y al personal. El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, establece la cultura organizacional a través del comportamiento, compromiso y responsabilidad, que el personal maneja en la atención a pacientes como de igual forma hacia la institución, trabajando en equipo con el fin de prestar un servicio satisfactorio a la población, asumiendo cada quien sus funciones, cumpliendo con los horarios de trabajo, siguiendo reglas, procedimientos y cumpliendo con la misión y metas que establece el Centro de Salud. La cultura organizacional conforma el desarrollo del funcionamiento en la institución que comprende la toma de decisiones, la comunicación que existe entre el personal, los valores que caracterizan al personal que presta el servicio, el comportamiento que tiene el personal con los pacientes, y la relación que se tiene entre la coordinadora y los colaboradores.

En el Centro de Salud los valores que practican son: respeto, honestidad, profesionalismo, responsabilidad y equidad. Estos mismos son ejercidos por el personal de dicha institución, en donde los que más resaltan son honestidad y equidad.

1.7.9 Tipos De Cultura Organizacional

El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, no tiene establecido lo que es cultura organizacional, pero si lo practican y lo ponen en marcha a diario, esto se puede ver reflejado en el buen funcionamiento y en la recomendación que le dan los pacientes sobre el servicio que en este se presta.

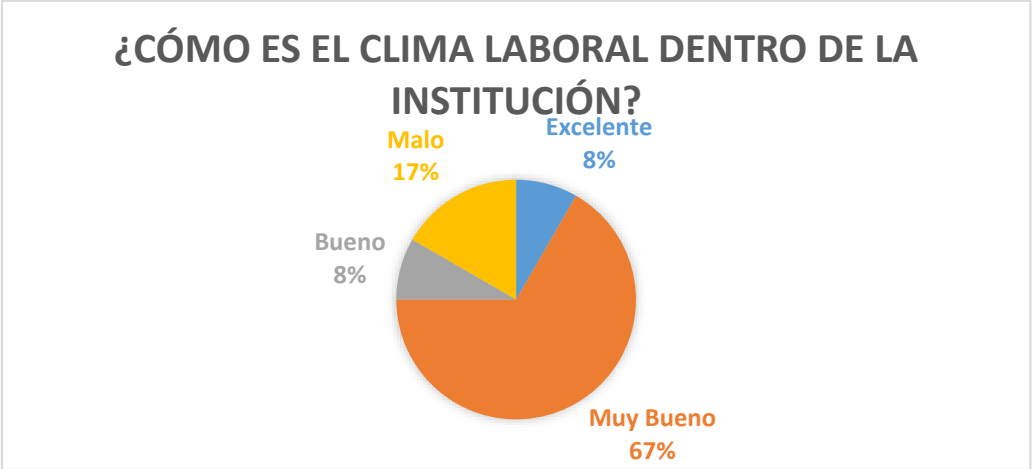
En el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, la cultura organizacional que ellos desenvuelven en el servicio es organización orientada en normas, debido a que la función está enfocada en el cumplimiento de normas, la división y cumplimiento de las responsabilidades que cada puesto conlleva.

¿Cómo miden la Cultura organizacional en el Centro de Salud?

No tienen establecidos métodos o manuales sobre cómo deben de medir la cultura organizacional, a través de una entrevista con la coordinadora del Centro de Salud y observaciones realizadas en dicho establecimiento, se puede decir que el personal en su totalidad pone en práctica la misión y la visión, ya que tiene un enfoque muy claro sobre la importancia y el impacto que tiene el servicio de salud sobre la población del área rural como del área urbana.

En la medición de la cultura organizacional se pudo observar que el personal está motivado a trabajar y desempeñar sus labores con optimismo, dando lo mejor que tienen para prestar los servicios de salud a la población. Las coordinadoras junto con la enfermera profesional están dispuestas a la adaptabilidad que conforma los cambios que se den en el servicio, como de la misma manera impulsan al personal a cumplir con el propósito por el cual está el Centro de Salud, desarrollando una buena organización y cumpliendo con las necesidades de los pacientes.

Figura No. 6 Clima laboral



Fuente: elaboración propia, personal Centro de Salud, marzo 2019.

El clima laboral en el Centro de Salud para la mayoría del personal que labora dentro de la institución es bueno, pero también se percibe que existen inconformidades entre los colaboradores, debido a causas personales, que crean cierta tensión entre ellos.

1.8 Integración De Recursos y Tecnología

La integración de personal se define como cubrir y mantener cubiertas las posiciones en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras, compensar y capacitar, o de otra forma desarrollar candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que puedan cumplir sus tareas con efectividad y eficiencia.

1.8.1 Proceso De Integración De personal

En el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, no realizan contrataciones directas, este proceso se realiza en el Área de Salud de Suchitepéquez, en el departamento de Recursos Humanos.

1.8.2 Proceso De Contratación Del Personal

Primeramente, se realiza una convocatoria de las plazas y contratos disponibles la cual puede ser interna o externa de acuerdo con el carácter del puesto. Por medio de esto se reciben las papelerías para posteriormente llevar a cabo el proceso de selección que cuenta con una entrevista con la jefa de personal y exámenes que se realizan según la disciplina a la cual se desee aplicar. Continuamente se elige y da una pequeña inducción según el departamento y disciplina para luego ubicar a la persona al lugar al que fuere asignado. La contratación se da como último paso ya que esta lleva tramites en Guatemala por lo que eso suele seguir en trámite mientras el personal ya está laborando para la institución.

1.8.3 Capacitaciones

Se realizan capacitaciones para inmunizaciones, tuberculosis y embarazo de alto riesgo cada dos meses y estas se evalúan mediante un post-test en el momento de la capacitación y así también mediante avanza el tiempo se va evaluando el buen desempeño que tengan las personas en los programas asignados. Y estas se realizan de acuerdo a las deficiencias que se encuentran en los diferentes programas para el correcto fortalecimiento.

1.8.4 Tipos de salarios

El salario que se maneja en el Centro de Salud es de carácter nominal y es designado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el del personal contratado por medio del Área de Salud de Suchitepéquez.

1.8.5 Compensaciones o Bonificaciones

En cuanto a compensaciones o bonificaciones no se otorgan por parte del Centro de Salud ni el Área de Salud. Sin embargo, los trabajadores bajo renglones permanentes (011) reciben bonos que se han logrado mediante el sindicato conjunto con el Ministerio como el Navideño y

Vacacional que se dan en el mes de Diciembre; el bono pescado que se da en semana santa y Q3,000.00 que se dan Q1,000.00 en los meses octubre, noviembre y diciembre.

1.8.6 Evaluación Del Desempeño

Se realizan semestralmente y también de acuerdo con el programa que desempeñe cada trabajador, midiendo que tan efectivo es, mediante las coberturas como lo pueden ser vacunación y búsqueda activa de casos de tuberculosis, así también mediante el mapeo de embarazadas que se evalúan cada mes de acuerdo a las comunidades que tiene asignada cada auxiliar de enfermería.

1.8.7 Evaluación De Los Servidores

Evaluación del desempeño de enfermería y servidores públicos

La evaluación del desempeño que se realiza en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán viene del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social semestralmente y la evaluación la efectúa el jefe inmediato, en este caso sería la coordinadora del Centro de Salud o en su ausencia la enfermera profesional.

Se aplica a enfermería y servidores públicos conteniendo en su evaluación los siguientes aspectos:

- Responsabilidad.
- Valores y ética.
- Cantidad y calidad del trabajo.
- Asistencia y puntualidad.
- Competencias.

La evaluación del desempeño emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para el personal de enfermería contiene los siguientes aspectos:

Datos Generales.

Nombre del evaluado, departamento o sección a la que pertenece, unidad ejecutora, fecha, puesto nominal, puesto funcional, renglón presupuestario, periodo de evaluación (Desde-Hasta). La evaluación del desempeño inicia con los datos generales de la persona que está siendo evaluado para medir el desempeño que tiene dentro de la institución.

Durante el proceso de evaluación se coloca numéricamente el factor evaluado, en una escala del mayor a menor en donde 5 es el mejor parámetro de aceptación y 1 es lo más deficiente del evaluado.

Tabla 2 Criterios de evaluación del desempeño

Punteo	Parámetros
5	Excelente, supera las expectativas.
4	Muy bueno, cumple con las expectativas.
3	Bueno, cumple con lo esperado.
2	Regular, algunas veces cumple con lo esperado.
1	Deficiente, nunca cumple con lo esperado.

Fuente: Recursos humanos, Centro de Salud, San Francisco Zapotitlán, septiembre 2018.

Criterios

a.) Responsabilidad: evalúa cuatro factores y mide si es responsable en todas las actividades que tiene a su cargo y contiene los siguientes aspectos: cumplimiento con los protocolos de atención a pacientes, Identificación y toma de decisiones en forma oportuna y precisa, conforme a los lineamientos y protocolos establecidos; aplica los principios básicos de enfermería al proveer atención al usuario; velar por el buen mantenimiento y buen uso del

equipo e insumos. Calificación y punteos: los califican en excelente, muy bueno, bueno, regular y deficiente.

b.) Valores y ética: permite evaluar y conocer el desarrollo del trabajador en lo que respecta a sus valores y ética, incluye los siguientes valores: cooperación, integridad, confidencialidad, honestidad, los cuales son evaluados de excelente a deficiente.

c.) Cantidad y calidad de trabajo: se refiere al volumen, cuidado, esmero y nitidez de trabajo.

d.) Asistencia y puntualidad: permite evaluar la actitud diaria del trabajador por demostrar respeto y complimiento por los horarios establecidos.

e.) Competencia: Son los comportamientos elementales que posee y deberá demostrar un individuo y que están asociados a conocimientos relacionados con educación formal, como son las destrezas, habilidades y capacitaciones.

Evaluación del desempeño del servidor público.

La evaluación del desempeño que se le realiza al servidor público es diferente a la de enfermería ya que esta incluye los aspectos siguientes:

a.) Datos generales,

b.) Conocimientos de trabajo: tienen el conocimiento teórico y práctico, posee experiencia y disposición al realizar el trabajo.

c.) Valores y ética: permite evaluar y conocer el desarrollo del trabajador en lo que respecta a sus valores y ética.

d.) Adaptabilidad: evalúan y califican el dinamismo, energía, adaptabilidad al cambio, orientación a resultados y tolerancia a la presión que presenta el trabajador.

e.) Colaboración y asistencia: permitirá evaluar y conocer el apoyo que dan los trabajadores más allá de sus funciones, así como el respeto por cumplimiento de horarios de los horarios establecidos.

La evaluación de los criterios del desempeño de servicio público se realiza en la misma escala que las del desempeño de enfermería, con los mismos puntos y mismos parámetros.

1.8.8 Calidad De Vida En El Trabajo

En el Centro de Salud tienen una evaluación de clima laboral en la cual verifican que tan a gusto se sienten los trabajadores en sus puestos de trabajo y en las tareas a las cuales han sido asignadas y el agrado que tienen con sus compañeros, la cual realizan una vez al año el coordinador del Centro de Salud junto a la Enfermera Profesional.

1.9 Dirección, Liderazgo y Gestión Social

Dirección.

En la fase del proceso administrativo de dirección, las decisiones que se toman dentro del Centro de Salud están a cargo del médico Coordinador de dicho establecimiento, respecto a medicamentos y material quirúrgico, en la contratación del personal ella tiene la autorización de proponer, pero el Área de Salud de Suchitepéquez es quien toma las decisiones sobre la contratación del personal.

Es preciso mencionar que el desarrollo del proceso administrativo que se lleva a cabo dentro de dicha institución se da de una manera muy satisfactoria, con eficiencia y eficacia por parte de los colaboradores, resaltando que existen ciertos inconvenientes entre ellos mas no interfieren en el desarrollo del servicio.

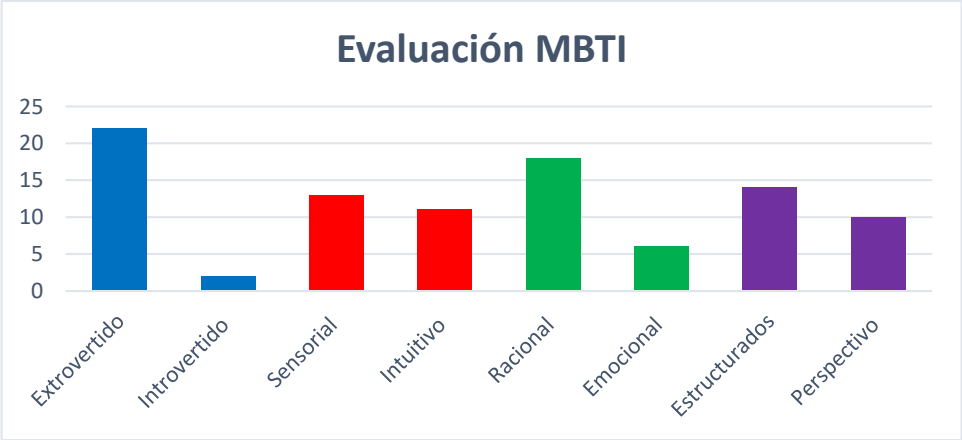
1.9.1 Liderazgo Centro De Salud

En el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, se maneja un tipo de liderazgo autocrático por parte de la Coordinadora, ya que, se caracteriza por crear entusiasmo entre los trabajadores al priorizar la participación de todo el grupo. En el rol que se desempeña en el Centro de Salud por medio de este comportamiento es el fomentar la creatividad y la innovación entre el equipo de trabajo para lograr mantener el buen funcionamiento de la institución.

1.9.2 Indicador De Tipo de Myers-Briggs (MBTI)

Es un test de personalidad diseñado para ayudar a una persona a identificar algunas de sus preferencias personales más importantes. El indicador es utilizado frecuentemente en campos tales como la pedagogía, dinámica de grupos, capacitación de personal y desarrollo de capacidades de liderazgo.

Figura No. 7 Evaluación MBTI



Fuente: elaboración propia, personal del Centro de Salud, marzo 2019.

Análisis:

En cuanto a la evaluación realizada sobre la personalidad de las personas, los resultados muestran según la gráfica que la mayor parte del personal es extrovertido ya que por el tipo de trabajo asistencial y de campo deben ser personas abiertas amigables, así también son sensoriales ya que utilizan sus sentidos al momento de actuar en situaciones de emergencia; son racionales ya que para la toma de decisiones lo hacen sin tomar en cuenta los sentimientos y son estructurados ya que la forma de ser de los trabajadores es bien definida según sus rasgos personales.

1.9.3 Liderazgo En Las Comunidades

Para poder llegar a las comunidades a promocionar los servicios que se prestan dentro de la institución tiene identificados a los líderes de cada una de las comunidades de dicho municipio.

De igual manera en las comunidades del municipio de San Francisco Zapotitlán el Centro de Salud tiene registrado a grupos de mujeres que prestan sus servicios de atención de partos identificadas como comadronas quienes representan su liderazgo en las comunidades.

1.9.4 Gestión Social

Se tiene establecido que es una institución prestadora de servicios de salud gratuita a la población, pero también contribuyen a la sociedad de diferentes maneras, la gestión social, promueve la inclusión social y vinculación de las comunidades con la institución, realizando actividades que promueven la gestión social y está la realizan a través de las siguientes actividades:

- Capacitaciones en diferentes comunidades a COCODES sobre programas de salud.
- Charlas educativas en escuelas, colegios e institutos sobre salud sexual.
- Charlas sobre nutrición materna y lactancia.
- Por medio de estudiantes de enfermería dan charlas sobre reciclaje.

1.9.5 Actividades De Motivación

Por medio de encuesta realizada se pudo deducir que lo que los motiva es la satisfacción de los pacientes y su recuperación. Sin embargo, no se realizan actividades que motiven al personal, por lo que muchos de ellos realizan un trabajo aceptable mas no excelente demostrando desinterés por avanzar, actualizarse o mejorar en la prestación de servicios hacia los usuarios.

La comunicación que se desarrolla es la básica, ya por medio de una entrevista realizada a cada uno del personal que labora dentro del Centro de Salud se puede deducir que la comunicación que existe únicamente es en relación al funcionamiento del establecimiento y es buena ya que se apoyan en cuanto al manejo de sus labores, existe un buen equipo de trabajo ya que por medio de este se logra el buen funcionamiento de la institución, cumpliendo con los objetivos que este tiene, que es prestar los servicios de salud a la población.

1.10 Control y Rediseño De Procesos

1.10.1 Procesos De Control

Se realiza este proceso mediante los roles de turno que indican los horarios y días en los cuales los trabajadores del horario ampliado deben laborar, así también mediante los cronogramas que se tienen de las auxiliares de enfermería en la cual especifican los días y comunidades en las cuales estarán. Los procesos de control que ellos tienen establecidos esta adecuados a las funciones del personal.

1.10.2 Herramientas De Control

Departamento de enfermería:

- Roles de turno.
- Cronogramas.
- Asignaciones.
- Hojas de planificación.
- Planificación de vacunas.

Coordinación:

- Reloj biométrico.

Bodega:

- Tarjetas de control de suministros (Kardex).
- Requisiciones.
- Balance, requisición y envío de suministros (BRES).

Sistema de control SIGSA.

Es un Sistema de Información Gerencial de Salud (SIGSA) el cual posee un conjunto de funciones o componentes que lleva el control de recurso humano, insumos, equipo e infraestructura, que interactúan entre sí para mejorar la calidad de la gestión y la atención; es decir obtiene, procesa, almacena y distribuye información para apoyar la toma de decisiones.

Disponer de un sistema de información adecuado es indispensable para mantener articulado el funcionamiento de la red de servicios de salud y con ello la implementación del modelo. El

MSPAS cuenta con el Sistema de Información Gerencial de Salud –SIGSA-, el cual fue creado con 4 objetivos:

1. Proporcionar información precisa sobre la situación inmediata y coyuntural de las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que permita la adecuada toma de decisiones tanto a nivel local como central.

2. Realizar un control efectivo de la situación de salud de la población en general, mediante procesos locales y comunitarios de vigilancia de la salud.

3. Realizar un control efectivo de las variables estratégicas y complementarias que incidan en la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios de salud, tales como administración, finanzas y medio ambiente.

4. Fortalecer el seguimiento, monitoreo, control y evaluación de las acciones programadas y ejecutadas en los diferentes niveles organizativos del ramo.

SIGSA tiene como Misión, producir información de calidad, oportuna, integral, útil y precisa sobre la situación de las diferentes áreas de trabajo del MSPAS, que permita la adecuada toma de decisiones a nivel local y central.

1.10.3 Técnicas Para Medir La Calidad y Satisfacción Del Cliente

Se realizan encuestas para conocer el tipo de la atención que se está ofreciendo a la población en general la cual se socializa con el personal para conocer las áreas de deficiencia y las áreas de oportunidad en las cuales se puede trabajar, posteriormente se socializa con las personas para que ellas también estén sabidas de las mejoras en las cuales se está trabajando.

1.10.4 Herramientas De Control

Lo hacen a través de fichas de los pacientes y salas situacionales, estas dos herramientas mencionadas ayudan a recabar los siguientes datos:

- Control de la cantidad de pacientes que atendieron por día.
- Número de emergencias atendidas.
- Control de vacunación
- Niños atendidos según edades.
- Control de número de mujeres embarazadas atendidas.

Es importante mencionar que la coordinadora y la enfermera profesional llevan un control de Sistema SIGSA que utilizan para el desarrollo de programas dentro del Centro de Salud, esta eficiente herramienta sirve para llevar un control adecuado de medicamentos y material quirúrgico que se utiliza en pacientes.

1.10.5 Rediseño De Proceso

El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, es importante establecer un rediseño de procesos en ciertas áreas como lo es: bodega, farmacia y admisión, mecanizando estos procesos. Se pudo detectar que en bodega no manejan un control adecuado sobre el abastecimiento de medicamentos, afectando esto a los pacientes. En farmacia la persona encargada de este puesto no pasa las requisiciones a tiempo para poder surtir dicho puesto y en admisión seria indispensable el uso de un equipo de computación para hacer más eficiente la búsqueda y registro de pacientes.

1.10.6 Proceso Funcional

El proceso funcional establece el rol de cada una de las áreas de la institución. Se desarrolla cada una de las funciones que desempeña las áreas del organigrama estableciéndose de la siguiente manera:

Coordinadora: La función de este puesto es llevar la planificación y organización de cada uno de los puestos que existe en el Centro de Salud, con el fin de alcanzar las metas propuestas y verificar el funcionamiento de cada uno de los puestos y servicios que se prestan.

Secretaria: Este puesto tiene la función de extender números de consultas a pacientes, abriendo expedientes a pacientes nuevos y llevando el control de los pacientes que llegan por un nuevo caso. Se hacen los tramites y solicitud de licencia sanitaria, tarjeta de salud y manipulación de alimentos.

Estadística y digitación: Este puesto tiene como función digitar la información del servicio de salud, ingresando todas las consultas que se dieron durante el día, medicamentos utilizados y el material quirúrgico que se ha utilizado, así como también llevar el control de desparasitantes utilizados, vacunas, consultas y todo lo que se utiliza con el objetivo de presentar un informe mensual de todos los insumos utilizados durante el mes.

Enfermería o hipodermia: En esta área se atienden a personas que necesitan atención inmediata, su rol es la estabilización de pacientes que llegan con emergencias.

ISA Inspector de saneamiento ambiental: Este desarrolla acciones de prevención de enfermedades, educación en salud, vigilancia del medio y control de establecimientos abiertos al público, con eficiencia, eficacia, responsabilidad, honradez y ética para promover la mejora sustancial de la calidad de vida de los habitantes de su jurisdicción.

TSR Técnico en salud rural: El Técnico en Salud Rural desarrolla acciones de promoción, educación y prevención de la salud con énfasis en el primer nivel de atención, con calidad, calidez, equidad y sostenibilidad social, para el desarrollo integral de las personas, a través de la gestión y participación comunitaria intercultural.

Bodega: Su rol es abastecer el Centro de Salud de medicamentos y material quirúrgico, así como también llevar el control de los ingresos y egresos de medicamento, como de igual manera llevar un inventario de todos los recursos materiales y medicamentos que se utilizan dentro de las instalaciones.

Conserjería: Debe mantener las instalaciones del Centro de Salud limpias y en condiciones de higiene favorables ya que a través de este puesto se previene la trasmisión de enfermedades dentro de la institución.

Cobertura del servicio de salud: Presta sus servicios a toda la población en general, incluyendo áreas rurales y casco urbano del dicho municipio, presta los diversos servicios con los que cuenta. La cobertura del servicio ha llegado a cubrir las necesidades de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades e informando a la población sobre el funcionamiento de dicho establecimiento.

