

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado: “Propuesta:
Mejoramiento de la comunicación entre el Centro de Salud y los habitantes
de las comunidades de la aldea Xejuyup, Municipio de Nahualá, del
Departamento de Sololá”.**

T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez
Carné 200640942
andreu@live.com

Mazatenango Suchitepéquez, mayo de 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado: “Propuesta:
Mejoramiento de la comunicación entre el Centro de Salud y los habitantes
de las comunidades de la aldea Xejuyup, Municipio de Nahualá, del
Departamento de Sololá”.**

T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez
Carné 200640942
andreu@live.com

Docente Asesor
MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

Mazatenango Suchitepéquez, mayo de 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

Autoridades de la Universidad de San Carlos De Guatemala

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

Rector
Secretario General

**MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano

Director

REPRESENTANTE DE PROFESORES

MSc. José Norberto Thomas Villatoro
MSc. Mirna Nineth Hernández Palma

Secretario
Vocal

**REPRESENTANTE GRADUADO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

Lic. Ángel Estuardo López Mejía

Vocal

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Lcda. Elisa Raquel Martínez González
Br. Irrael Esduardo Arriaza Jerez

Vocal
Vocal

**AUTORIDADES DE COORDINACIÓN ACADÉMICA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

COORDINADOR ACADÉMICO

MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

**COORDINADOR CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

MSc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa

COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL
Lic. Luis Carlos Muñoz López

COORDINADOR DE LA CARRERA DE PEDAGOGÍA

MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN ALIMENTOS

Dr. Marco Antonio Del Cid Flores

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN AGRONOMÍA TROPICAL

MSc. Jorge Rubén Sosof Vásquez

**COORDINADORA CARRERA LICENCIATURA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y
SOCIALES, ABOGADO Y NOTARIO**

Lcda. Tania María Cabrera Ovalle

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL

Igna. Agra. Iris Yvonnee Cárdenas Sagastume

COORDINADOR DE ÁREA

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

**CARRERA PLAN FIN DE SEMANA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE
SUROCCIDENTE**

COORDINADORA DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA

Lcda. Tania Elvira Marroquín Vásquez

**COORDINADORA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA
EN CIENCIA DE LA COMUNICACIÓN**

MSc. Paola Marisol Rosales

DEDICATORIA

- A Dios Todopoderoso:** Gracias por regalarme tu misericordia, el don de Sabiduría, Entendimiento y Fortaleza para llegar a esta fecha tan esperada con muchas bendiciones y éxitos, porque fuiste, eres y seguirás siendo mi guía en todo momento, por cuidar de mí en los traslados desde mi hogar hasta esta casa de estudios.
- A mi Padre:** Augusto Ortíz Mejía (Q.E.P.D.) gracias por engendrarme en el vientre de mi madre.
- A mi Madre:** Gregoria Velásquez Ramírez gracias mami, por sus consagradas oraciones a Dios Altísimo, por cuidar de mí en todo momento, por sus preocupaciones, por desvelar varias ocasiones junto a mí en el momento de hacer mis trabajos universitarios, por brindarme esas palabras de ánimo y llenas de valentía cuando veía bajar lágrimas en mi mejilla en este proceso profesional, por su amor y hacer de mí una mujer de bien, para que juntas celebrar esta bendición y éxito que Dios me proporciona en esta linda fecha.
- A mi Hermana:** Argentina Ortíz Velásquez, gracias por sus sabios consejos, por su amor, apoyo y comprensión en todo momento y ser mi segunda mamá y, porque fue la que se empeñó para que diera mis primeros pasos en mi primera casa de estudios E.O.U.M. Luciano Sánchez, que este logro sea su satisfacción.
- A mi Cuñado:** Silvestre Ixchop Aguilar, gracias por sus sabios consejos, por su apoyo, comprensión y por el papel de padre que cultivó y sigue desempeñando en mí persona, que este logro sea su satisfacción.
- A mis Sobrinas:** Jacqueline, Mayvelin y Neidy Ixchop Ortíz, por el apoyo incondicional, por todo el ánimo que me brindaron en todo momento, que este logro sea un ejemplo y dedicación para su vida profesional.
- A mis Compañeros:** Que aún continúan en el proceso, Arleny Ortíz, Edna Ajanel, Susy Hernández y Mirza Sacayón, Dios les bendiga grandemente para lograr cerrar este proceso profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi Docente Asesor: MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar, por su profesionalismo y solidaridad en este proceso de EPS, por su dedicación y experiencia brindada a mi proyecto.