El personal del Centro de Salud sabe desarrollar sus funciones de una manera eficiente en el departamento que les corresponde. Es importante mencionar que a través de una entrevista realizada a cada uno de los colaboradores que tiene a su cargo las diferentes áreas por las que se integra el servicio de salud, manifestaron que no reciben capacitaciones sobre el desarrollo del puesto que tiene a su cargo, los colaboradores entrevistados manifestaron que solo recibieron una inducción al momento de ser contratados en algunos casos.

1.11 Evaluación De La Competitividad: I + D + I

En la evaluación de la competitividad existen dos niveles de fuerzas externas. De un lado están los factores macro-ambientes, llamados así porque afectan a todas las organizaciones y un cambio en uno de ellos ocasionará cambios en uno o más de los otros; generalmente estas fuerzas no pueden controlarse. Los factores microambiente, llamados así porque afectan a una empresa en particular y, a pesar de que generalmente son controlables y se puede influir en ellos.

Análisis del microambiente.

Se evalúan factores, que influyen en la institución entre los que se mencionan, proveedores, clientes, competidores y empresas que prestan los mismos servicios. Conforme al análisis hacia los clientes o pacientes, estos se encuentran satisfechos con la atención brindada por el servicio, manifestando que la atención prestada por los doctores y enfermeras es buena, ya que en el momento de requerir los servicios se les ha brindado la atención necesaria logrando solucionar sus problemas y quebrantos de salud. Los pacientes que llegan para adquirir los servicios que se prestan son mujeres y niños, en el área de emergencias se atiende a todo tipo de pacientes, de diferentes lugares del municipio tanto del área rural como del área urbana.

De la misma manera los pacientes han manifestado su descontento por la falta de ciertos medicamentos, ya que estos corren por su cuenta. Conforme a los competidores en el municipio de San Francisco Zapotitlán, cuentan con clínicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS, y con 3 clínicas médicas privadas, es importante mencionar que existen tres farmacias que prestan servicios extras a lo que les corresponde que sea venta de medicamentos, ya que en estas se prestan los servicios de suturas, curaciones y dan consultas, atendidos por enfermeros jubilados a través de la experiencia que han adquirido.

Análisis del macro-ambiente.

Se evalúan factores que son una oportunidad y una amenaza para el Centro de Salud, entre los factores están, los económicos, sociales, culturales, demográficos y tecnológicos, la mayor parte de estos no se pueden controlar y afectan a la institución.

La economía es uno de los factores más agobiantes que afectan a la población ya que el alza al precio de la canasta básica, aumentan considerablemente, el precio de los medicamentos cada día actualiza sus precios mostrando incremento en los mismos y los Puestos de Salud llegan a cubrir esas necesidades básicas, brindando consultas, medicamentos y varios servicios que son esenciales para los pacientes que no tienen los recursos económicos para poder solventar los quebrantos de salud por los que atraviesan. Los problemas políticos por los que actualmente atraviesa Guatemala afectan directamente a la población en general, como bien se sabe los efectos han sido perjudiciales para los hospitales, centros de salud, carreteras e infraestructura, de la misma manera los efectos negativos de estos problemas políticos afectan a la inversión extranjera, en la poca inversión o el desinterés de invertir en un país con tanta crisis política como social.

El Centro de Salud está regido por el marco legal de la Constitución Política De La Republica De Guatemala, Código de Salud, Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y Ley del Organismo Ejecutivo, Código de Trabajo, dichas leyes sufren cambios y deben de apegarse a las actualizaciones.

La vida es cambiante y la tecnología suele ir de la mano para mejorar la calidad de las acciones que se realizan, por lo cual suele ser necesario ir acorde al cambio que ofrecen las nuevas tecnologías en el mundo.

1.12 Análisis FODA

1.12.1 Fortalezas

- Horario ampliado con atención de médicos.
- Cuenta con el mobiliario necesario para la atención de los pacientes.
- Edificio propio, amplio y adecuado para la prestación de servicio.
- Personas especializadas para la atención de los programas, como saneamiento ambiental, tuberculosis, inmunizaciones, entre otras.
- Visita por parte del personal a las comunidades para la captación de embarazadas, niños desnutridos y vacunación.
- Buen control del programa de inmunizaciones mediante los listados de niños pendientes de vacunación.
- Realización de sala situacional para detectar debilidades en programas como vacunación, embarazadas de alto riesgo y niños con desnutrición que se manejan en el Centro de Salud.
- Realizan evaluación del desempeño cada seis meses para verificar área de oportunidad.

1.12.2 Debilidades

- No existe seguimiento continuo a los programas de capacitación.
- No se cuenta con equipo de cómputo adecuado en bodega y archivo.
- Falta de comunicación entre colaboradores.
- Poca cobertura de atención en salud en lugares lejanos.
- Desabastecimiento de medicamento por procedimientos inadecuados en el departamento de bodega.

- Falta de ambulancia institucional para traslado de emergencias.
- No cuentan con un laboratorio para realización de pruebas a mujeres embarazadas.
- Falta de un servicio para el control de material contaminado e infeccioso.
- Confrontación dentro del personal.
- Se trabaja con el presupuesto del año 2015
- Desconocimiento de los servicios que presta el Centro de Salud en las comunidades priorizadas de San Francisco Zapotitlán por la falta de promoción.

1.12.3 Oportunidades

- Gestión en el gremio municipal para la adquisición de una ambulancia.
- Implementar un modelo de capacitación para la actualización de programas de salud para los colaboradores.
- Realizar gestiones para la adquisición de equipo especializado.
- Aplicar Benchmarking con otros centros de salud.
- Implementar nuevas estrategias para la prestación de servicios.
- Gestionar capacitación al personal.
- Contratación de personal para una mejor atención a pacientes.
- Crear alianzas con entidades públicas.
- Implementar nuevas estrategias de promoción hacia las comunidades
- Desarrollar programas de inmersión en las comunidades.

1.12.4 Amenazas

- Recorte presupuestario por parte del gobierno.
- Crisis política y económica

- Inestabilidad en el gobierno que afecta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Tormentas eléctricas que pueden afectar el equipo eléctrico.
- Brote de enfermedades por un clima muy cambiante.
- Edificio vulnerable a terremotos.

1.13 Situación y Problemas Encontrados Del Centro De Salud De San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

- No se realiza una capacitación continua al personal por ende existe una baja calidad en el servicio que se presta a los pacientes.
- El Centro de Salud no cuenta con los insumos y/o herramientas necesarias para realizar el trabajo que se requiere con eficiencia.
- No existen actividades que fomenten un buen clima laboral y por ende existen conflictos y dificultades en la comunicación en el personal.
- Existe una baja cobertura de atención en salud en las comunidades por la falta de la totalidad de personal necesario para la realización de las actividades necesarias como vacunación y búsqueda activa de pacientes.
- Existe un desconocimiento de la oferta de servicios que presta el Centro de Salud a la población por la falta de promoción que existe en la institución.
- Falta de un servicio para el control de material contaminado e infeccioso.
- Falta de equipo de computación en bodega y archivo.

1.14 Priorización De Problemas o Situaciones Encontradas.

El cuadro de priorización de problemas es una herramienta para seleccionar las distintas alternativas de soluciones, en base a la ponderación de opciones y situaciones. Se trata de un instrumento clave para tomar decisiones y clasificar problemas.

1.14.1 Cuadro de priorización de problemas o situaciones encontradas.

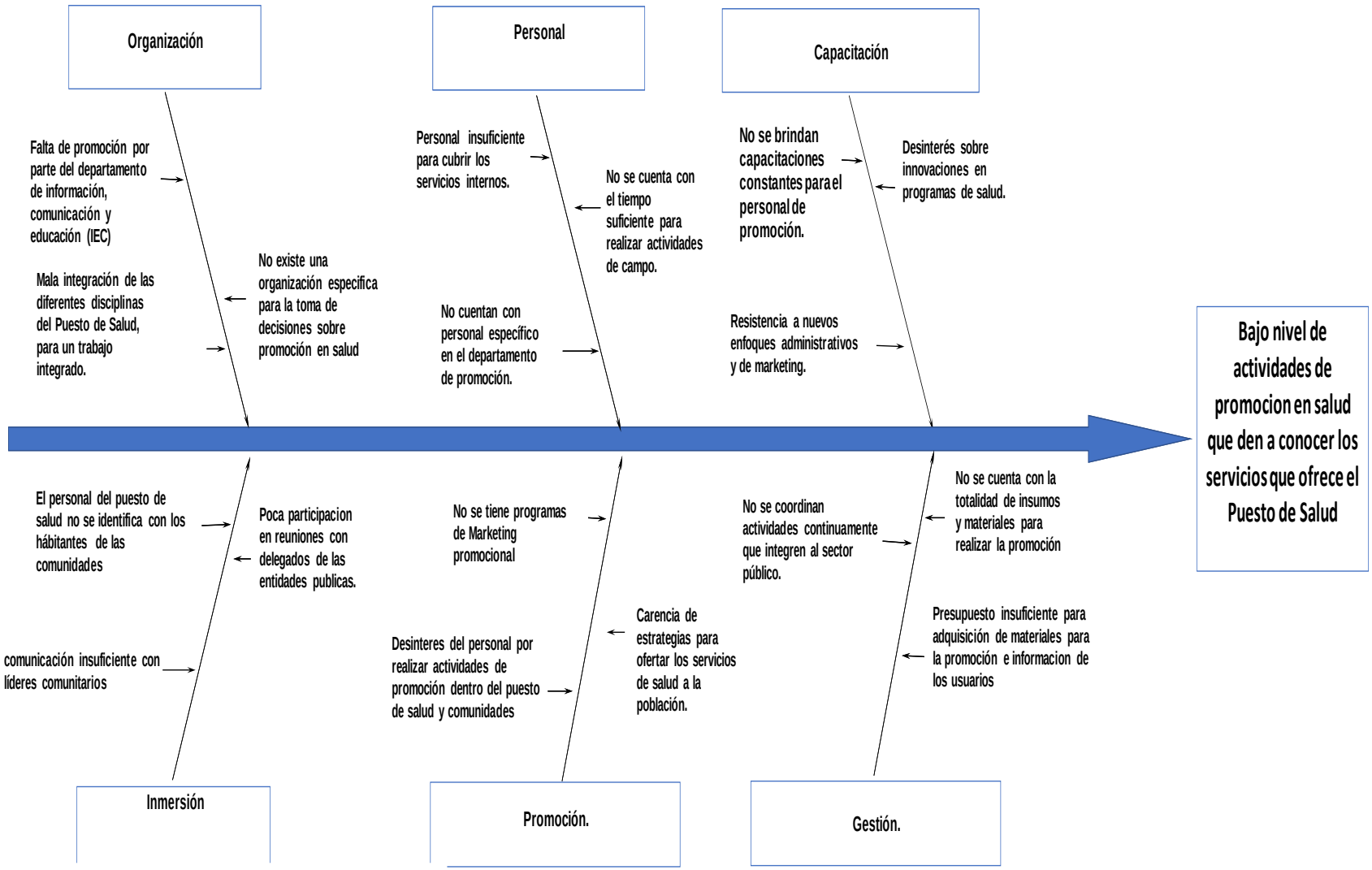
Cuadro No. 1 Priorización de problemas

No.	Situación/Problema	Magnitud	Trascendencia	Vulnerabilidad	Factibilidad	Punteo Total.
1	No se capacita continuamente al personal.	5	4	2	2	14
2	Desconocimiento de la oferta de servicios que presta el Puesto de Salud a la población.	5	4	4	5	**18**
3	Inadecuada comunicación entre colaboradores.	4	4	3	4	15
4	Falta de cobertura de atención en salud en las comunidades lejanas por parte de personal.	4	5	3	1	13
5	No se cuenta con la totalidad del personal para realizar actividades extramuros.	5	5	1	1	12

Fuente: elaboración propia, marzo del 2019.

1.14.2 Diagrama De Causa y Efecto

Diagrama No. 1 Ishikawa



Fuente: Elaboración propia, octubre 2018

Capitulo II Plan de investigación del ejercicio profesional supervisado y actividades de docencia y extensión

2.1 Problema De Investigación

Las actividades de promoción que ofrece el Centro de Salud no permiten la divulgación de la información de los servicios que se ofrecen a las comunidades de San Francisco Zapotitlán.

2.2 Planteamiento Del Problema

El Centro de Salud del municipio de San Francisco Zapotitlán, cuenta con 26 colaboradores que permiten el desarrollo y el buen funcionamiento de la institución, la cual se apertura en el año de 1970 con el fin de prestar servicios de salud a la población en general. Tiene como objetivo primordial ofrecer gratuitamente atención médica mediante garantes de la salud.

En las comunidades priorizadas del Centro de Salud existe falta de comunicación sobre los servicios esenciales que se prestan y uno de los factores determinantes es la cultura como el idioma y las costumbres que existen, lo cual hace difícil el entendimiento de la información.

Otra de las razones del desconocimiento de los servicios de salud por parte de la población es la falta de información que se tiene en las comunidades ya que muchas veces el personal por ser muy lejanos no alcanza a cubrir ciertos lugares dejando estos desinformados.

Otro de los factores que afectan es la falta de estrategias de promoción dentro del servicio para ofrecer información ya que, si bien se realizan actividades, estas no son efectivas ya que no se hacen pensando en las cualidades y necesidades de cada grupo o persona que asiste al Centro de Salud, por lo cual es necesario tomar en cuenta acciones que ayuden a informar a la población de manera eficiente.

Actualmente la población del municipio ha aumentado y junto con ella, las necesidades de los mismos para lo cual muchas comunidades de dicho municipio no tienen información sobre los diferentes servicios que presta esta institución.

Por tal razón se plantea la siguiente pregunta:

¿Qué factores determinarán el diseño de un sistema de información para la promoción de los servicios que se prestan en el Centro de Salud a las comunidades de San Francisco Zapotitlán?

2.3 Objetivos:

Objetivo general:

- ✓ Determinar los factores que intervienen en un sistema de información para la promoción de los servicios de salud hacía las comunidades.

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar el sistema de información que actualmente utiliza el Centro de Salud para dar a conocer los servicios a la población.
- ✓ Determinar el grado de información que existe en las comunidades sobre los servicios de salud.
- ✓ Conocer los factores que limitan la promoción de los servicios de salud en las comunidades priorizadas de San Francisco Zapotitlán.
- ✓ Proponer mejoras en las formas de divulgación de la información que se realiza hacia las comunidades sobre los servicios de salud.

2.4 Elementos De Estudio:

- Sistema de información
- Centro de salud
- Promoción

2.5 Definición De Los Elementos De Estudio:

2.1.5.1 Definición Conceptual:

Sistema de información.

A la hora de definir un sistema de información existe un amplio abanico de definiciones. Tal vez la más precisa sea la propuesta por Andreu, Ricart y Valor (1991), en la cual un sistema de información queda definido como:

"conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia".

Todo sistema de información utiliza como materia prima los datos, los cuales almacena, procesa y transforma para obtener como resultado final información, la cual será suministrada a los diferentes usuarios del sistema, existiendo además un proceso de retroalimentación o "feedback", en la cual se ha de valorar si la información obtenida se adecua a lo esperado.

Junto con los datos, los otros dos componentes básicos que constituyen un sistema de información son los usuarios (personal directivo, empleados y en general cualquier agente de la organización empresarial que utilice la información en su puesto de trabajo) y los equipos (informáticos,

software, hardware y tecnologías de almacenamiento de la información y de las telecomunicaciones). (Andreu, Ricart, & Valor, 2006)

Centro de Salud.

Centro de Salud está ubicado en aldeas, cantones, caseríos, barrios o en algunas cabeceras municipales. Sirve de enlace entre la atención institucional y la Comunidad. Brinda servicios básicos de salud según normas, con horario de 8 horas, de lunes a viernes. Presta servicios de promoción, prevención y curación de enfermedades no complicadas. Se articula con servicios como los Centros de Salud a través del sistema de referencia y respuesta. Hablamos de lo que es un Centro de Salud como el espacio donde este se desarrolla, es donde se fomentan las actividades de participación comunitaria y primeros auxilios, es un establecimiento de salud que presta atención de diagnóstico y tratamiento en medicina general. (Soto Menegazzo, 2012)

Promoción.

Es la cuarta herramienta del marketing mix, incluye las distintas actividades que desarrollan las empresas para comunicar los méritos de sus productos y persuadir a su público objetivo para que cobren. (Kotler, 2006)

Desde la perspectiva del marketing, la promoción sirve para lograr los objetivos de una organización. En ella, se usan diversas herramientas para tres funciones promocionales indispensables: informar, persuadir y comunicar un recordatorio al auditorio meta. (Stanton, Etzel, & Walker, 2oo7)

2.6 Definición Operacional:

Sistemas de Información.

Es el medio por el cual se agrupa un conjunto de procesos que corresponden a las necesidades en donde se recopila información, misma que se utiliza para los procesos operacionales de una institución, siendo importante en la toma de decisiones.

Centro de Salud.

Los Centros de salud son instituciones de que se dedican a la prestación de servicios de salud. es el conjunto de lineamientos, fundamentados en principios, que orienta la forma en que, del ministerio de salud y asistencia social, se organiza, en concordancia con la población, para implementar acciones en promoción de salud, prevenir las enfermedades, y brindar una atención dirigida a la recuperación y rehabilitación de la salud de las personas.

Promoción.

La promoción es una herramienta de mercadotecnia que se utiliza para comunicar e informar sobre las características y beneficios de algún servicio o producto que se desea dar a conocer al público. Permite dar a conocer las características y beneficios que se pueden obtener a través de este. Tiene como objetivo general influir en las actitudes y comportamientos de un público meta.

2.7 Indicadores De Los Elementos De Estudio

Sistemas de Información:

- Información
- Datos

Centro de Salud:

- Servicio
- Usuario

Promoción:

- Comunicación

Definición conceptual de los indicadores.

Información.

Es un conjunto de datos con un significado, ósea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación, a las acciones por el hecho de reducir el margen d incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (Chiavenato, 2006)

Los datos suelen ser descritos como elementos discretos. Cuando los tatos son contextualizados se convierten en información. (Toffler & Toffler, 2006)

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Datos.

La noción de dato se puede definir como aquella información extraída de la realidad que tiene que ser registrada en algún soporte físico o simbólico, que implica una elaboración

conceptual y además que se pueda expresar a través de alguna forma de lenguaje. Los principales componentes enumerados por Gil Flores, J., se incluyen en esta definición, los cuales giran alrededor de la noción de dato, ellos son los que a continuación se exponen: 1) Una elaboración conceptual. 2) Un contenido informativo. 3) Un registro en algún soporte físico y 4) La expresión de los mismos en alguna forma de lenguaje, ya sea numérica o no numérica. Tales componentes operan durante todo el proceso de la investigación, esto es, desde la elección del tema, la elaboración del diseño hasta el informe final, pero se plasman durante la etapa de recolección de datos a través de la administración de las técnicas de investigación, ya sean cuantitativas o cualitativas. En efecto, una entrevista producirá datos de naturaleza verbal, una prueba de inteligencia datos de naturaleza numérica. También está la alternativa a través de la cual el investigador encuentra los datos que han sido producidos por "otros", ya sea por los sujetos investigados o por otros investigadores. A pesar de ello, el dato obtenido es el resultado de una interacción entre el investigador, con sus supuestos básicos subyacentes, su enfoque del problema, los objetivos del estudio y su adhesión a algún paradigma teórico y/o metodológico.

Servicio.

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

El servicio es un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplir con ciertas actividades para poder satisfacer las necesidades de los clientes. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de mercadotecnia , 2006)

Usuario.

Se entiende por usuario a aquella persona que emplea un producto o servicio, bien de forma ocasional, bien de forma habitual; lo normal es referirse a estos individuos cuando la utilización se realiza con frecuencia, aunque no sea imprescindible que esto ocurra. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de mercadotecnia , 2006)

Comunicación.

Es la trasmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que lo capte. Puesto que la promoción es una forma de comunicación, mucho se puede aprender de cómo estructurar una promoción eficaz mediante el examen del proceso de la comunicación. En lo fundamental, la comunicación requiere solo cuatro elementos: un mensaje, una fuente de mensaje, un canal de comunicación y un receptor. (Stanton, Etzel, & Walker, 2oo7)

Comunicación es difundir mensajes a través de medios que lleguen a la audiencia meta y deben llevar a cabo una retroalimentación, de manera que puedan evaluar la respuesta del público. (Kotler & Armstrong, Fundamentos de mercadotecnia , 2006)

2.8 Justificación Del Problema

La promoción es parte importante en instituciones que se dedican a prestar servicios tanto públicos como privados, ya que por medio de estos se dan a conocer y se permite informar a los usuarios sobre los servicios que se prestan y cuáles son los pasos que deben de seguir al momento de adquirir algún de los servicios.

El tener un buen sistema de información suele ser importante ya que por medio de esto se establece la mejor forma de informar y promover lo que se quiere hacer llegar al público meta que en este caso son aquellas personas que requieren un servicio de salud.

La investigación se centró en conocer el actual sistema de información que tiene el Centro de Salud ya que la promoción de los servicios de salud suele ser necesaria el funcionamiento de las demás áreas del servicio.

2.9 Delimitación

Tiempo.

La ejecución del Ejercicio profesional supervisado abarcará los meses de agosto y septiembre del año 2019 para la práctica supervisada y de enero a marzo de 2024 para la presentación del informe final.

Geográfica.

El Centro de Salud del municipio de San Francisco Zapotitlán.

Recursos.

Humanos: La totalidad de los trabajadores del Centro de Salud

Materiales: los necesarios para el logro de los objetivos de la investigación.

2.9.1 Metodología

El tipo de investigación que se utilizará es descriptivo

Tipo de investigación.

La investigación consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Para la investigación que se realizara se utilizara el tipo de investigación descriptiva la cual busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2,014)

Sujetos de investigación.

Los sujetos de investigación serán los habitantes de las comunidades y el personal del Centro de Salud, ya que por medio de ellos se obtendrá la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrumentos de investigación.

Para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación se utilizará una boleta de preguntas cerradas dirigida al personal y a la población.

Población y muestra.

La investigación se realizará con el total del personal y en comunidades priorizadas del municipio de San Francisco Zapotitlán.

Cuadro No. 2 Población y muestra

No.	Nombre	Comunidad	Población
1	Buena vista	Aldea	1,313
2	San Miguelito	Caserío	135
3	La Perla	Caserío	241
4	Villa Hermosa	Caserío	79
5	San Buenaventura	Finca	68
6	La Providencia	Finca	110
7	Palestina	Caserío	502
8	San José	Finca	5,215
	TOTAL		7663

Fuente: elaboración propia.