A mis Docentes: De la carrera de Administración de Empresas, porque me brindaron sus conocimientos en las aulas universitarias durante la carrera, por el apoyo incondicional, por su amistad y consejo que en su momento me brindaron.

Al Director Médico: Del Centro de Salud de Aldea Xejuyup, Nahualá Sololá, Doc. Juan Carlos González Flores, por permitirme realizar las practicas del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), en esta institución que tiene a su cargo, por su comprensión y apoyo que me brindo en mi vida profesional.

A las Ex Autoridades: De la Municipalidad de Samayac Suchitepéquez, por el apoyo y comprensión, por el permiso que me brindaron en su momento por tres meses en mi vida laboral, para poder realizar mis prácticas y ausentarme de mis labores, especialmente al Sr. José Francisco Cos Esquipulas Ex Alcalde Municipal.

A las Autoridades: De la Municipalidad de Samayac Suchitepéquez, por brindarme su apoyo y comprensión, por los permisos solicitados para poder ausentarme de mis labores para terminar este proceso profesional, especialmente al Sr. Alcalde Municipal Gaspar Macario Semet.y Concejo.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	
CAPÍTULO I. DIAGNÓSTICO ADMINISTRATIVO	
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Situación actual y perspectivas.....	1
1.3 Naturaleza de la empresa.....	3
1.3.1. Tipo de empresa.....	3
1.3.2 Localización.....	3
1.3.3 Actividad principal.....	3
1.3.4 Tamaño.....	3
1.3.5 Situación legal.....	3
1.3.6 Servicios.....	4
1.3.7 Evolución de la institución.....	4
1.4 Macroentorno.....	5
1.4.1 Entorno demográfico.....	5
1.4.2 Entorno económico.....	8
1.4.3 Entorno social cultural.....	9
1.4.4 Entorno legal y político.....	9
1.4.5 Entorno tecnológico.....	10
1.4.6 Entorno ecológico.....	10
1.4.7 Grupos y asociaciones.....	11
1.4.8 Entorno global.....	11
1.5 Microentorno.....	11
1.5.1 Proveedores.....	11
1.5.2 Competencia.....	12
1.5.3 Clientes.....	12
1.5.4 Asociaciones diversas.....	13
1.5.5 Productos sustitutos.....	13
1.6. Estrategia de la institución.....	14
1.6.1 Misión.....	14
1.6.2 Visión.....	14
1.6.3 Filosofía.....	14
1.6.4 Valores.....	15
1.6.5 Principios.....	16
1.6.6 Objetivos.....	17
1.6.7 Políticas.....	18
1.6.8 Estrategias del Centro de Salud.....	18
1.6.9 Tipos de planes del Centro de Salud.....	20
1.6.10 Reglas y principios.....	21
1.6.11 Responsabilidad social empresarial.....	21
1.7. Situación administrativa.....	22
1.7.1 Estructura organizacional.....	22
1.7.2 Desarrollo de la estructura organizacional.....	23
1.7.3 Elementos.....	24
1.7.4 Cultura organizacional.....	25

1.7.5 Desarrollo organizacional (DO).....	25
1.7.6 Clima organizacional.....	26
1.8. Talento humano.....	27
1.8.1 Reclutamiento y selección de personal.....	27
1.8.2 Tipos de salarios.....	28
1.8.3 Evaluación de desempeño.....	28
1.9. Control Institucional.....	29
1.9.1 Etapas del control de Xejuyup.....	29
1.9.2 Herramientas y actividad.....	29
1.10 Diagnóstico FODA.....	30
1.10.1 Fortalezas.....	30
1.10.2 Debilidades.....	31
1.10.3 Oportunidades.....	32
1.10.4 Amenazas.....	32
1.11 Problemas y/o situaciones del Centro de Salud de Xejuyup, Nahualá, Sololá.....	33
1.12 Conclusiones del diagnóstico.....	34
1.13 Recomendaciones del diagnóstico.....	35
1.14 Priorización de problemas y/o situaciones encontrado.....	36
CAPÍTULO II PLAN DE INVESTIGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO Y ACTIVIDADES DE DOCENCIA Y EXTENSIÓN.....	
2.1 Problema de investigación seleccionado.....	38
“Desinterés de habitantes de las comunidades a recibir atención en salud, en el centro de salud de Xejuyup, Nahualá Sololá”.....	38
2.2 Planteamiento del problema.....	38
2.3 Objetivos.....	39
2.3.1 Objetivo general.....	39
2.3.2 Objetivos específicos.....	39
2.4 Elementos de estudio.....	39
2.4.1 La comunicación.....	39
2.4.1.1 Definición conceptual.....	39
2.4.1.2 Definición operacional.....	40
2.5 Indicadores de los elementos de estudio.....	40
2.5.1 Comunicación.....	40
2.5.2 Definición conceptual de los indicadores.....	40
2.5.2.1 Proceso de comunicación.....	40
2.5.2.2 Redes de comunicación.....	41
2.5.2.3 Comunicación escrita.....	41
2.5.2.4 Comunicación verbal.....	41
2.5.2.5 Comunicación no verbal.....	41
2.6 Justificación del problema.....	42
2.7 Delimitación.....	42
2.8 Metodología.....	42
2.8.1 Tipo de investigación.....	42
2.8.2 Sujetos de investigación.....	42
2.8.3 Población y muestra.....	43

2.8.4 Instrumentos de investigación.....	43
2.8.5 Tamaño de muestra.....	43
2.8.6 Aporte.....	44
2.9 Plan de actividades de docencia en el Centro de Salud de Xejuyup Distrito No. 9, Nuahala, Sololá.....	45
2.10 Plan de actividades de extensión en el Centro de Salud de Xejuyup Distrito No. 9 Nuahala, Sololá.....	46
CAPITULO III RESULTADOS OBTENIDOS.....	
3.1 ANÁLISIS INTERNO. Cuestionario No. 1 (Anexo 1).....	47
3.1.1 Análisis e interpretación de resultados del ambiente laboral Interno.....	56
3.2 ANÁLISIS EXTERNO. Cuestionario No. 2 (Anexo 2).....	57
3.2.1 Análisis e interpretación de la información obtenida del análisis externo.....	67
3.3 ACTIVIDADES DE DOCENCIA.....	68
3.3.1 Capacitación No. 1.....	68
3.3.2 Capacitación No. 2.....	71
3.3.3 Capacitación No. 3.....	74
3.4 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN.....	77
3.4.1 Actividad No. 1.....	77
3.4.2 Actividad No. 2.....	79
3.4.3 Actividad No. 3.....	81
CAPITULO IV SISTEMATIZACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO.....	84
CAPÍTULO V PROPUESTA.....	
5.1 Mejoramiento de la comunicación entre el Centro de Salud y los habitantes de las comunidades de la aldea Xejuyup, municipio de Nahualá, del departamento de Sololá.....	86
5.2 Proceso de comunicación.....	87
5.2.1 Objetivo general.....	87
5.2.2 Objetivos específicos.....	87
5.2.3 Meta.....	87
5.3 Elementos del proceso de comunicación.....	88
5.3.1 Primer elemento: Emisor.....	89
5.3.2 Segundo elemento: Mensaje.....	92
5.3.3 Tercer elemento: Medio.....	93
5.3.4 Cuarto elemento: Receptor.....	94
5.3.5 Alteraciones.....	95
5.3.6 Retroalimentación ó realimentación (FEEDBACK).....	95
5.4 Información escrita y visualizada.....	95
5.4.1 Idea.....	95
5.4.2 Emisor.....	95
5.4.3 Mensaje.....	96
5.4.4 Medio.....	97
5.4.5 Receptor.....	97
5.5 Visitas domiciliarias generales.....	99

5.5.1 Idea.....	99
5.5.2 Emisor.....	99
5.5.3 Mensaje.....	100
5.5.4 Medio.....	101
5.5.5 Receptor.....	104
5.5.6 Diseño del cronograma de reuniones.....	105
5.5.7 Diseño del cronograma de visitas.....	106
5.6 Facilitar la información a las personas.....	106
5.6.1 Idea.....	106
5.6.2 Emisor.....	106
5.6.3 Mensaje.....	107
5.6.4 Medio.....	108
5.6.5 Receptor.....	113
5.7 Acercamiento a la comunidad.....	113
5.7.1 Idea.....	113
5.7.2 Emisor.....	113
5.7.3 Mensaje.....	114
5.7.4 Medio.....	114
5.7.5 Receptor.....	115
5.8 Formación de comisiones de trabajo interno.....	115
5.8.1 Idea.....	116
5.8.2 Emisor.....	116
5.8.3 Mensaje.....	116
5.8.4 Medio.....	117
5.8.5 Receptores internos.....	119
Conclusiones.....	121
Recomendaciones.....	123
Bibliografía.....	125
Anexos.....	127