Muestra

Tamaño de la Muestra

N = 7,663

Z = 95% = 1.96 $n = \frac{z^2\ p\ q\ N}{[E^2\ (N-1)] + [z^2\ p\ q]}$ ⇨

P =0.50

q = 0.50 $n = \frac{(1.96)^2\ (0.5)(0.5)(7663)}{[0.08^2(7663-1)] + [(1.96)^2\ (0.50)(0.50)]} = 148$

E = 0.08 = 8%

n =? 148

Para el desarrollo de la siguiente investigación se trabajará con una muestra de 150 personas de las diferentes comunidades.

2.10 Aporte De La Investigación a La Sociedad

La investigación que se realizara tendrá un aporte importante para los usuarios como de la misma manera para la población que desconoce sobre los servicios que se prestan dentro del Centro de Salud, lo que les permitirá optar a información que les será de benefició, la promoción de los servicio de salud contribuye a la prevención de diferentes enfermedades que ponen en riesgo la salud de la población, así mismo informar sobre la variedad de vacunas con las que cuenta, los diferentes métodos de planificación familiar a los que pueden tener acceso y sobre los servicios en general.

Proceso investigación.

Proceso de obtención de información y tabulación de los datos recopilados durante la investigación.

a. Instrumentos de investigación implementados para la recopilación de información.

La información de la investigación se obtendrá por medio de una boleta de encuesta realizada en comunidades, de igual manera se obtendrá información del personal de Centro de Salud a través de una entrevista.

b. Diseño de la herramienta de investigación para obtener información.

Para la obtención de información de la investigación se diseñará una boleta de encueta y entrevista, que será aprobada por el docente supervisor.

c. Reproducción de herramientas de investigación.

Se imprimirán las boletas de encueta según la muestra obtenida de la investigación.

d. Obtención de información a través de encuestas y entrevista.

La información de la investigación se extraerá por medio de una boleta de encuesta en las diferentes comunidades del municipio de San Francisco Zapotitlán y una entrevista dirigida al técnico en salud rural del Centro de Salud, estas mismas herramientas de investigación serán realizadas y ejecutadas por el estudiante.

e. Tabulación y análisis de resultados obtenidos de la investigación.

Se extraerá la información de las boletas de encuesta y se analizará la situación de la investigación.

f. Elaboración gratificas de los resultados obtenidos de la investigación.

La información obtenida se representará con gráficas para un mejor análisis de la situación de la institución.

Planificación del Ejercicio Profesional Supervisado del Centro de Salud.

En la planificación del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Administración de Empresas se planificarán y desarrollarán actividades investigación, docencia y extinción las cuales se llevar a cabo dentro de la unidad de práctica.

Objetivo general

- Implementar actividades que incluyan la relación entre el estudiante, institución y sociedad.

Objetivos específicos

- ✓ Establecer actividades de docencia y extensión.
- ✓ Relacionar a la población con la institución.
- ✓ Planificará un cronograma de actividades que permita identificar fecha y actividad que se realizará.

2.11 Actividades de Docencia en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

No.	Actividad	Objetivo	Responsable	Beneficiarios	Recursos	Fecha
	Taller sobre trabajo en equipo	Dar a conocer los beneficios que tiene el realizar las actividades en equipo a la institución y usuarios.	Lic. Henry Alberto Xiloj Alcántara T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez	Personal en general	Mobiliario y equipo Equipo de computación Cañonera Refacción	10/10/2019
	Capacitación sobre salud mental y estrés laboral.	Dar a conocer al personal formas de trabajo eficaces para no acumular estrés y ofrecer un buen servicio al usuario.	Lic. Alejandro Ximin Puac T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez	Personal en general	Mobiliario y equipo Equipo de computación Cañonera Refacción	17/10/2019
	Capacitación Comunicación asertiva y relaciones interpersonales.	Fortalecer la comunicación entre el personal, para valorar opiniones e ideas positivas, sin ánimo de conflicto que motive un clima positivo.	Lic. Jaro Romeo Vivar Gramajo. T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez	Personal asistencial	Mobiliario y equipo Equipo de computación Cañonera Refacción	24/10/2019

Fuente: Elaboración propia, mayo 2019.

2.12 Actividades de Extensión Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

No.	Actividad	Objetivo	Responsable	Beneficiarios	Recursos	Fecha
1	Jornada de Desparasitación	Informar a escolares sobre la importancia de la desparasitación y hacer entrega de las dosis adecuadas del medicamento que le corresponde para prevenir enfermedades.	T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez TSR Kevin Eduardo Mancilla	Escolares.	Tabletas de Albendazol. Guantes. Papelería en general.	29/08/2019
2	Jornada de control de peso y talla de niños menores de 5 años.	Informar a la población sobre la importancia de llevar un control de peso y talla en niños en crecimiento menores de 5 años y entrega de micronutrientes.	T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez Enfermeras Auxiliares.	Niños menores de 5 años.	Tallimetro. Infantometro. Micronutrientes.	23/09/2019
3	Charla importancia del papanicolaou	Informar a las mujeres sobre la importancia de realizarse el papanicolaou, así mismo comunicar que es lo que se previene con este examen.	T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez EP Maritz Xivir.	Mujeres en edad fértil.	Carteles. Materiales e insumos necesarios.	30/10/2019

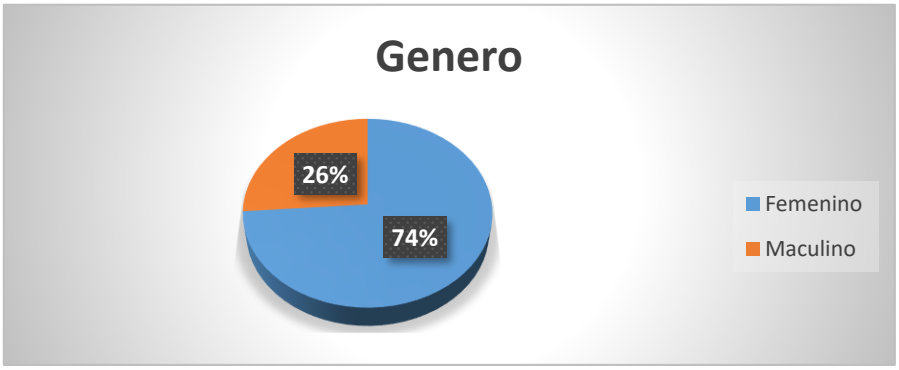
Fuente: Elaboración propia, mayo 2019

Capitulo III Resultados Obtenidos

Se presentan los resultados obtenidos de los cuales se obtuvieron a través un análisis interno de pacientes que visitan dicha institución y un análisis externo dirigido a los habitantes de las diferentes comunidades del municipio.

3.1 Análisis Interno. Cuestionario de pacientes No.1

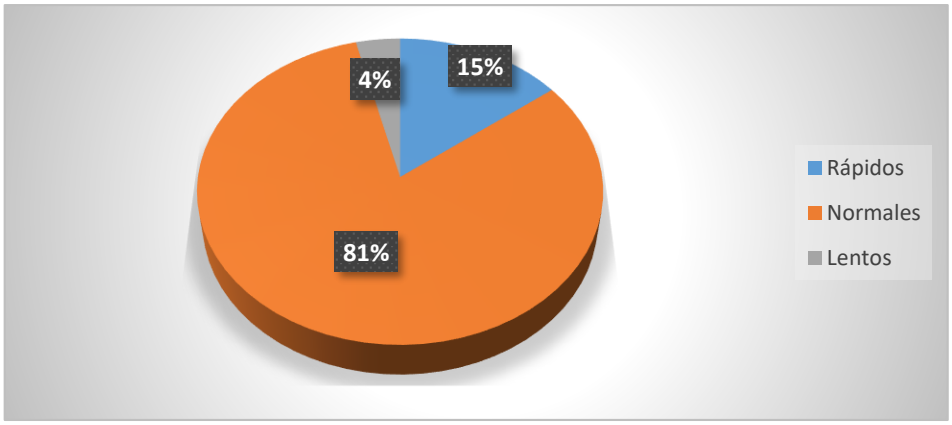
Figura No. 8 Género (Paciente que visita el Centro de Salud)



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

Se puede establecer que la mayor parte de la población que visita la institución son mujeres.

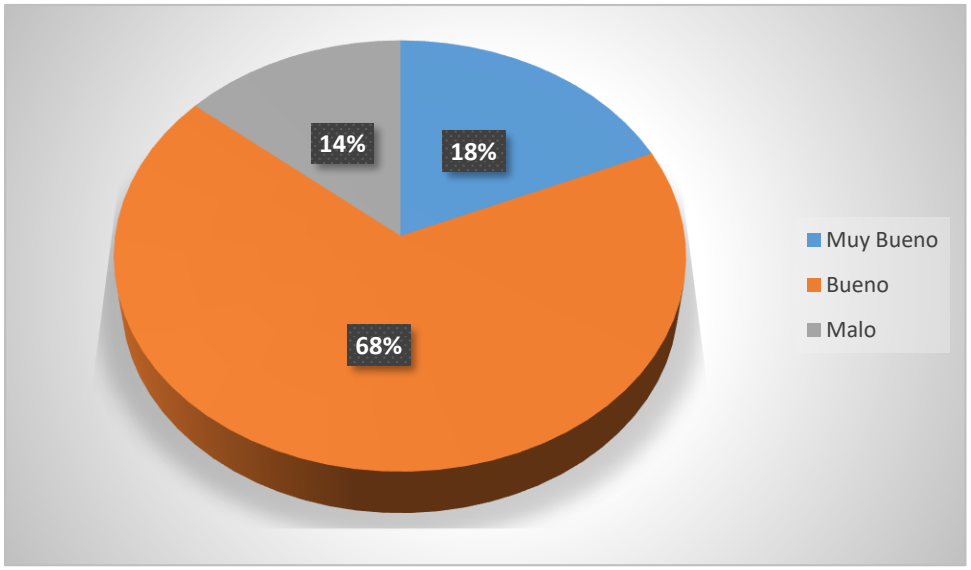
Figura No. 9 ¿Al llegar a la institución como le pareció los tramites de ingreso?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

La mayor parte de la población respondió que los trámites de ingreso fueron normales.

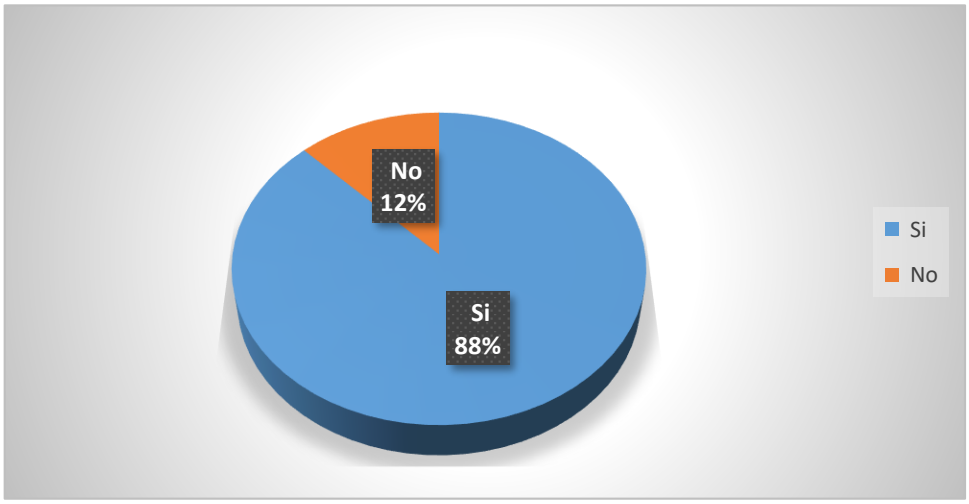
Figura No. 10 ¿Qué le pareció la atención brindada?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

La mayoría afirmaron que la atención brindada es buena y un porcentaje muy pequeño indicó que la atención es mala.

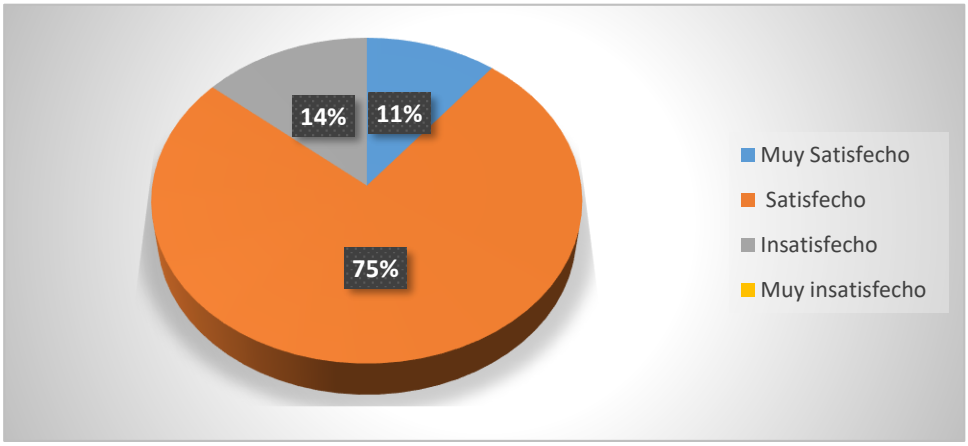
Figura No. 11¿La persona que lo atendió resolvió todas sus necesidades?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

La mayor parte de la población está de acuerdo en que cuando visitan el Centro de Salud las personas que los atienden resuelven todas sus necesidades.

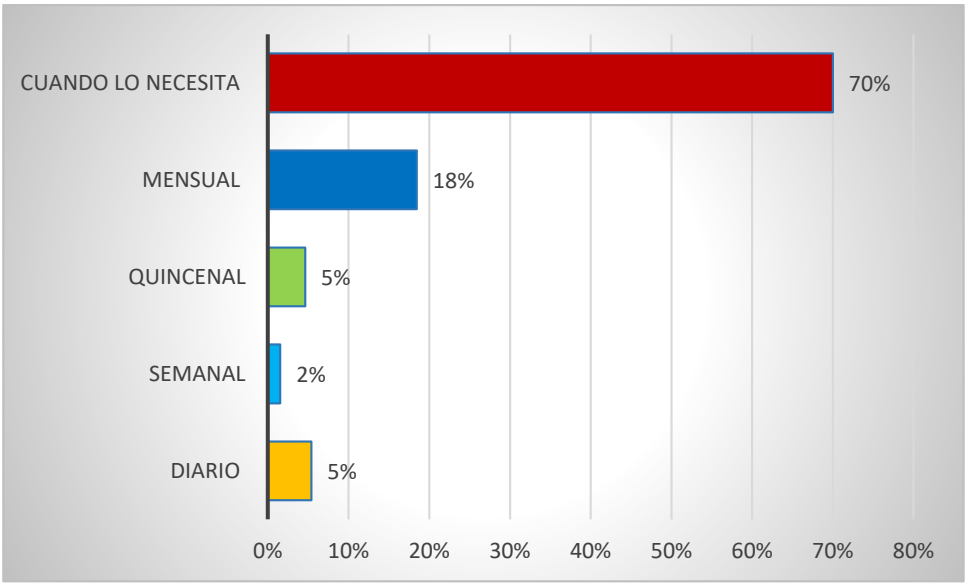
Figura No. 12¿Qué tan satisfecho esta con el servicio brindado?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

Las personas que requieren de los servicios del Centro de Salud están satisfechas con el servicio que se les brinda en la institución.

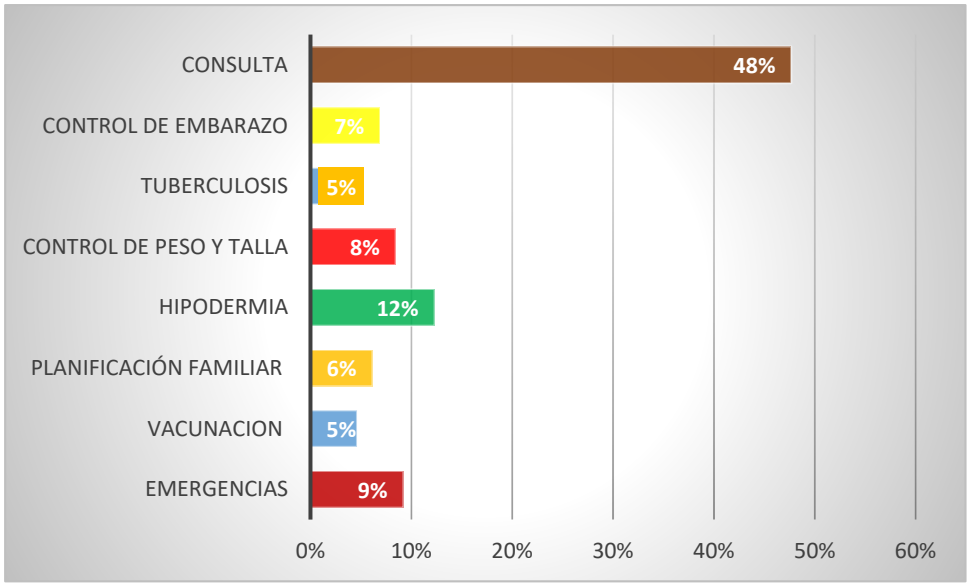
Figura No. 13¿Con que frecuencia utiliza los servicios de esta institución?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La mayor parte de la población afirma que utiliza los servicios del Centro de Salud solamente cuando los necesita y otra pequeña parte mensualmente que en este caso son las mujeres embarazadas y las mujeres que utilizan un método de planificación.

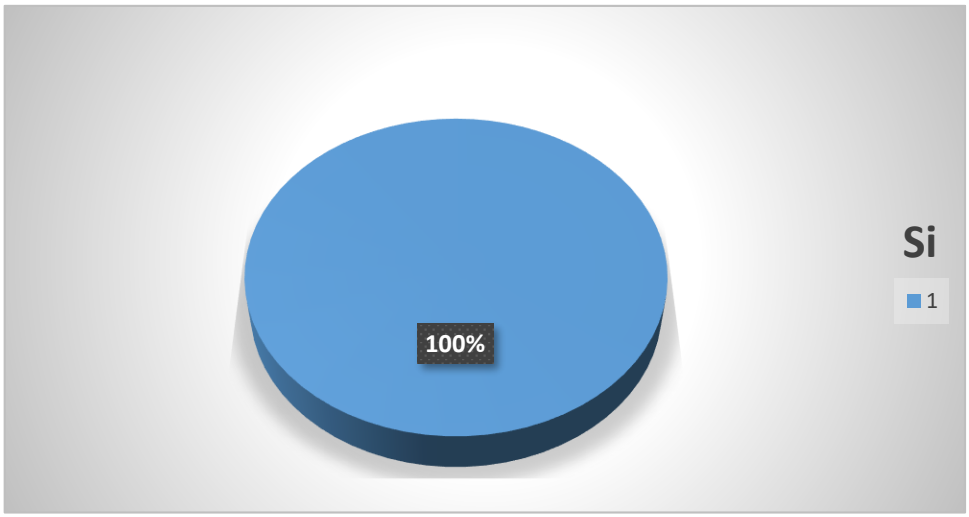
Figura No. 14. ¿Por qué razón utiliza los servicios de la institución?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

La mitad de las personas que respondieron a la encuesta realizada afirmaron asistir por motivo de consulta general ya que el Centro de Salud cuenta con 1 médico y cirujano.

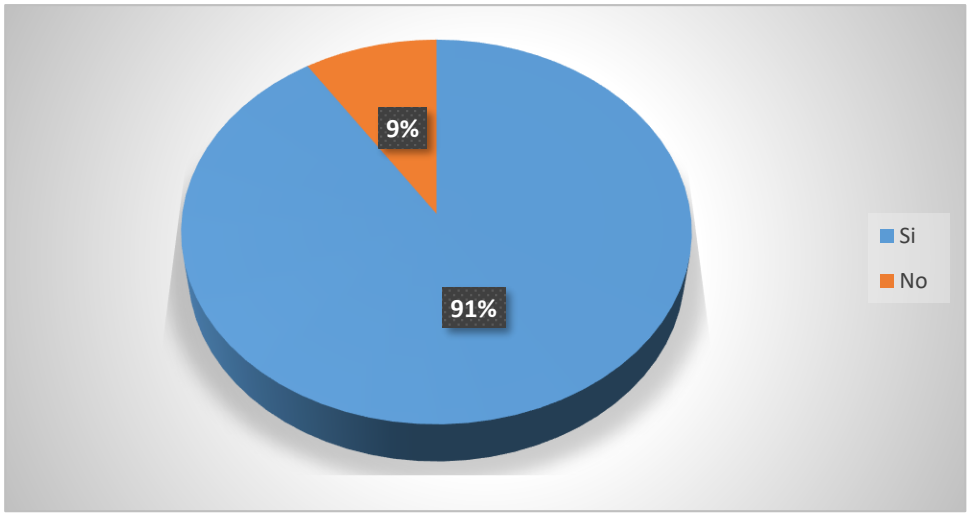
Figura No. 15¿La persona que lo atendió le hizo preguntas sobre su estado de salud o padecimiento?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

El total de las personas afirmó que si le realizaron preguntas sobre su estado de salud al momento de estar en la consulta.

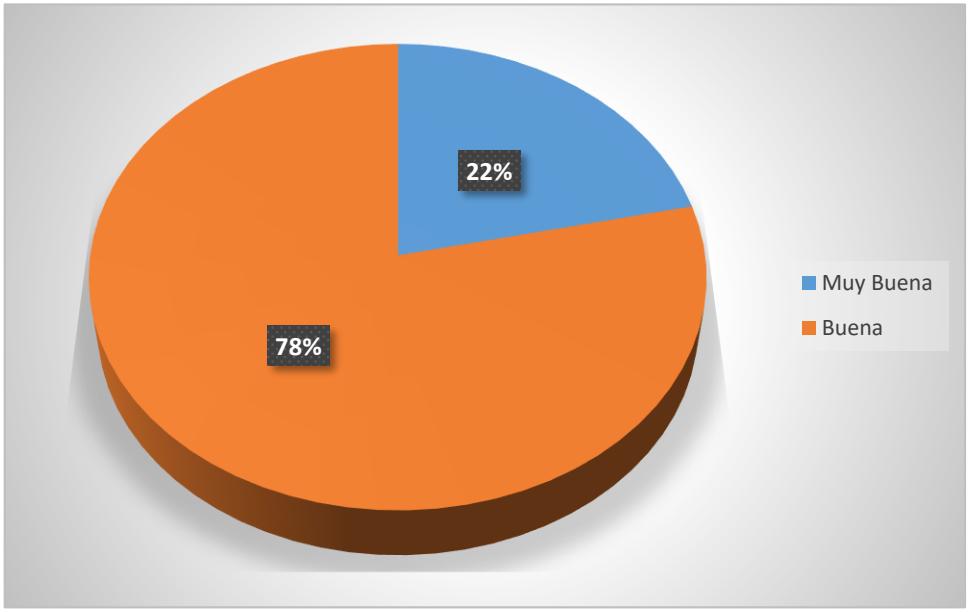
Figura No. 16 ¿La persona que lo atendió le propuso soluciones para el problema que tiene?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

Las personas dijeron que si le propusieron soluciones para los quebrantos de salud que presentaban al momento de la consulta.

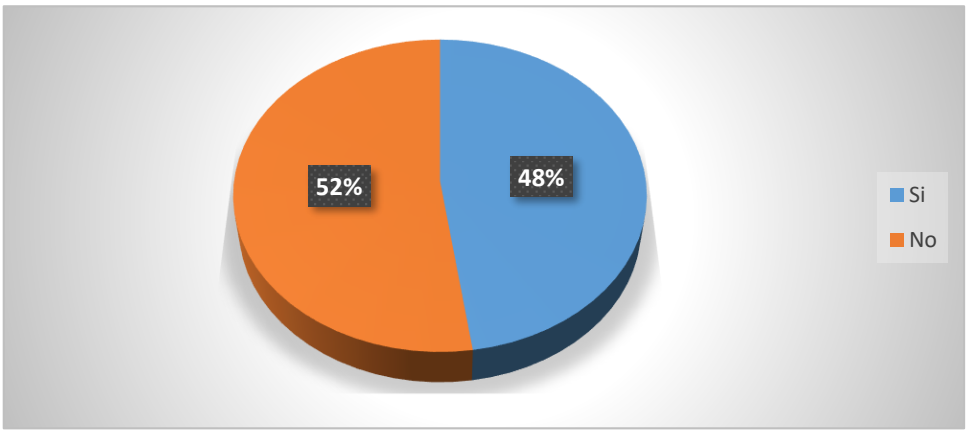
Figura No. 17¿Cómo fue la información que le proporcionó la persona que lo atendió?



Fuente: Investigación interna, Centro de Salud, agosto 2019

La mayoría de las personas encuestadas respondieron que la información que se les proporcionó fue buena.

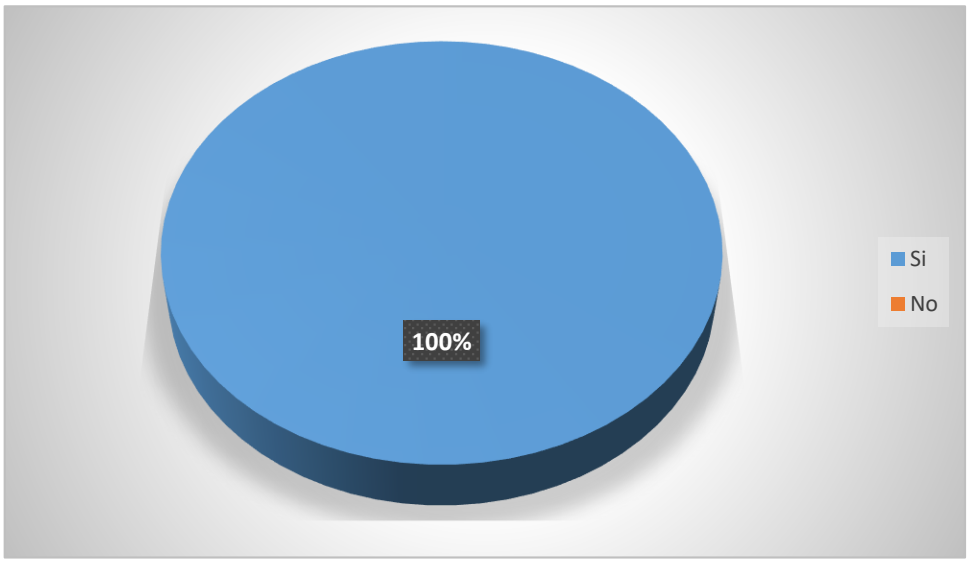
Figura No. 18¿La persona que lo atendió le informa sobre los demás servicios que se ofrecen en la institución?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

La mitad de las personas afirmó que, si le informaron sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud.

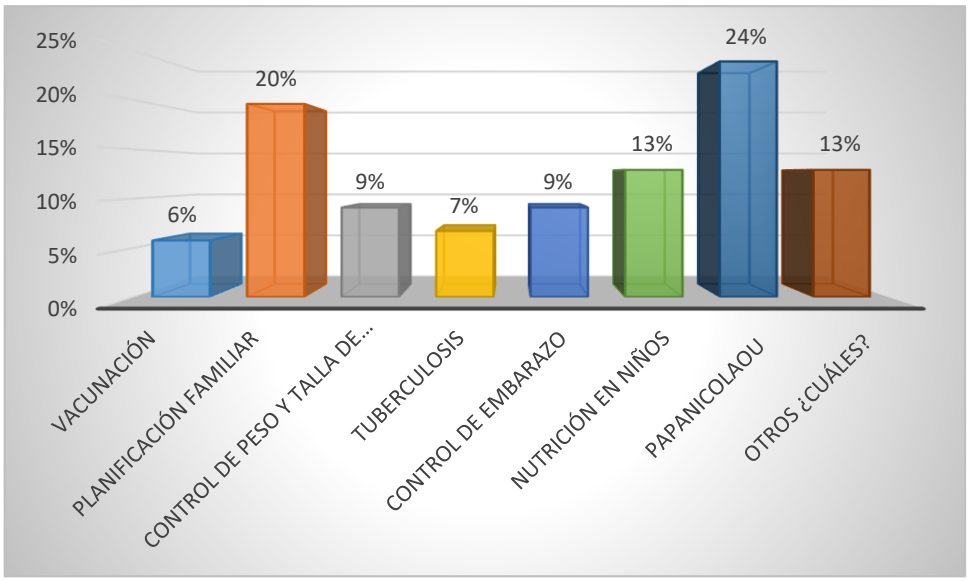
Figura No. 19¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

El total de los pacientes afirmaron que si estarían dispuestos a conocer los demás servicios que presta el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán.

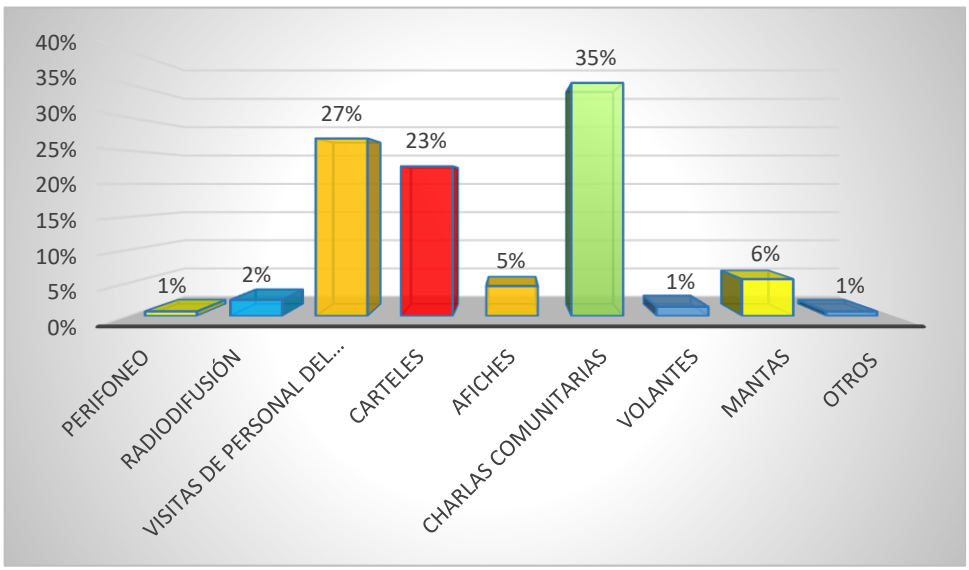
Figura No. 20 ¿Sobre qué servicios le gustaría que le informaran?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

Una parte de la población está interesada en saber más sobre lo que es Papanicolaou y otra parte planificación familiar.

Figura No. 21¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019.

Las personas encuestadas en el Centro de Salud consideran que es más adecuado recibir información mediante charlas comunitarias y visitas del personal de salud a sus comunidades ya que de esta manera se logra percibir más la información.

3.1 **Análisis de Resultados del Cuestionario Dirigido a Paciente Que Visita el Centro de Salud**

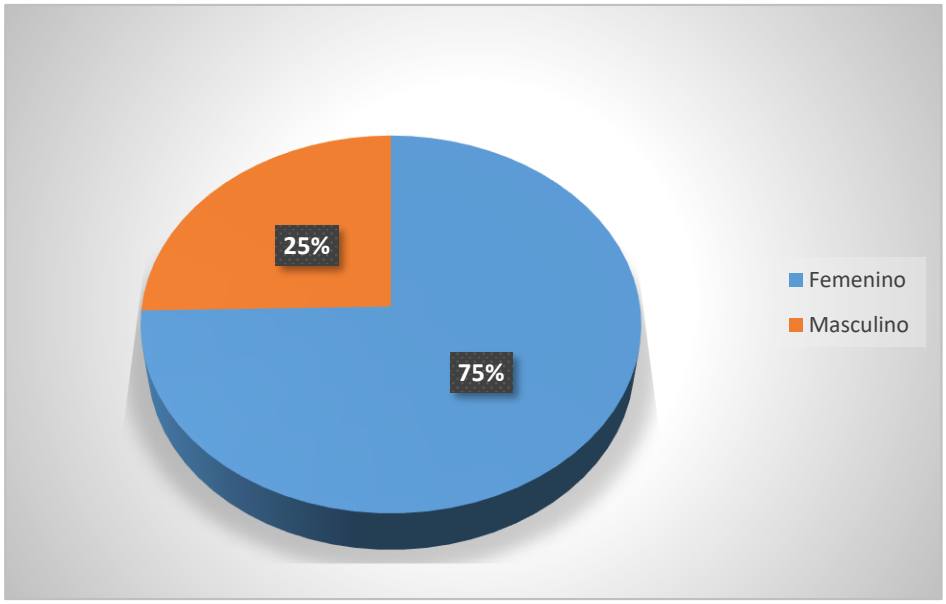
Se estableció que la mayor parte de la población que requieren de los servicios son mujeres, la mayor parte de los entrevistados afirma que utiliza los servicios solamente cuando los necesita y otra pequeña parte mensualmente que en este caso son las mujeres embarazadas y mujeres que utilizan métodos de planificación familiar. De igual forma se pudo establecer que del total de los pacientes la mitad se encuentra informados sobre servicios que ofrece el Centro de Salud. Los pacientes están interesados en conocer sobre los demás servicios que ofrece la institución.

Los pacientes indicaron que consideran que es más adecuado recibir información mediante charlas comunitarias y visitas del personal de salud a sus comunidades ya que de esta manera se lograría percibir mejor. Reconocieron desconocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud y deducen que es por falta de información de los mismos. Ya que no es adecuada, así mismo indicaron que en el lugar en el que residen existen muchas personas que igual que ellos se encuentran desinformadas.

Los pacientes están interesados en que se les informe acerca de los servicios de Papanicolaou, planificación familiar y nutrición de niños, entre otros servicios que les interesa que se les proporcione información son, problemas de hipertensión y diabetes.

Análisis externo. Cuestionario No. 2

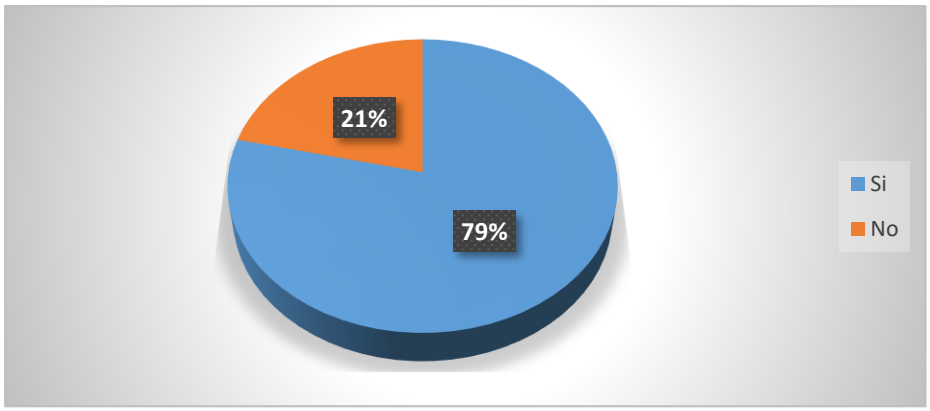
Figura No. 22 Género de las personas de la comunidad



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La mayor parte de la población que visita la institución son mujeres.

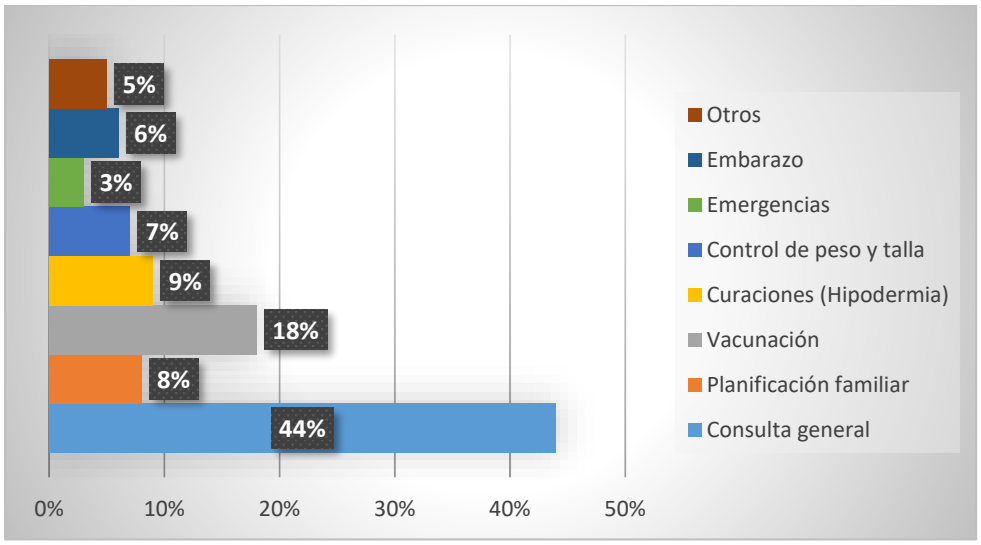
Figura No. 23¿Ha visitado el Centro de Salud actualmente?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

Según las personas entrevistadas la mayoría afirmó haber visitado el Centro de Salud actualmente.

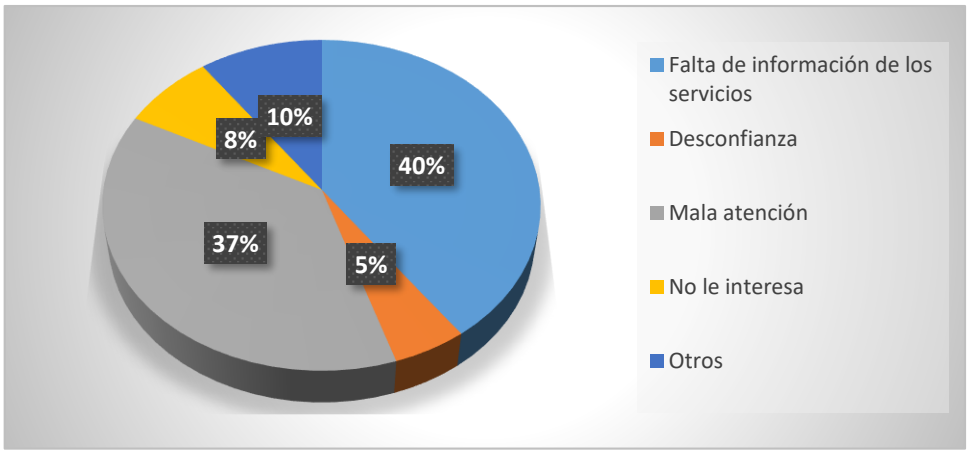
Figura No. 24 ¿Cuál ha sido la razón de su visita?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

Se determinó que una parte de la población visita el Centro de Salud ya sea por consulta general, vacunación, planificación familiar o curaciones.

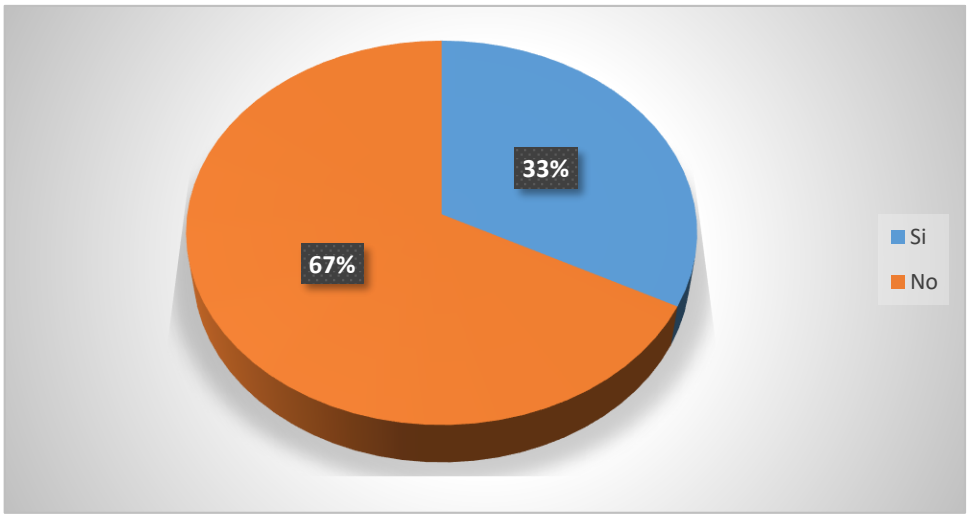
Figura No. 25 Si su respuesta fue "No" ¿Por qué razones no ha visitado el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

Una parte de la población no asiste al Centro de Salud por falta de información de los servicios que ofrecen, así mismo, otra parte significativa afirma no asistir por la mala atención de sus servicios.

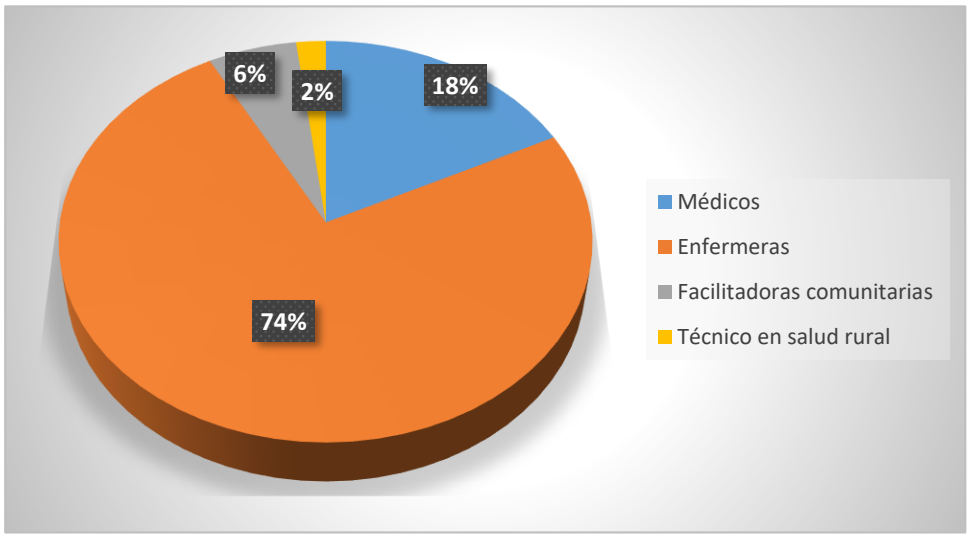
Figura No. 26 ¿El personal de salud le ha informado acerca de los servicios que ofrecen en su comunidad?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

El personal del Centro de Salud no informa de los servicios con los que cuentan en la institución a las personas en las comunidades.

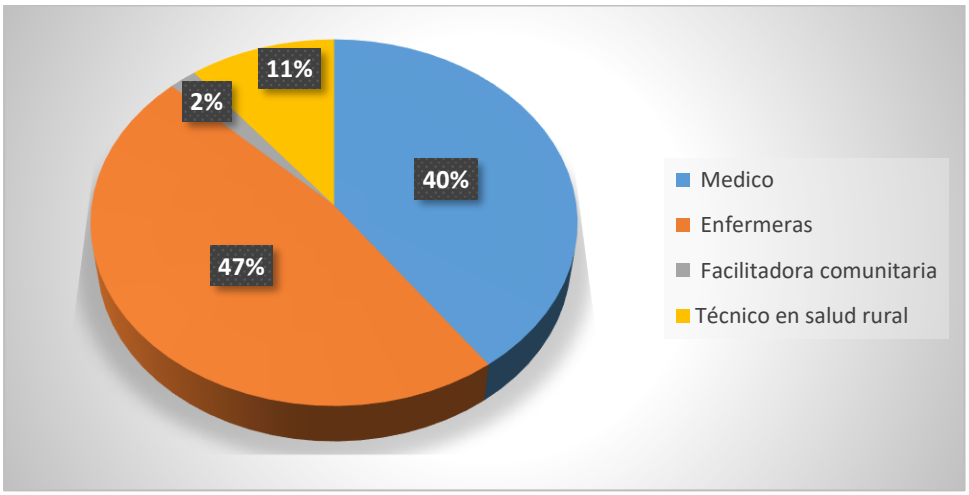
Figura No. 27 Si su respuesta fue "Si" ¿Quiénes han llegado a informarle de los servicios en su comunidad?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La mayor parte de la población confirma que las enfermeras son las que llevan la mayor parte de la promoción de los servicios que se prestan en el Centro de Salud a las personas de las comunidades.

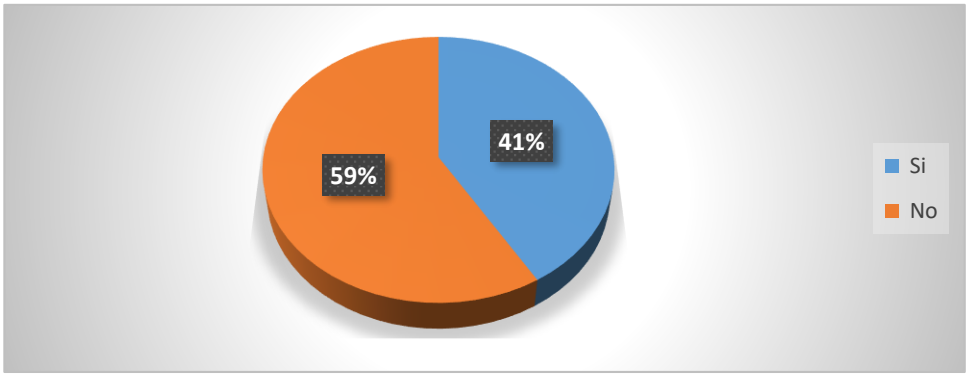
Figura No. 28¿Quién prefiere usted que le proporcione información de los servicios de salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La población desea ser informada mediante las enfermeras y los médicos sobre los servicios que se prestan en la institución ya que consideran que son las personas con mayor capacidad y las que generan mayor confianza.