ÍNDICE DE GRÁFICAS

		Página
No. 1	Indicadores de producción general en salud a nivel aldea Xejuyup.....	6
No. 2	Indicadores de impacto a nivel Xejuyup.....	7
No. 3	Indicadores de producción general en salud a nivel Municipio Nahualá, Sololá.....	7
No. 4	Indicadores de impacto a nivel Municipio Nahualá, Sololá.....	8
No. 5	Género del personal que labora en el Centro de Salud.....	47
No. 6	¿Está dentro de sus funciones de trabajo visitar a las comunidades?.....	48
No. 7	Si su respuesta es positiva, ¿Visita usted a las comunidades que tiene el Centro de Salud?.....	48
No. 8	Si su respuesta es positiva, ¿a cada cuánto tiempo?.....	49
No. 9	Controles internos utilizados para verificar las visitas a las comunidades.....	49
No. 10	Razón de sus visitas a las comunidades.....	50
No. 11	Formas de comunicación del Centro de Salud hacia la población.....	51
No. 12	Aceptación en la comunidad de la forma en que les comunica.....	52
No. 13	Internamente, ¿de qué manera han enfocado el problema del desinterés de las comunidades para recibir los servicios del Centro de Salud?.....	53
No. 14	¿Qué recomendaría para interesar a los habitantes de la comunidad a recibir los servicios?.....	53
No. 15	De los siguientes aspectos, a su criterio, ¿Cuales son parte de la promoción de servicios?.....	54
No. 16	¿Cuáles son los servicios que más se le proporcionan a los enfermos que acuden a recibir curaciones?.....	55
No. 17	Cuando se trata a un enfermo ¿Cuáles son las acciones más importantes?.....	55
No. 18	Género de las personas encuestadas en la aldea Xejuyup.....	57
No. 19	¿Alguna vez ha visitado el Centro de Salud para hacer uso de los servicios que presta?.....	57
No. 20	Si su respuesta fue positiva, ¿qué servicios ha solicitado?.....	58
No. 21	Si respondió control prenatal, ¿dónde prefiere ser atendido?..	59
No. 22	¿Es usted visitado por los trabajadores del Centro de Salud para brindarle información sobre los servicios en salud?.....	59
No. 23	¿Cómo se comunica las autoridades del Centro de Salud hacia usted para dar a conocer los servicios?.....	61
No. 24	¿Le parece bien como se comunican los trabajadores del Centro de Salud para brindar información en salud?.....	62
No. 25	Si respondió que no, ¿podría explicar la razón?	62
No. 26	¿A su criterio los trabajadores del centro de salud le brindan	

	bien la información sobre los servicios que existen en la Institución?.....	63
No. 27	¿Le interesa a usted hacer uso de los servicios que brinda las autoridades del Centro de Salud?.....	64
No. 28	De los siguientes servicios, ¿cuáles son los que más le han ofrecido?.....	65
No. 29	¿Cuál de los servicios que presta el Centro de Salud ha utilizado para evitar enfermedades?.....	65
No. 30	Si acude a recibir curaciones, ¿Cuáles son los servicios que más le han proporcionado?.....	66

ÍNDICE DE CUADROS

		Página
No. 1	Listado de trabajadores.....	2
No. 2	Priorización de problemas y/o situaciones encontrados.....	36
No. 3	Población y muestra.....	43
No. 4	Plan de actividades de docencia en el Centro de Salud de Xejuyup Distrito No. 9 Nuahalá, Sololá.....	45
No. 5	Plan de actividades de extensión en el Centro de Salud de Xejuyup Distrito No. 9 Nuahalá, Sololá.....	46
No. 6	¿Qué puesto desempeña en el Centro de Salud?.....	47
No. 7 y 8	De las que usted mencionó. ¿Cuál es la aceptabilidad de la población?.....	50
No. 9	En las que indicó aceptación negativa, ¿cuál considera sean las razones?.....	51
No. 10	Por un estudio realizado existe desinterés de las personas para recibir los servicios en el Centro de Salud. A su criterio, ¿por qué considera que existe ese desinterés?.....	52
No. 11	¿Qué acciones preventivas considera sean las más importantes?	54
No. 12	Si su respuesta fue negativa ¿cuál es la razón o razones?.....	58
No. 13	¿Quiénes los han visitado?.....	60
No. 14	Si su respuesta es positiva, ¿A cada cuánto tiempo?.....	60
No. 15	¿Cuál es el motivo por los que lo visitan?	61
No. 16	Si su respuesta es negativa, ¿cuál sería la razón?.....	63
No. 17	Si su respuesta es negativa ¿Por qué razón?.....	64
No. 18	Para darles seguimiento a los pacientes enfermos ¿Cuáles son los servicios más importantes que debe proporcionar el Centro de Salud?.....	66

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

		Página
No. 1	Capacitación No. 1.....	70
No. 2	Capacitación No. 1.....	70
No. 3	Capacitación No. 1.....	70
No. 4	Capacitación No. 2.....	73
No. 5	Capacitación No. 2.....	73
No. 6	Capacitación No. 2.....	73
No. 7	Capacitación No. 3.....	76
No. 8	Capacitación No. 3.....	76
No. 9	Capacitación No. 3.....	76
No. 10	Actividad No. 1.....	78
No. 11	Actividad No. 1.....	78
No. 12	Actividad No. 1.....	78
No. 13	Actividad No. 2.....	80
No. 14	Actividad No. 2.....	80
No. 15	Actividad No. 2.....	80
No. 16	Actividad No. 3.....	82
No. 17	Actividad No. 3.....	82
No. 18	Actividad No. 3.....	83

ÍNDICE DE ORGANIGRAMA

		Página
No. 1	Organigrama General Distrito De Salud De Xejuyup.....	23

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

		Página
No. 1	Diagrama causa y efecto de la problemática del Centro de Salud.....	37
No. 2	Elementos del proceso de comunicación.....	88
No. 3	Mensaje a comunidades.....	101
No. 4	Receptores en comunidades.....	103

ÍNDICE DE CRONOGRAMAS

		Página
No. 1	Diseño del cronograma de reuniones.....	104
No. 2	Diseño del cronograma de visitas.....	105

ÍNDICE DE FIGURAS

		Página
No. 1	Diseño de manta vinílica.....	102
No. 2	Diseño de manta vinílica en el idioma k'iche'.....	103
No. 3	Diseño de trifoliar parte externa.....	109
No. 4	Diseño de trifoliar parte interna.....	110
No. 5	Diseño de trifoliar parte externa en el idioma k'iche'.....	111
No. 6	Diseño de trifoliar parte interna en el idioma k'iche'.....	112

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Suroccidente (CUNSUROC) contempla tres fases que son: Investigación, Docencia y Extensión. Se realizó con la debida autorización de la comisión de EPS, en el Centro de Salud de la aldea Xejuyup, Nahualá, Sololá, una institución que presta servicios de salud pública que tiene entre sus retos, concientizar a la población constituida por comunidades principalmente de etnia indígena y su población es bilingüe ya que los habitantes hablan idioma quiché y castellano para que hagan uso de servicios médicos gratuitos.

Se determinó a través de la investigación que una de las principales problemáticas de la institución es la inadecuada comunicación hacia sus comunidades ocasionando entre otros aspectos que se mencionan en el contenido del presente trabajo, el desconocimiento de todos los servicios que presta, desconfianza a hacer uso de ellos, mal manejo de la información y preocupante en lo referente a la atención de las mujeres embarazadas.

De acuerdo a lo que establece el normativo de EPS de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Centro Universitario de Suroccidente (CUNSUROC), se procedió a elaborar un informe denominado "Mejoramiento de una adecuada comunicación entre el Centro de Salud de Aldea Xejuyup y la población", el cual se desglosa en cinco capítulos.

En el primer capítulo, se presenta un diagnóstico administrativo dentro de las Instalaciones del Centro de Salud, con el objetivo de examinar la situación imperante lo que permitió observar el estado institucional en que se encuentra la misma, identificando las situaciones y problemas principales escogiendo uno de ellos.

El segundo capítulo contiene el plan de investigación que contempla además las actividades de docencia y extensión. En esta fase se plasmaron el tema de investigación, la justificación, los objetivos, general y específicos, los elementos de estudio, metodología, alcances aporte.

Los resultados de la investigación se detallan en el tercer capítulo, realizado dentro de la institución y con la población, donde se presentan con gráficas y análisis de resultados las respuestas que brindaron el personal del Centro de Salud y las personas encuestadas. También se incluyen las actividades de docencia efectuadas internamente y las de extensión con las instituciones educativas.

Se indica en el cuarto capítulo, las experiencias positivas y negativas que en su momento enfrentó el estudiante de EPS, explicando brevemente lo vivido con la institución, con el personal administrativo y con la población en sus diferentes comunidades. En este espacio se relató situaciones que no se pudo describir en los capítulos anteriores ni posteriores.