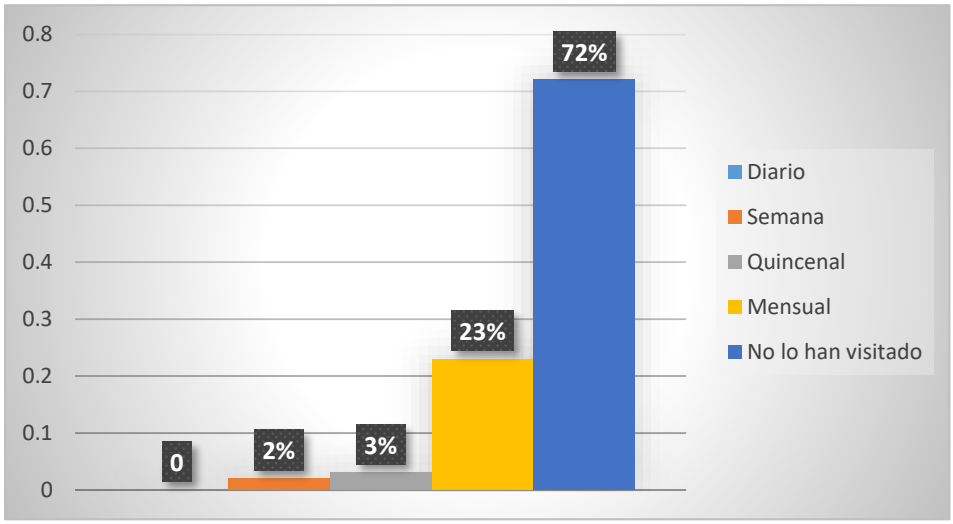
Figura No. 29¿Considera que la información que se le brinda es acorde a sus necesidades?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La mayoría de las personas afirman que la información que se les brinda en el servicio no es de acuerdo con sus necesidades.

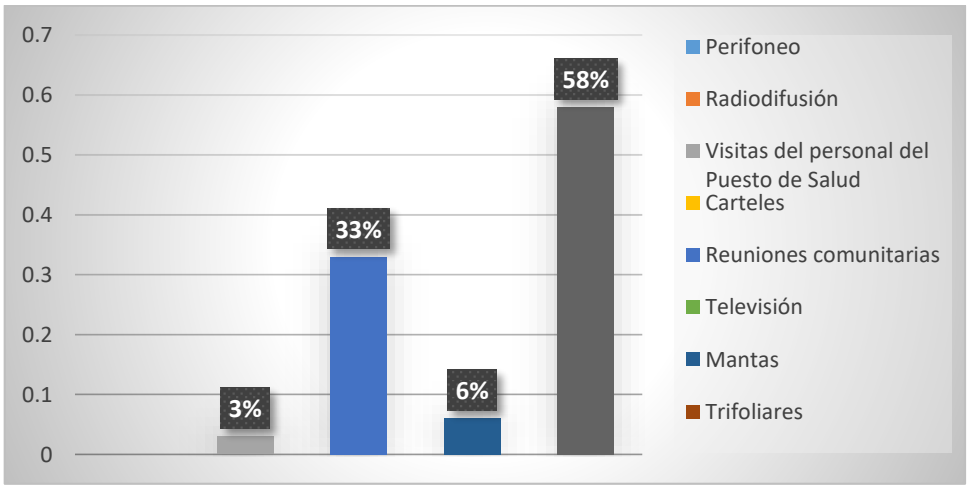
Figura No. 30 ¿Con que frecuencia recibe visitas del personal de salud?



Fuente Investigación de campo, septiembre 2019

La mayor parte de la población afirma que el personal del Centro de Salud no realiza visitas a sus comunidades por lo tanto no reciben información de los servicios que presta el centro de salud.

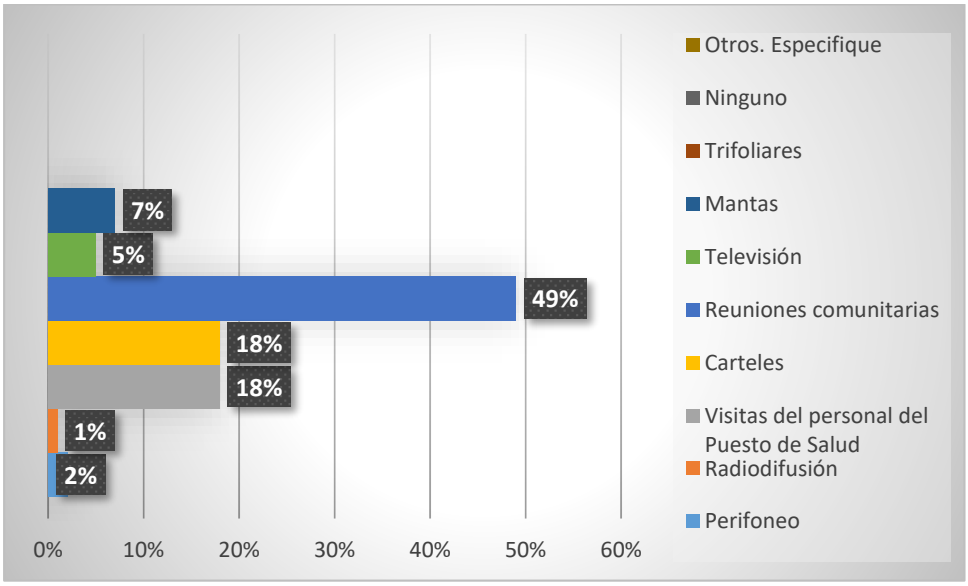
Figura No. 31¿Por cuál de los siguientes medios se le ha informado sobre los servicios que presta el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

La mayoría de la población se encuentra desinformada de los servicios que presta el Centro de Salud, así mismo, otra parte indico haber recibido información mediante reuniones comunitarias.

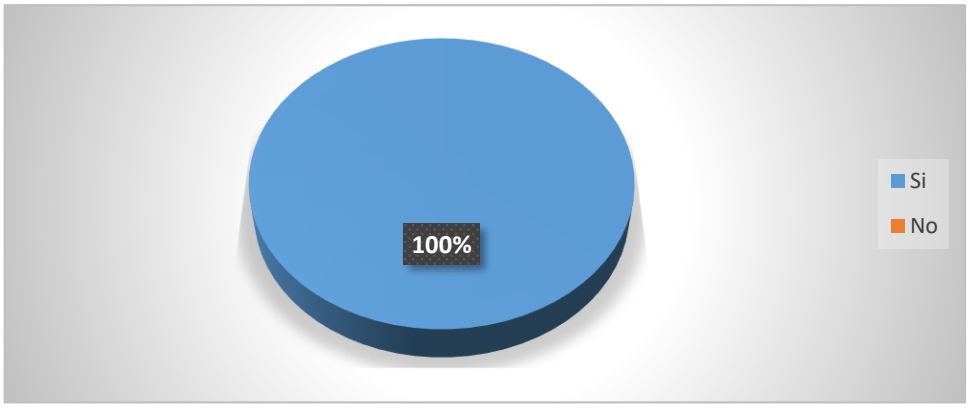
Figura No. 32¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

Una parte de la población está de acuerdo en recibir información mediante reuniones comunitarias ya que es la forma más factible porque consideran que esta la mayor parte de la población.

Figura No. 33¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

El total de la población encuestada está interesada en recibir información sobre los distintos servicios que ofrecen en el Centro de Salud.

Tabla 3 Información sobre servicios.

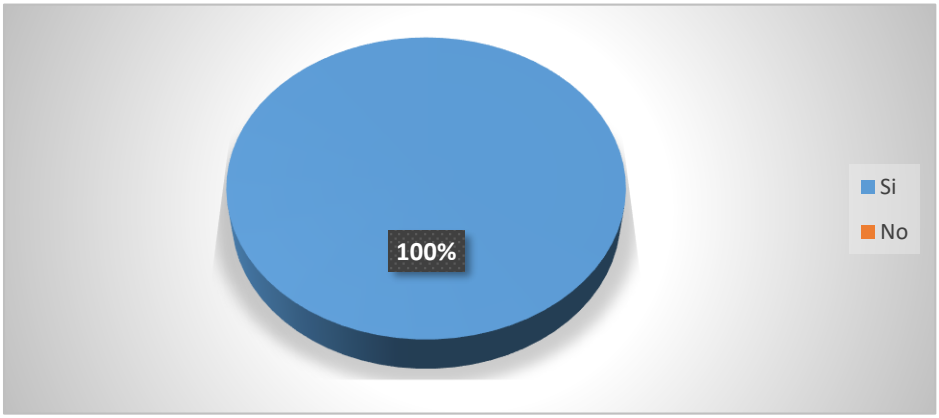
¿Sobre qué servicios le gustarían que le informen?

Servicios que les interesan	No. De Respuestas	Porcentaje %
Vacunación	12	6%
Planificación familiar	22	11%
Control de peso y talla de niños	9	5%
Desnutrición	0	0%
Enfermedad tuberculosis	51	26%
Control de embarazo	15	7%
Nutrición en niños	4	2%
Papanicolaou	17	8%
Otros	70	35%
Total	200	100%

Fuente: Investigación de septiembre, 2019

La mayor parte están interesados en de los diferentes servicios que ofrece el Centro de Salud entre lo más destacado esta la información sobre la enfermedad de tuberculosis y en la categoría otros que es sobre diabetes e hipertensión arterial.

Figura No. 34¿Considera que el Centro de Salud debe mejorar la manera de informar a la población sobre los servicios de salud?



Fuente: Investigación de campo, septiembre 2019

El total de la población afirma que se debe mejorar la forma de informar sobre los servicios que ofrece el Centro de Salud y tener mejores estrategias para hacer llegar el mensaje a las personas.

3.2 Análisis e Interpretación de Información Obtenida de Los Habitantes de Las Comunidades.

Se logró establecer por medio de una encuesta realizado en las diferentes comunidades del municipio de San Francisco Zapotitlán, que la mayor parte de la población que se encuestó han visitado el Centro de Salud, por las siguientes razones: consulta general y vacunación, así mismo se reflejó que parte de la población que no asiste al Centro de Salud es por falta de información de los servicios que ofrecen, de igual forma otra parte afirma no asistir por la mala atención de sus servicios, se pudo observar que el personal del Centro de Salud no informa de los servicios con los que cuentan en la institución a las personas en las comunidades. La mayor parte de la población entrevistada confirma que las enfermeras son las que llevan la mayor parte de la promoción de los servicios que se prestan en el Centro de Salud a las personas de las comunidades.

Según la encuesta realizada la población desea ser informada mediante las enfermeras y los médicos sobre los servicios que se prestan en la institución ya que consideran que son las personas con mayor capacidad y las que generan mayor confianza. La información que se les ha proporcionado a los a habitantes de las comunidades no es acorde a sus necesidades, ya que desconocen de los diferentes servicios a los que pueden optar. Las personas encuestadas afirman que el personal del Centro de Salud no realiza visitas a sus comunidades por lo tanto no reciben información de los servicios con los que cuentan.

La mayor parte de la población está de acuerdo en recibir información mediante reuniones comunitarias ya que es la forma más factible de recibirla información, los habitantes de las comunidades están interesadas en recibir información sobre los distintos servicios que ofrecen en el Centro de Salud. Entre los que más desean que se les proporcione información enfermedad de tuberculosis y entre otros se encuentra la diabetes e hipertensión arterial. La

población afirma que se debe mejorar la forma de informar sobre los servicios que ofrece el Centro de Salud.

3.3 **Informe Sobre Actividades De Docencia**

Actividades de docencia

Actividad No. 1 Taller: Trabajo en equipo

Fecha: 10 de octubre de 2019.

Lugar: Salón de reuniones del Centro de Salud, San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

Disertante: Licenciado Henry Alberto Xiloj Alcántara y Técnico en Administración de Empresas, (T.A.E) Juan Luis Madrigales Vásquez.

Duración: 1 hora 30 minutos

Objetivo: Indicarle al personal del Centro de Salud la importancia del trabajo en equipo y como mantener una buena armonía laboral, así mismo dar a conocer las etapas del trabajo en equipo con el fin de fortalecer un ambiente de trabajo más productivo entre los colaboradores.

Desarrollo de la actividad**:**

Inicio con las palabras de bienvenida por parte del T.A.E Juan Luis Madrigales, seguidamente se presentó al disertante, Licenciado en Psicología Henry Alberto Xiloj Alcántara, posteriormente se dio a conocer su hoja de vida, de igual forma se desarrolló una breve introducción sobre el Taller: Trabajo en Equipo, por parte el Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez.

El disertante desarrolló la actividad explicando y dando a conocer la importancia del porqué trabajar en equipo, de la misma manera indicó al personal los distintos tipos de roles

que existen en un equipo de trabajo y quienes los tienen que aplicar, conjuntamente con las fases del equipo de trabajo y los factores que conforman un equipo de trabajo. Así mismo les dio a conocer por que fallan los equipos de trabajo, haciendo énfasis en la falta de planificación de actividades, problemas de comunicación entre el personal, objetivos no compartidos y metas no claras y les indicó la forma adecuada de trabajar en equipo.

Seguidamente el disertante realizó una actividad para hacer una demostración de la manera adecuada de trabajar en equipo, la actividad se desarrolló integrando cinco grupos de trabajo de cinco personas, en donde se les dio instrucción de hacer un cubo con medidas de cinco por cinco con un tiempo máximo de 10 minutos, el objetivo de la actividad era potenciar el trabajo en equipo, para lograr que los miembros de un grupo cooperen y que logren complementarse todos los grupos integrados para poder armar un cubo con los materiales que les proporcionó el disertante. Quien agradeció por la buena participación en el transcurso de la actividad y los exhortó a trabajar en equipo para lograr los objetivos de la institución. Se hizo entrega de diplomas a cada uno de los participante y entrega de reconocimiento al disertante Licenciado Henry Alberto Xiloj Alcántara por su valiosa participación como disertante.

Evaluación de la actividad:

Se realizó al azar una serie de preguntas al personal del Centro de Salud que estaba participando en la actividad sobre el taller de trabajo en equipo, de la misma forma el personal de salud hizo preguntas al disertante sobre el mismo tema en donde se lograron resolver ciertas inquietudes por parte de los participantes sobre el desarrollo de la actividad.

Resultados obtenidos:

El taller impartido al personal del Centro de Salud fue muy productivo ya que se logró la participación del total del personal, en donde se logró cumplir el objetivó de la actividad, logrando que el personal percibiera la importancia de trabajar en equipo y los beneficios que

se obtienen. Las personas que participaron durante el desarrollo del taller manifestaron su agradecimiento por tan valiosa actividad.

Fotografía No.1 Presentación de la disertante

Fotografía No.2 Personal del Puesto.

Fotografía No.3 Desarrollo del Taller

Fotografía No.4 Entrega de reconocimiento

Actividad No. 2 Capacitación Salud mental y estrés laboral

Fecha: 17 de octubre de 2019.

Lugar: Salón de reuniones del centro de salud, San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

Disertante: Licenciado en Psicología Alejandro Ximin Puac y Técnico en Administración de Empresas, (T.A.E) Juan Luis Madrigales Vásquez.

Duración: 1 hora

Objetivo: Dar a conocer al personal formas de trabajo eficaces para no acumular estrés y ofrecer un buen servicio a los usuarios.

Desarrollo de la actividad:

La actividad dio inicio con palabras de bienvenida por parte del T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez, seguidamente se presentó al disertante Licenciado en Psicología Alejandro Ximin Puac y se dio lectura a su hoja de vida, posteriormente se dio la introducción al tema de salud mental y estrés laboral por parte del Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez.

El disertante dio inicio a la capacitación abordando el tema de salud mental y su relación con el estrés laboral, resaltando que está engloba el bienestar emocional, social y psicológico, dando a conocer diez técnicas que se deben de practicar diariamente para reducir el estrés en el trabajo y tener una mejor salud mental, seguidamente expuso la importación de la salud mental y los riesgos que se adoptan al momento de entrar en una crisis de estrés, dio a conocer cómo mejorar la salud mental, así mismo presentó un video sobre el manejo de estrés laboral, en el cual se reflejó las distintas actitudes de un individuo frente a situaciones de estrés y conflictos laborales. Así mismo realizo una serie de dinámicas con el personal del Centro de

Salud con el fin de ejemplificar las formas adecuadas de tener una mejor salud mental. Para concluir la capacitación proporciono cinco tips para la buena salud mental.

Evaluación de la actividad:

El T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez, realizó una serie de preguntas al personal del Centro de Salud que participó en la actividad en donde se les preguntó a los participantes sobre que es salud mental y que es estrés laboral, como manejar el estrés en el trabajo y que postura tomar ante las situaciones que más estrés causan, posteriormente se eligieron a cinco personas al azar para que mencionaran los cinco tips para una buena salud mental, y se preguntó a otros participantes sobre las técnicas para reducir el estrés en el trabajo.

Resultados obtenidos:

El tema que se abordó por el disertante beneficio a las diferentes personas que participaron en la actividad de salud mental. Por medio de la capacitación se logró inducir al personal del Centro de Salud acerca de la importación del manejo del estrés en el trabajo y la importación de tener una adecuada salud mental, así mismo se les proporcionó las técnicas adecuadas que deben de poner en práctica para el adecuado manejo de las diferentes situaciones con las que se enfrentan a diario, se dio a conocer las diferentes dinámicas que pueden realizar en grupos para disminuir el estrés en el trabajo. El director del Centro de Salud Dr. José María Porras Maldonado, manifestó su agradecimiento por la capacitación que se impartió al personal del servicio ya que se encontraban en una etapa de estrés muy alta debido a las diferentes situaciones y compromisos de trabajo por la cual estaban pasando, dicha actividad ayudó a relajar al personal el director concluyo exponiendo que la actividad fue muy productiva para el personal.

Fotografía No.5 Palabras de bienvenida

Fotografía No.6 Presentación disertante

Fotografía No.7 Desarrollo de la actividad

Fotografía No.8 Personal centro de salud

Fotografía No.9 Entrega de reconocimientos al personal

Actividad No. 3 Capacitación: Comunicación asertiva y relaciones interpersonales.

Fecha: 24 de octubre de 2019.

Lugar: Salón de reuniones del Centro de Salud, San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

Disertante: Licenciado en Administración de Empresas Jaro Romeo Vivar Gramajo y Técnico en Administración de Empresas, (T.A.E) Juan Luis Madrigales Vásquez.

Duración: 1 hora 20 minutos

Objetivo: Fortalecer la comunicación entre el personal, para valorar opiniones e ideas positivas, sin ánimo de conflicto que motiven un clima positivo, para poder comunicar, informar y prestan un servicio adecuado al usuario

Desarrollo de la actividad:

Se inició la actividad con las palabras de bienvenida por parte del Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez. Se presentó al Licenciado en Administración de Empresas Jaro Romero Vivar Gramajo, dándole mención a su hoja de vida. Seguidamente se desarrolló una introducción al tema de comunicación asertiva y relaciones interpersonales por parte del T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez.

El disertante dio inicio realizando una dinámica con el personal del Centro de Salud intercambiando al personal de sus asientos con el fin de entrar en un ambiente agradable, seguidamente desarrolló del tema exponiendo la importancia de la comunicación asertiva, haciendo énfasis en las características, aspectos y factores que integra este tema, dio a conocer cinco estrategias de comunicación asertiva que pueden poner en práctica. Seguidamente les proporcionó tres técnicas de comunicación asertivas las cuales son: resolver conflictos, articular propuestas y utilizar la mejor alternativa posible, así mismo expuso las ventajas de

una buena comunicación tanto entre el personal, así como con los pacientes dando a conocer que la información que se trasmite tiene que ser clara, concisa y contundente.

Seguidamente el disertante abordó el tema de relaciones interpersonales haciendo mención que juegan un papel fundamental en el desarrollo de las personas y de la institución, proporcionando un ambiente constructivo en donde todos se sientan parte, es de gran ayuda para potenciar relaciones. De igual forma mencionó los factores negativos que afectan las relaciones interpersonales y los elementos que fortalecen la comunicación las relaciones interpersonales, el disertante concluyó la capacitación con una frase del autor Anthony Robbins "la forma en que nos comunicamos con otros y con nosotros mismos, determina la calidad de nuestras vidas".

Evaluación de la actividad:

El personal realizó preguntas al disertante sobre ciertas dudas que tenían, seguidamente se realizaron una serie de preguntas a las personas que participaron en la capacitación sobre el tema que se desarrollado, en donde respondieron de manera asertiva, de igual forma se escogieron cinco participantes al azar para que pasaran a explicar que era comunicación asertiva, cuál era la fórmula de una buena comunicación asertiva, cuáles eran las características del tema, que son relaciones interpersonales y que elementos fortalecen la buena comunicación. Los participantes respondieron adecuadamente durante la actividad.

Resultados obtenidos:

Durante la investigación se puedo percibir que no existía una buena comunicación y relación entre las personas y los resultados de dichos problemas repercuten hacia los pacientes. La capacitación de comunicación asertiva y relaciones interpersonales logró explicar al personal del centro de salud sobre la importancia de tener una buena comunicación y relación con el equipo de trabajo así mismo con los pacientes, ya que en conjunto ellos persiguen un

objetivo que es brindar atención de calidad a la población, durante la evaluación de la actividad se lanzó una serie de preguntas a los participantes para evaluar la capacitación, en donde los participantes respondieron de una forma asertiva,

Fotografía No.10 Palabras de bienvenida

Fotografía No.11 presentación disertante.

Fotografía No.12 Capacitación

Fotografía No.13 Personal del Puesto

Fotografía No.14 Entrega de reconocimiento

Actividades de extensión

Actividad No. 1 Jornada de desparasitación

Fecha: 29 de agosto de 2019

Lugar: Escuela Oficial Rural Mixta 15 de septiembre.

Objetivo: Informar a escolares sobre la importancia de la desparasitación y hacer entrega de la dosis adecuada del medicamento que les corresponde para prevenir enfermedades como la diarrea, amebiasis y parasitismo.

Organizado por: Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez/ Técnico en Salud Rural Kevin Eduardo Mansilla.

Duración: 1 hora

Desarrollo de la actividad:

La actividad dio inicio dando palabras de agradecimiento por el T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez al director y maestros del establecimiento educativo por permitir realizar la actividad con los alumnos.