En el quinto capítulo, se plasma la propuesta de solución de la problemática encontrada y que reflejo la investigación interna y externa, con la finalidad de proporcionar al Centro de Salud una alternativa de solución para mejorar la comunicación, esperando sea de mucha utilidad y beneficio para la institución. La propuesta se fundamentó en la colaboración y conocimientos del Director del Centro de Salud, el apoyo de sus colaboradores, las respuestas de las personas encuestadas y la experiencia en Administración del docente supervisor de EPS. Se incluyen además las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía consultada y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

1.1 ANTECEDENTES

En la década de los años 80 surge el Centro de Salud en una aldea denominada Xejuyup siendo construido y acondicionado como un Puesto de Salud en una casa local. Sus primeros servicios para la comunidad fueron los de ayudar a las mujeres para dar a luz de forma normal con el auxilio de una comadrona. Posteriormente se agregó a la institución una auxiliar de enfermería para brindar servicios de forma práctica en primeros auxilios a los pacientes, integrándose después un Técnico en salud rural.

En el año de 1985, se construyó e inauguró un edificio formal para ser ocupado como un Puesto de Salud de Xejuyup, lo que permitió una mejor atención a la población, ya que habían surgido nuevas necesidades. Respecto al recurso humano, llegó a ser coordinado por un médico comunitario que fue presupuestado por el área de salud de Sololá. En 1998 el Puesto de Salud se elevó a Centro de Salud tipo B, ocupándose en la cobertura de la aldea. Se desarrolló cada día más esta institución, hasta lograr en el año 2005 un Centro de Atención Permanente (CAP), para la atención de emergencias gineco obstétricas los 365 días del año con servicios de atención las 24 horas al día.

1.3 SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS

El Centro de Salud y CAP, brindan una atención las 24 horas, dedicándose a la atención de consulta general, atención y control prenatal y control de niños. Su horario de atención es de 8:00am a 4:30pm. Después del mismo solo se atienden emergencias, en este caso a las mujeres que entran a la labor de parto en el Centro de Atención Permanente (CAP).

Brindan los servicios a través de visitas tanto a Xejuyup como a las diferentes comunidades o caseríos que actualmente tienen a su cargo como lo son: Pabeya, Chirijcruz, Patzulin, Chuimaza, Maxanija y Pochol.

Cuenta con dos puestos de salud que son: Palacal en la aldea del mismo nombre y tiene además a su cargo los caseríos que son Cuizaca y Sohomip. El Puesto de Salud de **Paculam**, que tiene a su cargo tanto a la aldea como a los caseríos de Paculam y Chinahualate.

La infraestructura del Centro de Saludes insuficiente en algunas áreas como la de saneamiento ambiental e informática que no cuentan con oficina propia y ambas actividades necesitan de ello.

El Centro de Salud está establecido como distrito No. 9 del municipio de Nahuala, departamento de Sololá y otras jurisdicciones que se dedican a la prestación de servicio de salud en las aldeas y caseríos

El total de trabajadores de la institución son los siguientes:

Cuadro No. 1

No.	Renglón	Apellidos	Nombres	Puesto
1	O11	González Flores	Juan Carlos	Médico Director
2	O11	Rosales Xiquín	Rosalva Carmina	Auxiliar de Enfermería
3	O11	López Ixtos	Catarina	Técnica en Salud Rural
4	419	Peres Puac	Marta Regina	Digitadora
5	419	De la Roca Yax	Gilsa Amarilis	Digitadora
6	419	López López	Rosario	Vacunadora
7	419	Rosales Xiquín	Verner Adau	Piloto
8	182	GonzálezRamírez	Silvia Janet	Enfermera Profesional
9	182	Maldonado Aguirre	Claudia Patricia	Médico Turnista
10	182	Maldonado Aguirre	Juan Rudy Alexander	Médico Turnista
11	182	Mancilla Vaides	Geny Margarita	Médico Turnista
12	182	López y López	Arcely Karina	Auxiliar de Enfermería
13	182	López Álvarez	Nora Leticia	Auxiliar de Enfermería
14	182	Cotiy Perechu	Elena	Auxiliar de Enfermería
15	182	Raymundo Semet	Geronima Patricia	Auxiliar de Enfermería

Fuente: Manual de funciones. Centro de Salud.2014

Es importante mencionar que en Samayac Suchitepéquez existía una ONG´s llamada Prodesca que prestaba servicios de salud a comunidades lejanas de la aldea de Xejuyup, y estaba bajo la responsabilidad del director médico del Centro de Salud, pero su funcionamiento estaba a cargo de una Coordinadora nombrada por el área de salud de Sololá.

El médico director desea que esta institución brinde sus servicios como la atención que se recibe en una clínica privada aplicando los enfoques y funciones administrativas, porque se fundamenta en que el Centro de Salud tiene sus propios planes y proyectos como distrito.

1.4 NATURALEZA DE LA EMPRESA

1.3.1. Tipo de Empresa:

El Centro de Salud y CAP del Distrito de Salud No.9 de la aldea de Xejuyup, del Municipio de Nahualá, del departamento de Sololá es una Institución Pública, que se dedica a la prestación de servicios generales de salud.

1.3.2 Localización:

Se encuentra ubicado en la parte central de la aldea de Xejuyup, a 140 km de Nahualá y 160 km de Sololá, en la parte del suroccidente de Sololá entrando por el municipio de Santo Tomás la Unión y se necesitan 20 minutos para llegar a la aldea. Se puede recorrer por medio de camiones, carros dobles y microbuses.

1.3.3 Actividad Principal:

Se enfocan precisamente en la prestación de servicios y en la atención integral permanente en la comunidad, para su desarrollo físico e intelectual, lo cual incluye las 24 horas del día y los 365 días del año, con énfasis en los puntos siguientes:

- a. Consulta general para todos: (enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc.).
- b. Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 5 años).
- c. Atención de adolescentes y adultos en edad reproductiva; enfermedades infecciosas, detección del cáncer de la matriz y mama, métodos de planificación familiar, y la prueba rápida para detectar cáncer. (IVAA).

1.3.4 Tamaño:

Esta institución se sitúa como mediana empresa por su extensión de cobertura en la prestación de servicios médicos y porque se encuentra como el segundo distrito en el departamento de Sololá.

1.3.5 Situación Legal:

El proceso legal de la creación del Centro de Salud de Xejuyup surgió en el año de 1998 donde se publicó en el diario oficial el acuerdo ministerial 18-1998 que eleva al Puesto de Salud de Xejuyup a Centro de Salud tipo B en la red de servicios del

Ministerio de Salud. Como organización sanitaria legitimada a partir de febrero del mismo año, se han venido asignando con base a la disponibilidad ministerial, los recursos a las diferentes necesidades de los servicios y los intereses organizacionales locales. De igual forma está regido a las diferentes leyes que corresponde al ámbito de salud. El personal que presta sus servicios dentro de esta institución son: el director médico, las enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería y médicos turnistas los que están obligados a pagar sus impuestos como profesionales a la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–.

1.3.6 Servicios:

Su énfasis principal es prestar atención gratuita por ser una empresa pública, así mismo se enfocan en 17 prioridades las cuales forman parte fundamental para el desarrollo y bienestar de esta aldea de Xejuyup. Las principales son las siguientes:

- a. Mortalidad materna y neonatal.
- b. Enfermedades respiratorias agudas.
- c. Desnutrición
- d. Accidentes y violencia.
- e. Enfermedades crónicas y degenerativas (cáncer, diabetes e hipertensión).
- f. Meningitis.

1.3.7 Evolución de la institución:

El Centro de Salud de Xejuyup y CAP, ha venido evolucionando cada vez más, ya que con el tiempo ha marcado su existencia en forma ascendente, la cual ha desarrollado el servicio eficientemente, aun con complejidades pero ha logrado sus objetivos. El director médico del Centro, el Doctor Juan Carlos González Flores explica que el centro ha logrado sus objetivos con el tiempo.

El ciclo de vida del Centro de Salud de Xejuyup, actualmente se encuentra en la etapa de mantenimiento, identificándose como una institución prestadora de servicios de calidad, la cual se enfoca en la productividad de los empleados, es decir, que si están realizando e instruyendo a las personas como realmente corresponde en el ámbito de salud.

Hoy por hoy ha sobresalido y se ha mantenido a pesar de las problemáticas que enfrentan por insuficientes medicamentos que ha enfrentado el área de Sololá, pero su complemento de sostenimiento es la infraestructura con la cual cuenta, en un lugar agradable e interesante. El principal objetivo del director médico en un futuro es ampliar la infraestructura, ya que cuenta con terreno propio disponible. El problema para realizar este proyecto es que no hay presupuesto asignado para ejecutarlo.

1.4 MACRO ENTORNO

1.4.1 Entorno demográfico:

Casi el total de la población de la Aldea de Xejuyup, es indígena y, posee 40,850 habitantes en la actualidad, de ellos el 50.20% es femenino y el 49.80% es masculino, así mismo el 14% pertenece a las personas migrantes que se encuentran trabajando en el extranjero.