Seguidamente se impartió una charla a los estudiantes a cargo del T.A.E. Juan Luis Madrigales sobre la importancia de la desparasitación, y como prevenir en enfermedades gastrointestinales, así mismo se dio a conocer a los alumnos a cada cuanto tiempo se deben de desparasitar, se les indicó a los alumnos las formas adecuadas del lavado de manos con dinámicas, en actividad participaron los alumnos de manera voluntaria. Posteriormente se les hiso entrega de desparasitaste que consta de una tableta de Albendazol de 400 mg con un vaso de agua que se pasó entregando a cada alumno en sus asientos para evitar el descontrol de los mismos, así mismo se les indicó la forma adecuada de ingerir el medicamento. La actividad fue productiva y exitosa.

Evaluación de la actividad:

El T.A.E Juan Luis Madrigales Vásquez realizó preguntas a los alumnos sobre la forma adecuada del lavado las manos y porque es importante la desparasitación, seguidamente se superviso si los alumnos ingiriendo la pastilla de desparasitaste, para concluir la actividad se agradeció a los alumnos por su participación.

Resultados obtenidos:

La actividad fue un éxito ya que los padres de familia fueron informados de la desparasitación y ellos dieron la autorización para poder llevar a cabo dicha jornada, los alumnos cooperaron y fueron muy participativos durante la actividad.

Fotografía No.15 Palabras de agradecimiento.

Fotografía No.16 Charla desparasitación.

Fotografía No.17 Entrega de desparasitante.

Actividad No. 2

Actividad: Charla “Importancia del control de peso y talla de niños menores de 5 años”

Fecha: 23 de septiembre de 2019

Lugar: Comunidad Las Mercedes San Francisco Zapotitlán

Organizado por: Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez y Personal del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán.

Duración: 2 hora 30 minutos

Objetivo: Informar a la población sobre la importancia de llevar un control de peso y talla adecuada en niños en crecimiento menor de 5 años, y prevenir la desnutrición en infantes.

Desarrollo de la actividad:

Dio inicio la actividad organizando el área del salón de la comunidad que se proporcionó para poder desarrollar la actividad, en donde se instaló un tallimetro y balanza que serían utilizados durante jornada, seguidamente se dio las palabras de bienvenida las personas de la comunidad.

El Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez les informó a las madres sobre la importancia de llevar un control de peso y talla en niños menores de 5 años, indicándoles sobre el periodo de crecimiento de los niños y la importancia de hacer uso de los servicios de salud, así mismo se le explicó sobre la nutrición en niños, el peso ideal del niño según la edad, así como también talla adecuada del infante. Posteriormente de la charla que se dio en la comunidad se desarrolló el control de peso y talla de niños y así mismo el Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez hizo entrega de vitaminas y minerales espolvoreados, explicándoles a las madres sobre el uso adecuado de las mismas.

Evaluación de la actividad

Después de la actividad se lanzó al azar preguntas a las personas que asistieron a la jornada sobre la charla que se había impartido, así mismo se escogió a una madre de familia para que hiciera un resumen de la actividad, las personas que asistieron a la actividad manifestaron su agradecimiento por la entrega de vitaminas. De esta manera se concluyó con la jornada con apoyo del personal del Centro de Salud.

Resultados obtenidos:

La charla impartida fue muy productiva ya que se logró aclarar las dudas que tenían sobre el crecimiento de los infantes, así mismo se les informó sobre el crecimiento de los niños. Las personas de la comunidad quedaron muy agradecidas por la actividad organizada ya que estas actividades no suelen ser muy comunes en el área en que residen, agradecieron por las vitaminas que se les entregaron.

Fotografía No.18 Palabras de bienvenida

Fotografía No.19 Charla comunitaria

Fotografía No.20 Peso y talla de niños

Fotografía No.21 Entrega de nutrientes

Actividad No. 3

Actividad: Charla “Importancia del Papanicolaou”

Fecha: 30 de septiembre de 2019

Lugar: Salón de usos múltiples de coordinación técnica administrativa adjunto al Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.

Organizado por: Técnico en Administración de Empresas Juan Luis Madrigales Vásquez y Enfermera profesional Maritz Susely Xivir García

Duración: 1 hora

Objetivo: Informar **y** orientar a la mujer sobre la importancia de realizarse el Papanicolaou, así mismo hay que comunicar que es lo que se previene, los beneficios que se obtiene e indicarles el lugar en donde se lo pueden realizar.

Desarrollo de la actividad:

La actividad inició con las palabras de bienvenida por el Técnico en Administración de Empresa Juan Luis Madrigales Vásquez, Se presentó a la disertante Enfermera Profesional Maritz Susely Xivir García.

La disertante inició la actividad dando a conocer que es el examen de Papanicolaou, y cuáles son las señales que indican que algo está mal en la matriz, dio a conocer que el papanicolaou es un examen para detectar células cancerígenas, indicando la importancia de realizarse este examen, así mismo las edades y el momento ideal para realizarse para someterse a este examen, se informó que enfermedades se detectan con dicha prueba, como también los requisitos para poder someterse al Papanicolaou, demostró los materiales que se utilizan en el Papanicolaou. Seguidamente presentó ejemplos de diagnósticos de Papanicolaou demostrando la importancia de este examen. Explicó quiénes eran las mujeres con altos riesgos de padecer de cáncer de matriz. Posteriormente se les informó sobre los factores de riesgo y cómo prevenir enfermedades de matriz. De esa manera finalizó la actividad.

Evaluación de la actividad

El T.A.E. Juan Luis Madrigales Vásquez hizo preguntas a las mujeres que participaron en la actividad, así mismo los participantes realizaron preguntas al disertante sobre dudas e inquietudes que tenían, la actividad fue un éxito ya que se logró informar a muchas mujeres que desconocían sobre el tema. Se les hizo entrega de trifoliares los cuales contenían información sobre la charla impartida.

Resultados obtenidos:

La actividad fue de mucho beneficio para las personas que asistieron ya que muchas mujeres desconocían sobre este examen y tenían miedo de realizarse el Papanicolaou debido a

que estaban desinformadas sobre este tema, las participantes quedaron muy agradecidas por la información proporcionada.

Fotografía No.22 Palabras de bienvenida.

Fotografía No.23 Participantes de la actividad

Fotografía No.24 Desarrollo de actividad

Capitulo IV

PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN.

El Centro de Salud es una entidad pública que se dedica a la prestación de servicios gratuitos hacía la población, se encuentra ubicado en el Municipio de San Francisco Zapotitlán. Fue designado como centro de práctica para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado EPS.

En la inmersión del proceso se realizó un diagnóstico de la situación actual de la institución con el fin de enmarcar las problemáticas que afectan al establecimiento tanto a nivel interno como externo.

El servicio cuenta con un departamento de promoción que es el encargado de hacer llegar la información sobre los servicios de salud por medio de campañas y otras formas hacia la población del municipio y comunidades aledañas.

Se realizó una investigación interna por medio de una encuesta a los trabajadores y pacientes que visitan dicha institución por alguna necesidad, por medio de la cual se pudo identificar que uno de los problemas más notables es que las personas desconocen sobre los diferentes servicios con los que cuenta.

Así mismo se encontró una brecha en dicho departamento ya que no existe organización y no poseen estrategias ni planes para hacer llegar la información a las personas, lo cual ha creado desconocimiento y desinformación sobre los servicios que presta el Centro de Salud, haciendo que no exista el aprovechamiento correcto de los mismos por parte de la población.

La investigación externa se realizó en las diferentes comunidades del municipio tomando como base las comunidades priorizadas donde mediante una muestra se realizó una

encuesta a los pobladores para conocer la información que reciben acerca de los diferentes servicios que presta el Centro de Salud, en lo cual se determinó que existe un problema de comunicación e información hacia las personas y promoción de los servicios de salud donde existen muchas variables a considerar para hacer llegar un mensaje claro y conciso a la población.

De acuerdo a lo antes mencionado se propone un mejoramiento de la comunicación mediante una promoción efectiva que trata de hacer llegar un mensaje claro mediante los emisores que son los actores mediante los cuales se pretende hacer llegar la información hacia los receptores, considerando variables como el ruido, la cultura y el canal donde se envía la información, todo esto con el fin de buscar la mejor vía y el mensaje más adecuado y preciso para la población tomando en cuenta las necesidades que estos tienen.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General.

Dar a conocer los servicios de Salud de una forma clara, efectiva y concisa a la población del municipio de San Francisco, Zapotitlán.

Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar las personas que estarán involucradas en el proceso de comunicación.
- ✓ Conocer las necesidades de las personas para saber dirigir el mensaje.
- ✓ Determinar el tipo de mensaje que se dará a conocer a las personas según su cualidades y diferencias.
- ✓ Poner en marcha el mejoramiento mediante una guía.

Responsables:

Directos.

Tabla 4 Responsables

Cargos
Coordinador de Distrito
Enfermera Profesional
Encargado departamento de promoción
COCODES, Comadronas, alcaldes Auxiliares, etc.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Indirectos.

Los responsables indirectos serán todos los trabajadores del Centro de Salud, ya que, si bien no todos son afines a medicina, tienen una responsabilidad con la población de conocer a cierto grado los servicios de salud que se prestan y darlos a conocer a los que necesiten de ellos.

Población Meta.

La población meta que se tomará para el plan está conformada por las comunidades priorizadas por medio del Centro de Salud, por razón que se encuentran en un mayor riesgo, siendo las siguientes:

- ✓ Buena Vista.
- ✓ San Miguelito.
- ✓ La Perla.

- ✓ Villa Hermosa.
- ✓ San Buenaventura.
- ✓ La Providencia.
- ✓ Palestina.
- ✓ San José.

Etapas de la propuesta.

- ✓ Etapa del proceso de estructuración de la comunicación.
- ✓ Determinación del mensaje.
- ✓ Identificación de los canales por los cuales se dará a conocer el mensaje.
- ✓ Conocer el ruido que podría intervenir en la comunicación del mensaje.
- ✓ Evaluación del método que se pondrá en práctica.
- ✓ Determinar el nivel de retroalimentación que se necesitará.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE CUNSUROC
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO, ZAPOTITLÁN

CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO, ZAPOTITLÁN 2023

Basado en aspectos de comunicación y promoción en salud dirigidos a ofrecer mejoras a los diferentes departamentos del centro de Salud

Etapa 1 Estructuración De La Comunicación.

Emisor

El emisor es la persona que transmite un mensaje que se espera sea entendible a otra que en este caso es el receptor mediante un canal que es el medio por el que se da a conocer y este puede ser escrito audiovisual entre otro medio.

Los emisores en este caso son identificados como aquellos que tienen un cierto vínculo con la población e identificación con la misma y logran transmitir un mensaje el cual es atendido por el prestigio que ellos tienen en las comunidades del municipio.

Al hablar de emisor, serán aquellos que transmitan un mensaje eficaz a la población, mediante información brindada por el Centro de Salud que ayude a dar a conocer de una forma clara y concisa el mensaje, los cuales serán los siguientes:

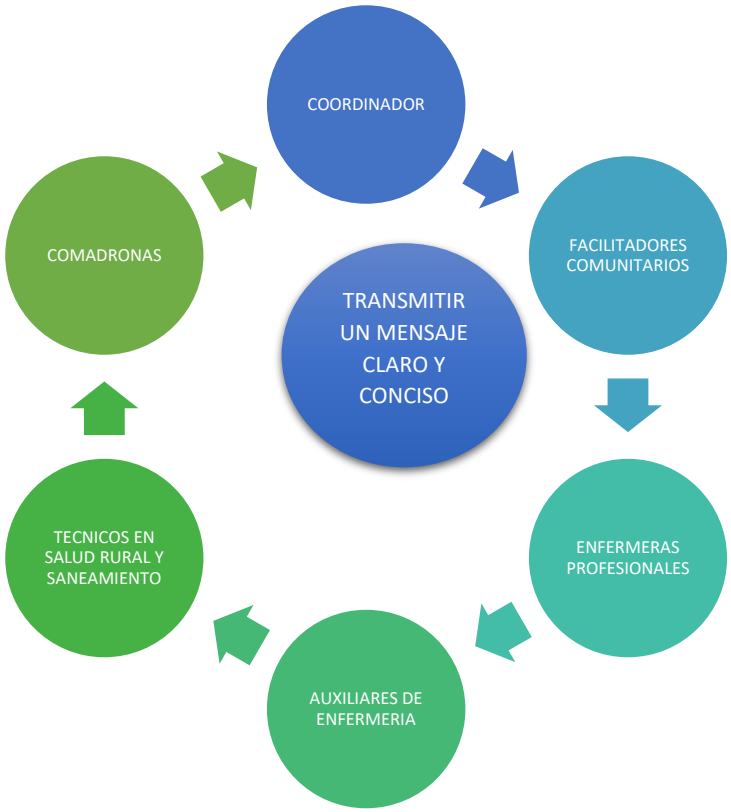
Cuadro No. 1 Emisores del Centro de Salud

Emisor	Observaciones
Coordinador de Distrito	Director técnico con la mayor concentración de información sobre los servicios que se prestan en el Centro de Salud, útil para transmitir a la población.
Enfermeras profesionales	Coordinadora del departamento de enfermería con conocimientos sobre programas y campañas y con personal auxiliar bajo su cargo para orientar y programar visitas a las comunidades que hagan llegar el mensaje de servicios de salud a la población.
Técnico en Salud Rural e Inspector de Saneamiento Ambiental	Poseen identificación con la población por ser los encargados en la comunidad de la formación de grupos y comités de salud por lo que su intervención suele ser necesaria para hacer llegar un mensaje de confianza a la población por su prestigio y conocimiento.
Auxiliar de enfermería	Personal técnico que tiene identificación con la población por ser el que asiste a la comunidad a realizar

	acciones encaminadas a la prevención en salud como vacunación, actividades de nutrición, consultas médicas cuando sea necesario, control prenatal, entre otros, las cuales suelen llevar mensajes y pueden llegar a ser emisores primarios para la población.
Comadronas	Personal identificado con la población por realizar acciones de control prenatal y atención de partos, las cuales suelen tener liderazgo en la población e influencia.
Facilitador Comunitario	Son aquellos que normalmente residen dentro de las comunidades y conocen las necesidades y carencias que tienen en las mismas.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Figura No. 35 Método para transmitir el mensaje



Fuente: Elaboración propia (2023)

Mensaje.

El mensaje en este caso es una expresión de ideas pensada para la población meta que son las comunidades priorizadas del municipio de san Francisco Zapotitlán quienes actúan como el receptor la cual es dada por el emisor de una forma clara y concisa para el eficaz entendimiento de este.

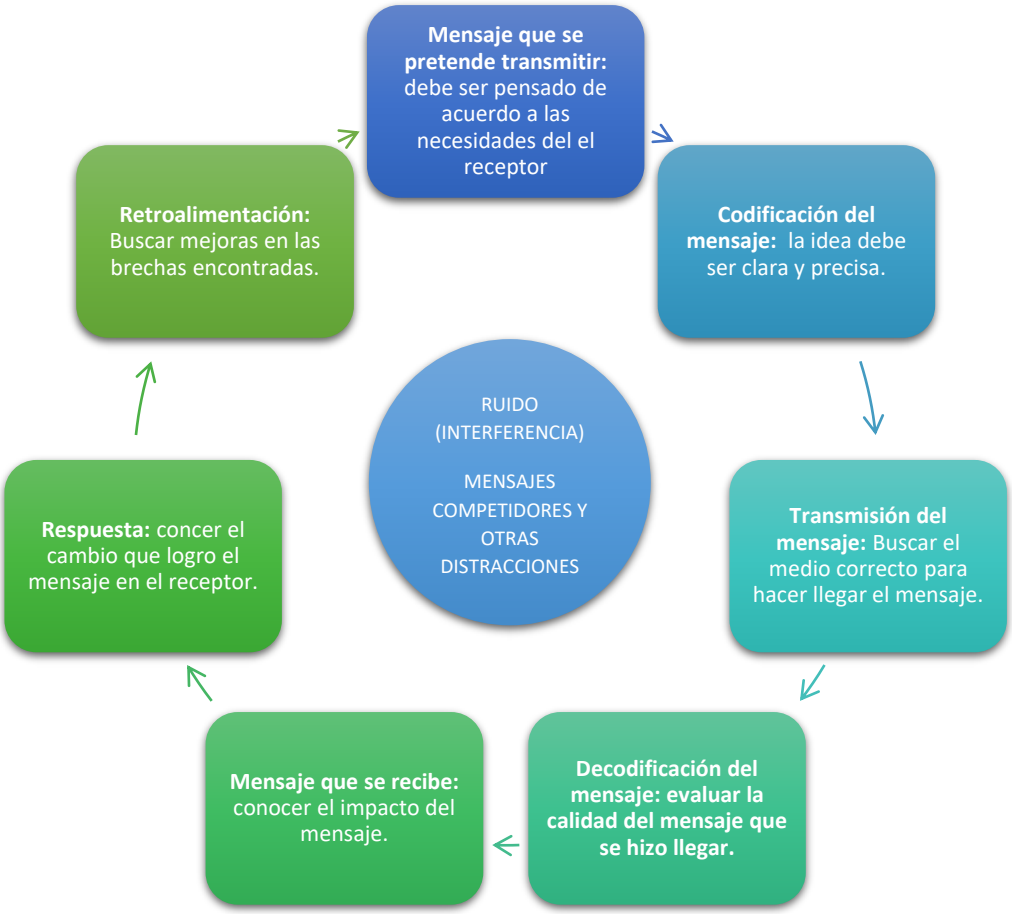
El mensaje es pensado y basado para la población de San Francisco, Zapotitlán, tomando en cuenta factores de identificación como edad, genero, cultura, situación económica, entre otros para que el mensaje sea adecuado y pensado para cada grupo de personas al que se quiera hacer llegar la información.

NOTA:

Para la formulación del mensaje se trabajará con un modelo basado en la estructura dada por Stanton, Etzel y Walker en su libro Fundamentos de Marketing que se adecuará a las necesidades del Centro de Salud y será de la siguiente forma y estructura.

Proceso De La Comunicación y Consideraciones En Cada Etapa

Figura No. 36 Proceso de la comunicación



Fuente: Elaboración propia (2023)

Es importante considerar cuando se realiza una ayuda visual debe ser enfocado a un público meta tomando en consideración sus necesidades y los hábitos, así como factores como genero edad entre otros.

De manera siguiente se presentan los anuncios publicitarios indicados para los públicos que se tienen de acuerdo con las necesidades que se obtuvieron en la población de San Francisco:

Ilustración No. 1 Anuncio sobre la diabetes

Fuente: Elaboración propia (2023)

El anterior anuncio se realizó con el fin de informar a la población en general sobre la enfermedad de la diabetes y las formas en cómo se puede prevenir, en este caso el público meta son aquellas personas que padecen la enfermedad, sin embargo, es también para público en

general ya que en la actualidad cualquier persona puede tener la enfermedad lo cual el centr de salud de San Francisco Zapotitlán busca la prevención como primer objetivo para lo cual se creó esta ayuda visual.

Ilustración No. 2 Anuncio sobre la Presión Arterial

Fuente: Elaboración propia (2023)

El anuncio anterior tiene como fin primordial dar a conocer el servicio de toma de presión que se realiza en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán el cual se puede solicitar individualmente ya que en cada proceso que se hace en el servicio se inicia con la toma de presión como la consulta general, vacunación, entre otros. Por lo que suele ser de vital importancia dar a conocer esto ya que en la actualidad es una enfermedad muy común que afecta a las personas por lo que el público meta suele ser aquellas personas que padecen la enfermedad, así como las personas en edad avanzada que puedan contraerla.

Ilustración No. 3Anuncio sobre control prenatal

Fuente: Elaboración propia (2023)

El control prenatal es una de las cosas con mayor importancia para el Centro de Salud de San Francisco ya que su fin primordial es la prevención en salud por lo que en la etapa de embarazo se hace mayor énfasis para el cuidado de la mujer en edad de gestación, así como en la ilustración anterior se muestra el anuncio del control prenatal con los beneficios y los servicios que se brindan haciendo énfasis que son gratuitos.

Ilustración No. 4 Anuncio sobre Métodos de planificación familiar.

Fuente: Elaboración propia (2023)

La ilustración anterior se basa en uno de los ejes principales del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán siendo que es la planificación familiar que consiste en la entrega de métodos varios anticonceptivos que se ofertan gratuitamente a las personas que así lo requieren, esto con el fin de evitar embarazos no deseados y en adolescentes, así como indicar a los lectores que es decisión de capa persona cuando y cuantos hijos tener, haciendo énfasis en que son gratuitos e indicar el horario de atención.

Ilustración No. 5 Anuncio sobre información general

Fuente: Elaboración propia (2023)

Es importante para cualquier institución que ofrece servicios de salud gratuitos dar a conocer estos a los habitantes para que conozcan tanto los horarios como lo que se ofrece como medicamentos, consultas, entre otros, esto con el fin de informar a la población en general. Cabe recalcar que al momento de realizar este anuncio se tomó en cuentaimágenes para aquellas personas que no saben leer para una mayor comprensión y captación de las personas que solicitan los servicios.

Ruido.

Se entiende por ruido cualquier cosa, trátese del emisor, la trasmisión o el receptor, que entorpece la comunicación. Algunos ejemplos de ruido pueden ser un ambiente limitado que entorpece el desarrollo de un pensamiento claro.

Cabe resaltar que el ruido puede presentarse en cualquiera de las fases del proceso de comunicación y tomar en cuenta los factores que muchas veces no se pueden controlar y pueden afectar tanto al emisor como al receptor.

Limitaciones:

El ruido suele ser una limitación para una comunicación efectiva por lo que identificarlos puede ser importante para evitarlos por lo cual enumeramos:

Tabla 5 Tipos de ruido

NO.	TIPO DE RUIDO	COMO EVITARLO	OBSERVACIONES
1.	Comprensión del mensaje por no saber leer.	Utilizar mensajes pensados para el tipo de público al que va dirigido utilizado.	Cabe resaltar que muchas de las personas que asisten a los servicios de salud son mayores de edad que presentan limitaciones que deben tomarse en cuenta.
2.	Visualización de la información por problemas oculares.	Buscar formas de adecuar el tamaño de letra e imágenes para el público al que se desea dirigir,	La mayor parte de las personas que visitan el centro de salud son mayores y presentan problemas oculares.
3.	Inaccesibilidad de tecnología.	Adecuar los mensajes en los diferentes canales para hacer llegar el mensaje no solo en dispositivos móviles.	En la mayoría de las comunidades rurales, las personas adultas no cuentan con dispositivos móviles.
4.	Dificultades en la utilización de la tecnología.	Difundir los mensajes en canales diversos para hacer efectivo el mensaje.	La mayor parte de las personas adultas no tienen destreza para utilizar los dispositivos móviles.
5.	Inadecuados métodos para hacer llegar la información.	Identificar el público meta, en este caso las comunidades para difundir los mensajes	Muchos de los mensajes que se quieren dar a conocer no se comprenden porque no se realizan tomando en cuenta el público meta.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Canal.

El canal puede presentarse en el proceso de comunicación Es el medio por el cual se quiere dar a conocer el mensaje hacia la población este mismo puede ser de forma escrita como también oral, su trasmisión puede ser a través de diferentes formas tomando siempre en cuenta lo que las personas desean. Un canal debe ser:

Adecuado: este debe ser adecuado a las necesidades de las personas ya que el receptor es diverso y no todos comprenden de la misma forma que se quiere dar a conocer el mensaje.

Efectivo: al enviar el mensaje se debe tomar en cuenta la efectividad del canal por el cual se debe transmitir el mensaje.

Tabla 6 Tipos de canal

CANAL	PUBLICO AL QUE VA DIRIGIDO	OBSERVACIONES
Internet (FACEBOOK, WHATSAPP, TIK TOK, INSTAGRAM)	jóvenes y adultos.	Los medios de internet son plataformas que actualmente tienen auge entre las personas y no solo entre los jóvenes sino en los adultos.
Líderes comunitarios mediante reuniones comunitarias.	Adultos y adultos mayores.	Las personas suelen tener confianza en los líderes de las comunidades.
Medios escritos como Mantas vinílicas y pancartas, trifoliares.	Jóvenes y adultos.	Los medios escritos suelen ofrecer información general para todo tipo de personas.
Visitas domiciliarias del personal del Centro de Salud como Médicos, enfermeras, etc.	Jóvenes, adultos y adultos mayores.	Las visitas domiciliarias son esenciales para el contacto del Centro de Salud con los pacientes y potenciales pacientes.

Fuente: Elaboración propia (2023)

Receptor.

Persona que recibe el mensaje. Al igual que el emisor, puede ser individual o colectivo. Debe conocer el sistema que el emisor ha utilizado para transmitirle el mensaje (código), porque si no es así, no podrá producirse la comprensión de este, siempre tomando en cuenta el siguiente factor:

Comprensión: Tanto el emisor como el receptor deben manejar un mismo lenguaje para comprender el mensaje teniendo siempre un mismo significado de lo que quieren dar a conocer.

Tabla No. 7 Listado de comunidades y cantidad de población

Comunidades receptoras	Cantidad de personas beneficiadas (Población)	Grupos priorizados (embarazadas, pacientes)
Buena vista	1,313	Embarazadas, niños con desnutrición, pacientes con tuberculosis, pacientes con resultado positivo de COVID19
San Miguelito	135	
La Perla	241	
Villa Hermosa	79	
San Buenaventura	68	
La Providencia	110	
Palestina	502	
San José	5215	
Total	7,663	

Fuente: Elaboración propia (2023)

Retroalimentación.

Para verificar la efectividad de la comunicación, la persona debe tener realimentación. Nunca se está seguro si un mensaje se ha codificado, transmitido, decodificado y entendido bien, hasta que es confirmado mediante alimentación. De igual modo, ésta indica si ha habido algún cambio individual u organizacional como consecuencia de la comunicación. (Koontz, Weihrich, Cannice, 2012).

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE CUNSUROC
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUIA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO, ZAPOTITLÁN

ÍNDICE DE LA GUÍA

Introducción……123

Descripción de la guía……124

Objetivos…….....125

Formatos:

Protocolo para charlas……128

Lista de chequeo de evaluación……...130

Bitácora de charlas……...132

Protocolo para visitas domiciliarias……134

Lista de chequeo de evaluación……...……136

Bitácora de visitas……138

Consideraciones para ayudas visuales……140

Lista de chequeo para evaluación de ayudas visuales…...……142

Introducción

La salud en Guatemala es un tema de suma importancia ya que como seres humanos tienen la necesidad de buscar recuperación y tratamiento cuando se es necesario en cualquier etapa de la vida.

El Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán es un servicio de salud situado en el primer nivel de atención, dedicado específicamente a prevención en salud, el cual ofrece atención para dicha población y aquellas personas de comunidades circunvecinas que así lo requieran ofreciendo servicios como consulta, hipodermia, farmacia, entre otros.

La presente guía está pensada para apoyar la labor que realiza el departamento de Promoción IEC (Información, Educación y comunicación) en cuanto a educar y comunicar a la población temas de interés, así como los servicios que ofrece y estos lleguen a las personas de acuerdo a sus necesidades y en la forma que sea comprensible para cada uno de ellos, por lo cual se ofrecen formatos para la verificación de cada uno de los temas que impartirán a las personas que lo requieran, así como la medición de los mismos para con esto buscar áreas de oportunidad y mejorar el mensaje que se pretende llegar a las personas. También se dan consideraciones a tomar en cuenta al momento de realizar ayudas visuales para que estas no solo informen sino sean efectivas para las personas y sean comprensibles y dirigidas al público meta que se tienen designado.

Descripción De La Guía

La guía de procedimientos para la comunicación efectiva es creado por la necesidad de informar a la población sobre los diversos servicios que presta el Centro de Salud de San Francisco, Zapotitlán ofreciendo formas y protocolos a seguir para verificar que todas las charlas y los temas que se impartirán en los mismos sean pensados y creados de acuerdo a las necesidades de la población, pensando en cada persona individualmente y en grupo para con esto el mensaje que se quiera comunicar sea efectivo y logre un entendimiento en la persona que desea hacer uso de los servicios de salud para su beneficio.

Objetivo De La Guía

El objetivo de la guía es mejorar la comunicación que el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán tiene con la población mediante el departamento de promoción por medio de formatos de verificación que consisten en identificar los temas que se imparte, así como la forma en que se da a conocer la información y con esto buscar áreas de oportunidad para tener una mejora continua en cuanto a comunicación del servicio pensando en cada persona individualmente.

Formatos para mejorar y evaluar la comunicación impartida por el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán

El Centro de Salud ya realiza actividades de promoción para comunicar a la población sobre los servicios de salud, sin embargo, es necesario crear formas en las cuales se tengan bases para llevar a cabo las actividades y estas puedan ser evaluadas para ofrecer una comunicación efectiva a la población.

Según la información recabada se trabajará bajo 3 estrategias como lo son las charlas comunitarias, visitas domiciliarias y creación de ayudas visuales (carteles, mantas, trifoliares, etc.), los cuales se controlarán de la siguiente forma para garantizar su efectividad.

Charlas comunitarias.

Para que una charla sea efectiva y deje un aporte significativo al usuario se establece el siguiente protocolo el cual ayuda determinar el tipo de actividad que se tiene que desarrollar para lograr una mejora en la comunicación hacia los usuarios.

Formato de protocolo para charlas.

Función: el siguiente formato tiene como función llevar el control de la organización de la actividad, así como medir la efectividad de la misma, dando a conocer aspectos como tema, responsables entre otras cosas, para que con esto el personal del Centro de Salud tenga una guía a seguir para la realización de sus actividades.

Aspectos generales del formato.

Responsable de la actividad: el responsable de la actividad será de acuerdo con el tema que se impartirá y la población meta que se tenga, siendo estos posibles los encargados de programas del Centro de Salud.

Tema: en este caso los temas serán impartidos de acuerdo con las necesidades que la población refleja.

Disertante: En el caso del disertante variara de acuerdo con el tema que se imparte y será de elección dentro del personal del Centro de Salud, así como externo cuando la situación lo amerite.

Cantidad de Participantes esperados: será de acuerdo con la población meta que se tenga y la comunidad a la que se dirija.

Temas específicos: los temas específicos se determinarán mediante el departamento responsable de la actividad y de acuerdo con el tema en general divididos en principales y específicos.

FORMATO No. 1 PROTOCOLO PARA CHARLAS

PROTOCOLO PARA CHARLAS COMUNITARIAS	
INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida Lo que se le solicita despues de ejecutada la actividad para verificar la efectividad de la misma	
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:	
TEMA:	
DISERTANTE:	
CANTIDAD DE PARTICIPANTES ESPERADOS:	
LUGAR:	
FECHA:	
TIEMPO DE DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD:	
TEMAS ESPECIFÍCOS:	
OBSERVACIONES:	

FIRMA DEL ENCARGADO

FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Evaluación de las actividades

La evaluación de actividades nos indica que tan efectivo es el desarrollo de esta, de igual manera busca recabar información de sobre la comprensión de los temas impartidos a la población que se busca dar a conocer el mensaje, que tan clara ha sido la charla y si se utilizado el material.

Formato de protocolo para lista de chequeo

Función: el siguiente formato tiene como función evaluar aspectos clave de la actividad como organización, tema entre otros para con esto buscar áreas de mejora de estas.

Aspectos generales del formato.

Responsable de la actividad: el responsable de la actividad será de acuerdo con el tema que se impartirá y la población meta que se tenga, siendo estos posibles los encargados de programas del Centro de Salud como Tuberculosis, Nutrición entre otros.

Responsable del chequeo: el responsable es aquella persona que se designa por el departamento que organiza la actividad para evaluar la efectividad de esta.

Lugar y fecha: de acuerdo con lo estipulado con la población.

Nombre de la actividad: es importante identificar la actividad que se está evaluando para buscar áreas de oportunidad.

Indicadores: los indicadores nos permiten evaluar el desarrollo de la actividad y aspectos importantes y claves de esta como el mensaje y su efectividad, claridad y trascendencia, el lugar y la adecuación del tema hacia la población meta entre otros aspectos.

FORMATO No. 2 LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN

INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida lo solicitado para evaluar las charlas que se han realizado.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:	
RESPONSABLE DEL CHEQUEO:	
FECHA:	
LUGAR:	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD REALIZADA:	

INDICADIRES	SI	NO	¿POR QUÉ?
¿EL DISERTANTE ERA EL INDICADO PARA IMPARTIR EL TEMA?			
¿EL MENSAJE FUE CLARO?			
¿DURO EL TIEMPO ESTIPULADO?			
¿SE CUMPLIO EL OBJETIVO DE LA CHARLA?			
¿SE UTILIZO EL LENGUAJE ADECUADO?			
¿SE UTILIZO AYUDA AUDIOVISUAL?			
¿LA AYUDA AUDIOVISUAL FUE ADECUADA?			
¿EL DISERTANTE RESPONDE A DUDAS Y PREGUNTAS DE PARTICIPANTES?			
¿EL LUGAR ERA EL ADECUADO PARA LA CHARLA?			
¿EL TEMA FUE ACORDE A LAS NECESIDADES?			
¿EL TEMA FUE ACORDE AL TIPO DE PERSONAS?			

OBSERVACIONES:

_____
FIRMA DEL ENCARGADO

_____
FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Bitácoras

La bitácora tiene como objetivo llevar un control de la cantidad de charlas que se tienen propuestas y el alcance de estas, midiendo y conociendo las razones por las cuales no se llega al porcentaje deseado al mes.

Formato de protocolo para bitácora de charlas

Función: el siguiente formato tiene como función llevar un control de charlas impartidas al mes y con esto medir el porcentaje de alcance que se ha tenido y las razones por las cuales no se realizan las mismas.

Aspectos generales del formato.

Responsable de la bitácora: la responsable del llenado y control de la bitácora será la secretaria del Centro de Salud que es la encargada de todos los aspectos administrativos del mismo.

Lugar y fecha: de acuerdo con lo estipulado con la población.

Distrito y departamento: esto con la finalidad de identificar al Centro de Salud.

Registro de charlas: dentro del registro se identifica el mes y la cantidad de charlas impartidas y no impartidas, así como un apartado de observaciones para dar a conocer las razones del porque no se realizaron algunas actividades.

FORMATO No. 3 BITÁCORA DE CHARLAS

BITÁCORA DE CHARLAS				
INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida la información que se le solicita para llevar un control de las actividades que se realizan.				
RESPONSABLE DE BITÁCORA:				
FECHA:				
DISTRITO DE SALUD:				
DEPARTAMENTO:				
REGISTRO DE CHARLAS				
MES	**CANTIDAD DE CHARLAS PROGRAMADAS**	CHARLAS IMPARTIDAS	% ALCANZADO	OBSERVACIONES
OBSERVACIONES:				

FIRMA DEL ENCARGADO

FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Visitas domiciliarias

El formato No.4 corresponde al protocolo a seguir para realizar visitas domiciliarias para medir con esto el alcance que se pueda tener en la visita y tener un orden de temas necesarios para las personas como se muestra en el siguiente formato.

Formato de visitas domiciliarias

Función: medir el alcance de las visitas domiciliarias y buscar comunicar el mensaje que cada persona necesita de acuerdo a sus necesidades.

Responsable de la vista: el equipo técnico encargado designa una persona dentro de los que realizan la visita para ser el responsable de anotar toda la información relevante de esta.

Lugar y fecha: de acuerdo con lo estipulado con la persona a visitar, tomando en cuenta disponibilidad y tiempo.

Tema para tratar: en este caso el tema será impartido de acuerdo con las necesidades de la persona visitada tomando en cuenta sus necesidades.

Conformación del equipo: esto dependerá de las necesidades de la persona visitada, de esa forma se conformará con los profesionales idóneos para tratar el tema asignado.

Cantidad de personas a visitar: esto dependerá de la cantidad de personas que formen el núcleo familiar o si son personas solteras.

Razón de la visita: dependerá del problema que se haya identificado en la persona o familia para tomar en cuenta la razón y con esto buscar los profesionales necesarios.

Experiencias obtenidas durante la visita: en este apartado se describe la experiencia que se obtuvo durante la visita para con esto dar soluciones a las problemáticas obtenidas.

FORMATO No. 4 PROTOCOLO PARA VISITAS DOMICILIARIAS

INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida la información que se le solicita después de ejecutada la actividad para verificar efectividad de la misma

RESPONSABLE DE LA VISITA:	
FECHA DE LA VISITA:	
TEMA A TRATAR:	
EL EQUIPO ESTA CONFORMADO POR:	
CANTIDAD DE PERSONAS A VISITAR	
RAZÓN DE LA VISITA	
LUGAR	
TIEMPO DE DURACION DE LA VISITA:	

EXPERIENCIAS OBTENIDAS DURANTE LA VISITA

OBSERVACIONES:

_____ FIRMA DEL ENCARGADO

_____ FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Visitas domiciliarias

Para conocer la efectividad de las visitas domiciliarias se creó una lista de comprobación de evaluación para conocer las brechas que se pueden encontrar en la realización de las visitas como se muestra en el siguiente formato.

Formato para evaluar visitas domiciliarias

Función: el siguiente formato tiene como función evaluar las actividades que se desarrollen y así mismo verificar si el mensaje fue comprensible y adecuado durante la visita.

Aspectos generales del formato:

Responsable de la visita: el responsable de la visita será designado por el equipo encargado de la visita y será el que tome notas importantes para buscar áreas de oportunidad de esta.

Responsable del chequeo: el responsable del chequeo es quien toma datos y realiza el chequeo para buscar áreas de oportunidad de la visita domiciliaria.

Lugar y fecha: de acuerdo con lo estipulado con la persona a visitar, tomando en cuenta disponibilidad y tiempo.

Tema para impartir: en este caso el tema será impartido de acuerdo con las necesidades de la persona o familia visitada tomando en cuenta sus necesidades.

Items: los ítems son los que conforman la lista de chequeo y estos se pueden incrementar o disminuir de acuerdo a las necesidades de las personas visitadas.

FORMATO No. 5 LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN

INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida lo solicitado para evaluar las visitas que se han realizado.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:	
RESPONSABLE DEL CHEQUEO:	
FECHA:	
LUGAR:	
RAZÓN DE LA VISITA:	
TEMA IMPARTIDO EN LA VISITA	

INDICADORES	SI	NO	¿POR QUÉ?
¿EL DISERTANTE ERA EL INDICADO PARA IMPARTIR EL TEMA?			
¿EL MENSAJE FUE CLARO?			
¿DURO EL TIEMPO ESTIPULADO?			
¿SE CUMPLIO EL OBJETIVO DE LA CHARLA?			
¿SE UTILIZO EL LENGUAJE ADECUADO?			
¿SE UTILIZO AYUDA AUDIOVISUAL?			
¿LA AYUDA AUDIOVISUAL FUE ADECUADA?			
¿EL DISERTANTE RESPONDE A DUDAS Y PREGUNTAS DE PARTICIPANTES?			
¿EL LUGAR ERA EL ADECUADO PARA LA CHARLA?			
¿EL TEMA FUE ACORDE A LAS NECESIDADES?			
¿EL TEMA FUE ACORDE AL TIPO DE PERSONAS?			
¿EL TIEMPO QUE DURO FUE EL ADECUADO?			

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL ENCARGADO

FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Bitácora de visitas

La bitácora de visita es con el fin de tener un control de lo programado y lo realizado y las razones por las cuales no se ha llevado a cabo alguna de esas actividades y como resolver la problemática que se muestra a continuación:

Formato bitácora de visitas

Función: la función de la bitácora de visitas es llevar un control de las visitas que se realizan del porcentaje alcanzado de acuerdo con las que se programan, así como conocer las causas del porque no se llegó a la meta esperada.

Aspectos generales del formato:

Responsable de la bitácora: en este caso el responsable de llevar la bitácora es la secretaria del Centro de Salud ya que es la responsable de llevar los asuntos administrativos del servicio de salud.

Lugar y fecha: el lugar donde se realizaron las visitas y la fecha en la que se realiza la bitácora.

Servicio de salud: el servicio de salud al que pertenece en este caso sería San Francisco Zapotitlán.

Departamento: el departamento es aquel que coordino las visitas domiciliarias.

Registro de charlas: en el registro se lleva el control de las charlas que se realizaron, así como el porcentaje que se logró de acuerdo con la programación que se realizó.

FORMATO No. 6 BITÁCORA DE VISITAS

BITÁCORA DE VISITAS

INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida la información que se le solicita para llevar un correcto control de las visitas domiciliarias.

RESPONSABLE DE BITÁCORA:	
FECHA:	
SERVICIO DE SALUD	
DEPARTAMENTO:	

REGISTRO DE CHARLAS

MES	CANTIDAD DE VISITAS PROGRAMADAS	VISITAS IMPARTIDAS	% ALCANZADO	OBSERVACIONES

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL ENCARGADO

FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)

Ayudas visuales

Para captar la atención de la población es necesario que se llegue de la mejor forma por lo que se proponen formatos que tienen como fin dar directrices de cómo realizar ayudas visuales para ofrecer lo que la población meta requiera según sus necesidades.

Formato de ayudas visuales

Función: la función del formato de ayudas visuales es dar a conocer consideraciones que se deben tomar en cuenta para la realización de ayudas visuales para que estas sean dirigidas a las necesidades que la población presente para con esto captar la atención de la población.

Ítems: en los ítems se dan a conocer formas en las cuales realizar una ayuda visual, información de las funciones de las ellas y consideraciones que se deben de tomar en cuenta al elaborarlas. Todo esto con el fin de ser las adecuadas, en el momento adecuado y para la población adecuada.

FORMATO No. 7 CONSIDERACIONES PARA AYUDAS VISUALES

CONSIDERACIONES A TOMAR EN CUENTA PARA UNA AYUDA VISUAL
SERVICIO DE SALUD:
LUGAR
FECHA:
UNA AYUDA VISUAL DEBE SER
LLAMATIVO
ENTENDIBLE
EXPLICATIVO
SENCILLO
INNOVADOR
RETENTIVO
INTERESANTE
UNA AYUDA VISUAL SIRVE PARA
INFORMAR
PERSUADIR
EDUCAR
MEJORAR LA COMPRENSION DEL MENSAJE
TOMAR LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES EN LA ELABORACION
MUCHAS VECES LO POCO DICE MUCHO
DEBE SER UBICADO EN UN ÁREA ADECUADA
TIPO DE LETRA Y TAMAÑO COMPRENSIBLE A LA DISTANCIA
CANTIDAD DE PALABRAS E IMÁGENES NECESARIAS
DARLE EL CONTRASTE CORRECTO PARA SU COMPRENSIÓN
EL LENGUAJE DEBE SER ADECUADO A LA POBLACIÓN
COMUNICAR UN MENSAJE DE INTERES
DEBE ENTENDERSE A PRIMERA VISTA
EL MENSAJE DEBE SER DE ACUERDO A LAS NECESIDADES
_____ FIRMA DEL ENCARGADO

Fuente: Elaboración propia (2023)

Evaluación de ayudas visuales

La lista de chequeo tiene como fin evaluar las ayudas visuales que se desean presentar a la población con el fin de que sean adecuadas para el tipo de público al que va dirigida.

Formato de la lista de chequeo para evaluación de ayudas visuales

Función: la función de este formato es evaluar las ayudas visuales antes de ser presentadas al público para identificar fallas o áreas de oportunidad en las mismas para con esto hacerlas de acuerdo con las necesidades de la población meta a la que va dirigida.

Responsable de la actividad: el responsable de la ayuda visual es aquel que llevo a cabo el tipo de ayuda visual que se creó.

Responsable del chequeo: es aquel que evalúa los ítems que lleva el formato con el fin de evaluar la ayuda visual.

Lugar y fecha: El lugar y la fecha en la cual se realiza el chequeo de las ayudas visuales.

Nombre de la ayuda visual: es necesario identificar la ayuda visual para conocer que se está verificando.

Ítems: entre los ítems de la lista de chequeo se encuentran el tipo de mensaje, si es adecuada, legible o adaptada para el público al que se quiere dirigir.

FORMATO No. 8 LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR UNA AYUDA VISUAL

LISTA DE CHEQUEO DE EVALUACIÓN

INSTRUCCIONES: Llene con la información requerida lo solicitado para evaluar las ayudas visuales que se han realizado.

RESPONSABLE DE LA AYUDA VISUAL:	
RESPONSABLE DEL CHEQUEO:	
FECHA:	
LUGAR	
NOMBRE DE LA AYUDA VISUAL REALIZADA	

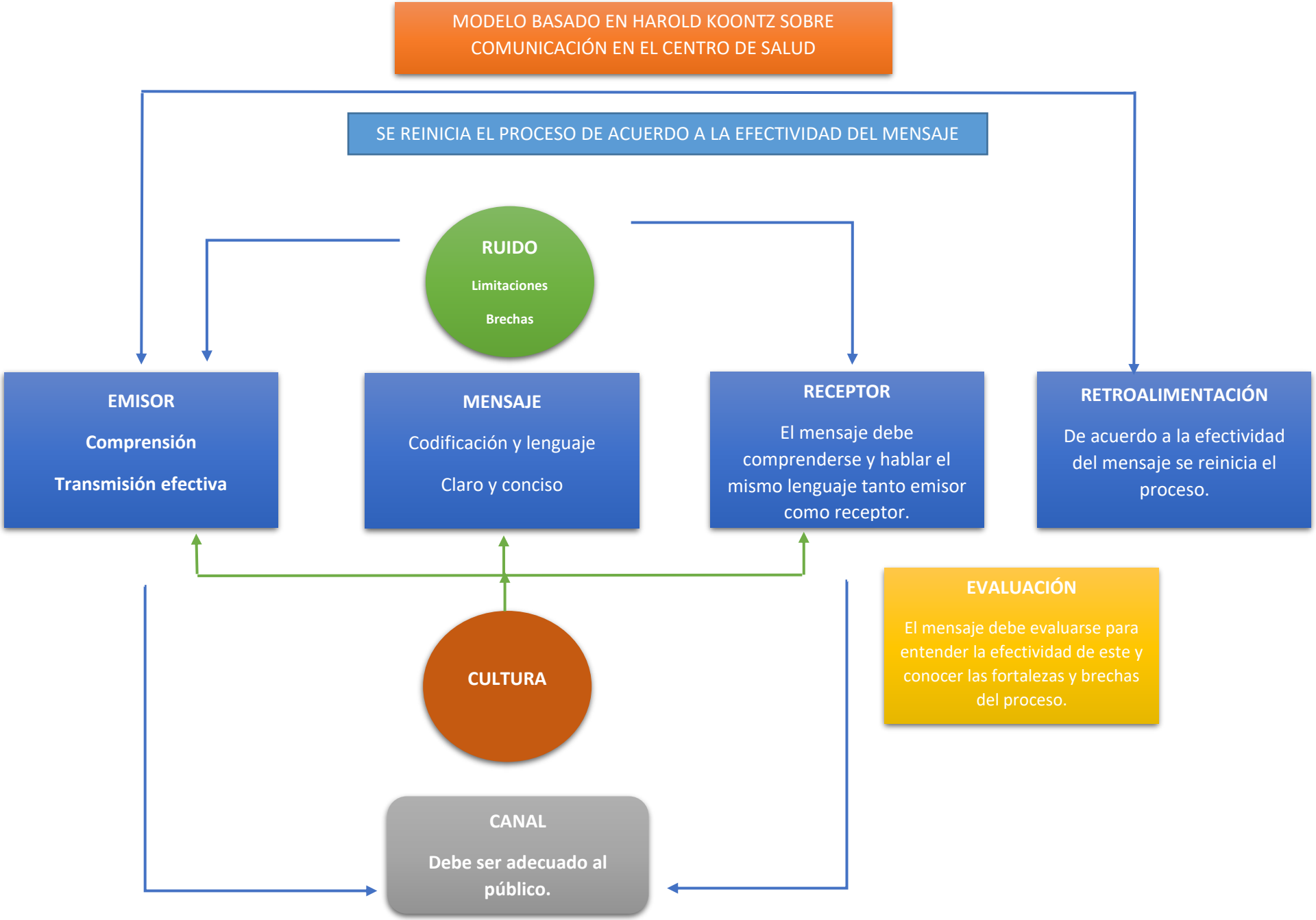
LISTA DE CHEQUEO DE AYUDA VISUAL	SI	NO	¿POR QUÉ?
¿LA COMUNICACIÓN DEL MENSAJE ES ENTENDIBLE ?			
¿LA AYUDA VISUAL ES LLAMATIVA ?			
¿EL MENSAJE ES EXPLICATIVO ?			
¿LA INFORMACION ES LA ADECUADA ?			
¿LA AYUDA VISUAL ES COLOCADA EN EL LUGAR ADECUADO ?			
¿LAS IMÁGENES SON COMPRENSIBLES?			
¿LA LETRA ES LEGIBLE ?			
¿EL MENSAJE ES DE INTERÉS?			
¿EL LENGUAJE PLASMADO ES EL ADECUADO AL TIPO DE PÚBLICO?			
¿EL MENSAJE ES ACORDER AL PUBLICO AL QUE SE QUIERE DIRIGIR ?			
¿LOS COLORES SON LLAMATIVOS?			
¿LA INFORMACION ES SENCILLA?			
¿EL MENSAJE ES DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL PUBLICO?			
¿LAS FIGURAS SON DEL TAMAÑO Y COLOR ADECUADAS AL TEMA?			

OBSERVACIONES:

_____
FIRMA DEL ENCARGADO

_____
FIRMA REVISOR

Fuente: Elaboración propia (2023)


MODELO BASADO EN HAROLD KOONTZ SOBRE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD
SE REINICIA EL PROCESO DE ACUERDO A LA EFECTIVIDAD DEL MENSAJE
RUIDO
Limitaciones
Brechas
EMISOR
Comprensión
Transmisión efectiva
MENSAJE
Codificación y lenguaje
Claro y conciso
RECEPTOR
El mensaje debe comprenderse y hablar el mismo lenguaje tanto emisor como receptor.
RETROALIMENTACIÓN
De acuerdo a la efectividad del mensaje se reinicia el proceso.
EVALUACIÓN
El mensaje debe evaluarse para entender la efectividad de este y conocer las fortalezas y brechas del proceso.
CULTURA
CANAL
Debe ser adecuado al público.

Conclusiones

1. La atención que se presta en el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán es aceptable desde la admisión hasta el momento en que las personas son atendidas según los pacientes que visitan el servicio de salud.
2. Los pacientes que visitan el Centro de Salud aducen que la información que reciben acerca del Centro de Salud no es la que requieren ya que no cuentan con un plan de promoción para dar a conocer en las comunidades y en el Centro de Salud la oferta de los servicios que se prestan dentro de la institución.
3. Existe desinformación sobre los diferentes servicios que presta el Centro de Salud por parte de las personas que lo visitan, así como aquellas que viven en comunidades lejanas ya que no se informa de acuerdo a sus necesidades ni sobre aquello que requiere cada grupo de personas.
4. La mayor parte de la población está de acuerdo en ser informada sobre los diferentes servicios que presta el Centro de Salud especialmente por medio de charlas comunitarias carteles y visitas domiciliarias.
5. Las personas que visitan el Centro de Salud consideran que se debe mejorar la información en salud que se proporciona ya que la forma actual no es la adecuada.

Recomendaciones

1. Se recomienda capacitar constantemente al personal del Centro de Salud para que ofrezca la atención de calidad que se requiere y que se ha estado ofreciendo a las personas que visitan el servicio de salud.
2. Se debe adecuar la información que se proporciona a las personas mediante sistema de comunicación y promoción que se base en las necesidades y en las formas que sean requeridas y comprensibles por las personas.
3. Es importante contar con guías de procedimientos para todo aquello que se realice en el servicio, así como en este caso guías en cuanto a la información que se quiere hacer llegar a las personas que visitan el servicio de salud.
4. Determinar una guía de procedimientos para hacer llegar la información al público objetivo de la manera más adecuada y comprensible buscando una mejora continua mediante protocolos de medición.
5. Adecuar la información en formas como lenguas, géneros y pueblos para que el mensaje que se quiera dar a comprender llegue de la manera indicada a las personas.

Referencias

Ávila, C., Bright, R., Gutiérrez, J. C., Hoadley, K., Coite, M., Romero, N., y Rodríguez, M. (2015). *Guatemala Análisis del sistema de salud.* https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1862/HSA-Resumen-ejec-FINAL-4-28-2016.pdf

Buelga, G. M. (2 de febrero de 2004). *Desarrollo comunitario y potenciación (empowerment).* https://www.uv.es/lisis/sofia/7buelga.pdf

Collado, A. (12 de octubre de 2016). *5 Cosas que deberías saber sobre las alianzas público privadas para el desarrollo.* https://www.codespa.org/blog/2016/10/12/5-cosas-que-deberias-saber-sobre-alianzas-publico-privadas-para-el-desarrollo/

Díaz, E. (22 de Diciembre de 2017). *Guatemala, el país cuya economía y pobreza crecen juntas.* https://www.prensalibre.com/economia/guatemala-el-pais-cuya-economia-y-pobreza-crecen-juntas3

González, A. L. (5 de Abril de 2015). Guatemala es un país débil. *Prensa Libre.* https://www.prensalibre.com/guatemala-es-un-pais-debil

Gutiérrez, K. (2015). *Contexto guatemalteco* . http://www.knhguatemala.org/site/index.php/contexto-guatemalteco

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2017). *Administración: una perspectiva global y empresarial y de innovación.* (15ª. ed.). McGraw Hill.

Labbé, J. (19 de Junio de 2018). *Empowerment el arte de delegar.* https://www.agg.org.gt/eventos/empowerment-el-arte-de-delegar/

Larios, J. (03 de enero de 2019). *Diez tendencias en salud para el 2019.* http://www.medicosypacientes.com/articulo/diez-tendencias-en-salud-para-2019

Merino, J. P. (2012). *Definición de antropología.* https://definicion.de/antropologia/

Moreno, C. (2017). *Segundo informe de gobierno.* https://www.mspas.gob.gt/images/files/acercadelmspas/MemoriadeLabores2017.pdf

Munguia, B. (4 de octubre de 2018). *Guatemala panorama general.* https://www.bancomundial.org/es/country/guatemala/overview

Musier, J. (2011). *Sistema de salud de Guatemala.* http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800015

Natareno, L. P. (2015). *Monografías Del Departamento de Suchitepéquez. (13ª. ed.). Servicios Integrados.*

Pacheco, B. C. (2012). *Mercadeo de Salud.* http://www.bdigital.unal.edu.co/7708/1/599379.2012.pdf

Palacios, B. (11 de diciembre de 2,018). *Perspectiva Económica 2019.* https://republica.gt/2018/12/11/proyectan-un-2019-sin-mayor-cambio-economico-para-guatemala/

Pulido, M. d. (2022). *Regulación, Vigilancia y Control de la Salud.* https://www.mspas.gob.gt/index.php/institucional/unidades-departamentos/regulacion-vigilancia-y-control-de-la-salud

Robbins, S. P. (2,010). *Administración. (3ª. Ed.).* McGraw Hill.

Rodríguez, M. (21 de noviembre de 2016). *Aspectos Demográficos del municipio de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.* http://www.deguate.com/municipios/pages/suchitepequez/san-francisco-zapotitlan/aspectos-demograficos.php?fbclid=IwAR0sFgMqm_03BgH0QFo7Dh0EQP3n_AzaG9WFkj_ue4VhY4z__hK47c_1opM#.XDVGMCPxKDY

Salas, O. M. (2018). A*vance hacia la salud universal basada en la atención primaria de salud.* https://www.paho.org/annual-report-of-the-director-2018/es/parte-2-avance-hacia-salud-universal-basada-atencion-primaria-salud/

Sincy, S. N. (7 de enero de 2019). *Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sector de Industria.* http://docs.politicascti.net/reportes/GT.pdf

Vides, A. (08 de Septiembre de 2017). *Empresas de turismo de salud y bienestar conocen sobre tendencias internacionales.* http://agexporthoy.export.com.gt/sectores-de-exportacion/sector-servicios/empresas-turismo-salud-bienestar-conocen-tendencias-internacionales/

Virguez, M. d. (18 de Agosto de 2017). *Los 10 problemas sociales de Guatemala más graves.* https://www.lifeder.com/problemas-sociales-guatemala/

Vo.Bo. _____

Lcda. Ana Teresa de González

Bibliotecaria CUNSUROC

Anexo I

Cuestionario dirigido a pacientes

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez.
Encuesta para pacientes

Instrucciones: La siguiente boleta de encuesta servirá para obtener información que permita conocer aspectos generales del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, tiene propósitos de estudio, por lo que se solicita su colaboración a efecto de contestar las siguientes preguntas:

Genero del paciente

Femenino Masculino

1. ¿Al llegar a la institución como le pareció los tramites de ingreso?

- Rápidos
- Normales
- Lentos
- Muy lentos

2. ¿Qué le pareció la atención brindada?

- Muy Bueno
- Bueno
- Malo
- Muy malo

3. ¿La persona que lo atendió resolvió todas sus necesidades?

- Si
- No

4. ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio brindado?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

5. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de esta institución?

- ❖ Diario
- ❖ Semanal
- ❖ Quincenal
- ❖ Mensual
- ❖ Cuando lo necesita

6. ¿Por qué razón utiliza los servicios de la institución?

- ❖ Emergencias
- ❖ Vacunación
- ❖ Planificación familiar
- ❖ Hipodermia
- ❖ Control de peso y talla
- ❖ Clínica de tuberculosis
- ❖ Control de embarazo
- ❖ Otros ¿Cuáles? _____

7. ¿La persona que lo atendió le hizo preguntas sobre su estado de salud o padecimiento?

- ❖ Si
- ❖ No

8. ¿La persona que lo atendió le propuso soluciones para el problema que tiene?

- ❖ Si
- ❖ No

9. ¿Cómo fue la información que le proporcionó la persona que lo atendió?

- ❖ Muy Buena
- ❖ Buena
- ❖ Mala
- ❖ Muy mala

10. ¿La persona que lo atendió le informa sobre los demás servicios que se ofrecen en la institución?

- ❖ Si
- ❖ No

11. ¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el centro de salud?

- ❖ Si
- ❖ No

12. ¿Sobre qué servicios le gustaría que le informaran?

- ❖ Vacunación
- ❖ Planificación familiar
- ❖ Control de peso y talla de niños
- ❖ Desnutrición
- ❖ Clínica de tuberculosis
- ❖ Control de embarazo
- ❖ Nutrición en niños
- ❖ Papanicolaou
- ❖ Otros ¿Cuáles? _____

13. ¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el centro de salud?

- ❖ Perifoneo
- ❖ Radiodifusión
- ❖ Visitas de personal del centro de salud
- ❖ Carteles
- ❖ Afiches
- ❖ Charlas comunitarias
- ❖ Volantes
- ❖ Mantas

Anexo II

Cuestionario dirigido para habitantes de las comunidade

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez.
Encuesta para las comunidades

Instrucciones: La siguiente boleta de encuesta servirá para obtener información que permita conocer aspectos generales del Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, tiene propósitos de estudio, por lo que se solicita su colaboración a efecto de contestar las siguientes preguntas:

Genero

Masculino Femenino

1. ¿Ha visitado el puesto de salud actualmente?

- Si
- No

2. Si su respuesta fue si ¿Cuál ha sido la razón de su visita?

- Consulta general
- Planificación familiar
- Vacunación
- Curaciones (Hipodermia)
- Control de peso y talla
- Emergencias
- Otros. Especifique: _____

3. Si su respuesta fue "No" ¿Por qué razones no ha visitado el Centro de Salud?

- Falta de información de los servicios.
- Desconfianza.
- Mala atención
- No le interesa
- Otras. Especifique_____

4. ¿El personal de salud le ha informado acerca de los servicios que ofrecen?

- Sí
- No

5. Si su respuesta fue “si” ¿Quiénes han llegado a informarle de los servicios?

- ❖ Médicos
- ❖ Enfermera
- ❖ Facilitadoras comunitarias
- ❖ Técnico en salud rural
- ❖ Ninguno
- ❖ Otros. Quienes:_____

6. ¿Quién prefiere usted que le proporcione información de los servicios de salud?

- ❖ Medico
- ❖ Enfermeras
- ❖ Facilitadora comunitaria
- ❖ Técnico en salud rural
- ❖ Otros. Especifique: _____

7. ¿Considera que la información que se le brinda es acorde a sus necesidades?

- ❖ Si
- ❖ No

8. ¿Con que frecuencia recibe visitas del personal de salud?

- ❖ Diario
- ❖ Semana
- ❖ Quincenal
- ❖ Mensual
- ❖ No lo han visitado

9. ¿Por cuál de los siguientes medios se le ha informado sobre los servicios que presta el Centro de Salud?

- ❖ Perifoneo
- ❖ Radiodifusión
- ❖ Visitas del personal del Centro de Salud
- ❖ Carteles
- ❖ Reuniones comunitarias
- ❖ Televisión
- ❖ Mantas
- ❖ Trifoliares
- ❖ Ninguno
- ❖ Otros. Especifique._____

10. ¿Qué medios considera más adecuado para que le informen de los servicios que se prestan en el Centro de Salud?

- ❖ Perifoneo
- ❖ Radiodifusión

- ❖ Visitas del personal del Centro de Salud
- ❖ Carteles
- ❖ Reuniones comunitarias
- ❖ Televisión
- ❖ Mantas
- ❖ Trifoliares
- ❖ Personas de la misma comunidad
- ❖ Ninguno
- ❖ Otros. Especifique._____

11. ¿Le interesaría conocer sobre los demás servicios que ofrece el Centro de Salud?
- ❖ Si
- ❖ No

12. ¿Sobre qué servicios le gustarían que le informen?
- ❖ Vacunación
- ❖ Planificación familiar
- ❖ Control de peso y talla de niños
- ❖ Desnutrición
- ❖ Clínica de tuberculosis
- ❖ Control de embarazo
- ❖ Nutrición en niños
- ❖ Papanicolaou
- ❖ Otros ¿Cuáles? _____

13. ¿Considera que el Centro de Salud debe mejorar la manera de informar a la población sobre los servicios de salud?
- ❖ Si
- ❖ No

Anexo III

Entrevista a trabajadores

Universidad De San Carlos De Guatemala
Centro Universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez.
Entrevista

Instrucciones: La presente entrevista servirá para obtener información que permita conocer aspectos generales de su departamento de trabajo y tiene propósitos de estudio, por lo que se solicita su colaboración contestando las siguientes preguntas.

1. ¿Conoce las funciones asignadas a su puesto?

2. ¿Podría mencionarme las funciones principales de su puesto?

3. ¿De qué manera da a conocer los servicios que presta el Centro de Salud?

- Perifoneo
- Charlas en las comunidades
- Charlas en el Centro de Salud
- Carteles
- Trifoliares
- Otros. Cuales: _____

4. ¿Con que frecuencia visita las comunidades para promocionar los servicios de Salud que se ofrecen dentro del Centro de Salud?

- Diario
- Semanal
- Mensual

5. ¿Cuenta con una planificación o cronograma de actividades para dar a conocer los servicios?

6. ¿A cada cuanto realiza la planificación de sus actividades?

- Diario
- Semanal
- Mensual

7. ¿Cuenta con los recursos necesarios para dar a conocer los servicios a la población?

8. ¿Cómo obtiene los recursos materiales para promocionar los servicios de salud?

9. ¿Cuáles son las limitantes que no le permiten realizar promoción en las comunidades?

10. ¿Considera que la forma que está utilizando para dar a conocer los servicios le da los resultados deseados?

- Si
- No
- ¿Porque?

11. ¿Qué método considera más adecuado para dar a conocer los servicios que se prestan en el Centro de Salud?

- Perifoneo
- Charlas en las comunidades
- Charlas en el Centro de Salud
- Carteles
- Trifoliares
- Otros. Cuales: _____

12. ¿Trabaja con personas u organizaciones en las comunidades para dar a conocer los servicios? ¿Quiénes?_____
13. ¿Qué personal del puesto de salud apoya a su departamento para el logro de sus objetivos?

14. ¿En que se basa para priorizan las actividades que realiza?

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC-
Mazatenango, Suchitepéquez

Mazatenango, 14 de mayo de 2024

Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador de Carrera
Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente

Dr. Gutiérrez Gamboa

Por este medio nos dirigimos a usted, en calidad de integrantes de la Terna Evaluadora de la cuarta fase que corresponde a la presentación y defensa del informe individual final del Ejercicio Profesional Supervisado por el estudiante **TA.E. Juan Luis Madrigales Vásquez**, carné 201143684 de su trabajo denominado: **Diseño de un sistema de comunicación, promoción y guía de procedimientos para los servicios que presta el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez.** Para informarle que se realizaron las correcciones respectivas indicadas por cada evaluador.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la Terna Evaluadora le solicita proseguir con el trámite respectivo. Sin otro particular, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Dr. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Presidente

Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera
Secretario

Msc. Cindy Marioly Dominguez Miranda
Vocal

c.c. Terna Evaluadora/TAE/CEPSAE

USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Correspondencia 31-2024 Aval informe final EPS

Mazatenango, 15 de mayo de 2024.

Mtro.

Bernardino Hernández Escobar

Coordinador académico

Centro Universitario del Suroccidente

Mazatenango, Suchitepéquez

Apreciable Mtro. Hernández Escobar:

Por este medio le hago entrega del informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera Administración de Empresa del TAE Juan Luis Madrigales Vásquez, Carné No. 201143684 titulado: "Diseño de un sistema de comunicación, promoción y guía de procedimientos para los servicios que presta el Centro de Salud de San Francisco Zapotitlán, Suchitepéquez".

Con relación al informe indicado, quiero informarle que tuve a bien revisarlo cuidadosamente, par lo cual, luego de haberse realizado las correcciones y ampliaciones sugeridas por mi persona, puedo decir que cumple con los requisitos que de acuerdo con el normativo respectivo se exigen para su aprobación, por lo cual otorgo el aval correspondiente para que pueda pasar así a la siguiente instancia y sea autorizado su trámite de impresión y graduación.

Sin más que agregar, quedo de usted, atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COORDINADOR
CUNSUROC MAZATENANGO

Dr. Alvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

Coordinador de la carrera

Administración de Empresas

CUNSUROC, Mazatenango

c.c. Coordinador académico/ archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

Centro Universitario de Suroccidente
CUNSUROC
Mazatenango, Suchitepéquez

Oficio No. TEPS/01-24
Mazatenango, febrero 15 de 2024.

Comité Ejercicio Profesional Supervisado
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario de Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez.

Respetables profesionales:

Por este medio le envío un cordial y afectuoso saludo deseando estén realizando sus actividades sin ninguna novedad.

A través de la presente me permito informarles que se ha concluido el proceso de asesoría del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- del TAE JUAN LUIS MADRIGALES VÁSQUEZ, carné 201143684, CUI 2147 95985 1003 con el informe denominado: MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PUESTO DE SALUD DE SAN FRANCISCO ZAPOTITLÁN.

Por lo expuesto anteriormente habiendo llenado los requisitos académicos establecidos en el Normativo de EPS de la carrera, el estudiante puede seguir con el proceso correspondiente.

Por la atención a la presente, me suscribo de ustedes,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

MSc. Bernardino Hernández Escobar
Docente Supervisor
Administración de Empresas

Recibí
15/02/2024
12:52

c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-068-2024

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE, Mazatenango, Suchitepéquez, el nueve de julio de dos mil veinticuatro----------

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN Y GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE SALUD DE SAN FRANCISCO, ZAPOTITLÁN",** del estudiante: **Juan Luis Madrigales Vásquez,** Carné **201143684** CUI: **2147 95985 1003 d**e la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Luis Carlos Muñoz López
Director - CUNSUROC

/gris