1.4.1.1 Educación:

La institución realizó un censo donde según lo informó el médico director del Centro de Salud de Xejuyup, que el total de la población que posee un grado de escolaridad en esa aldea es el 31% que equivale a 7,463 personas, de ellos el 8% no tiene un nivel primario, mientras el 20% tiene un nivel primario aceptable. Respecto al nivel medio solo el 3% del 31% de la población lo posee. El total de analfabetismo de esa aldea es del 38%.

1.4.1.2 Datos socioeconómicos:

Del total de la población el 56% están en pobreza extrema, el 44% son pobres. Solamente el 26% de la población es económicamente activa.

1.4.1.3 Salud:

De acuerdo de una entrevista con el director del Centro de Salud, se obtuvo la siguiente información:

- ✓ Salud pública:
Es la rama de las ciencias sociales que como obligación directa del estado tiene que contribuir a garantizar el bien común de los ciudadanos, desarrollando para ello ocasiones de promoción prevención, curación y rehabilitación, por medio de las instituciones hospitalarias que se encuentran a nivel nacional.
- ✓ Salud pública departamental:
Es el sistema de servicio de salud que ofrecen las instituciones departamentales como hospitales regionales, áreas de salud, centros de salud y CAP de forma gratuita a toda una población.
- ✓ Salud pública Local:
Son los servicios de salud gratuitos que se encuentran ubicados en cada población como en los municipios, aldeas, caseríos u otras comunidades circunvecinas, por medios de los Centros de Salud y Centros de atención permanente, Puestos de Salud, así también se realizaba por medio de la

ONG's que trabajaba conjuntamente con áreas de salud para brindarles atención a todas las comunidades más lejanas de una población.

✓ Tendencias de salud:

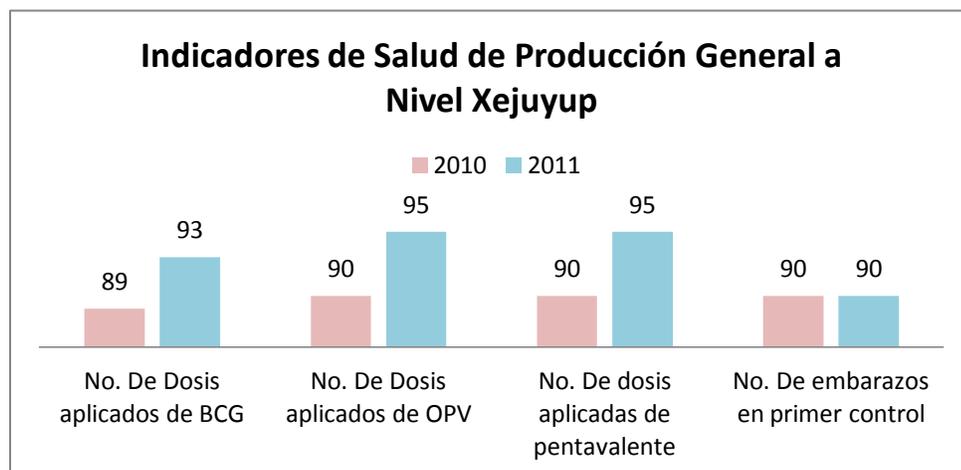
Según el Informe de Desarrollo Humano 2009/2010, es la implementación y consolidación de un modelo de salud con mejoras en su cobertura de atención a la inclusión y participación ciudadana. En el ámbito internacional, se identifican modelos de atención de salud sustentados en dos lógicas diferentes que han orientado o influenciado las políticas de salud en Guatemala durante el periodo 1985-2009, la atención primaria de salud y la atención primaria de salud selectiva. La primera impulsada en la década de los 80, estuvo influida por la meta de "Salud para todos en el año 2000" y surge al final de los años 70 del siglo XX con la estrategia de Atención Primaria de Salud (APS) y la Declaración de Alma Ata, en 1978. Ésta relacionada la salud con el desarrollo social y económico de una población; propone la atención integral en salud (promoción, prevención, curación y rehabilitación); promueve la participación local y el trabajo multisectorial. Además, establece que los Gobiernos deben formular políticas, estrategias y planes para que las APS sea parte del sistema nacional de salud.

Casi el total de habitantes de esta aldea (92%), tienen acceso a la prestación de servicios gratuitos, en el Centro de Salud.

Es importante mencionar la producción general y en salud a través de los servicios que ofrece la institución y los de impactos tanto a nivel de la aldea como del municipio de Nahualá, Sololá. A continuación se describen:

1.4.1.4 Indicadores de producción general en salud a nivel aldea Xejuyup

Grafica No. 1

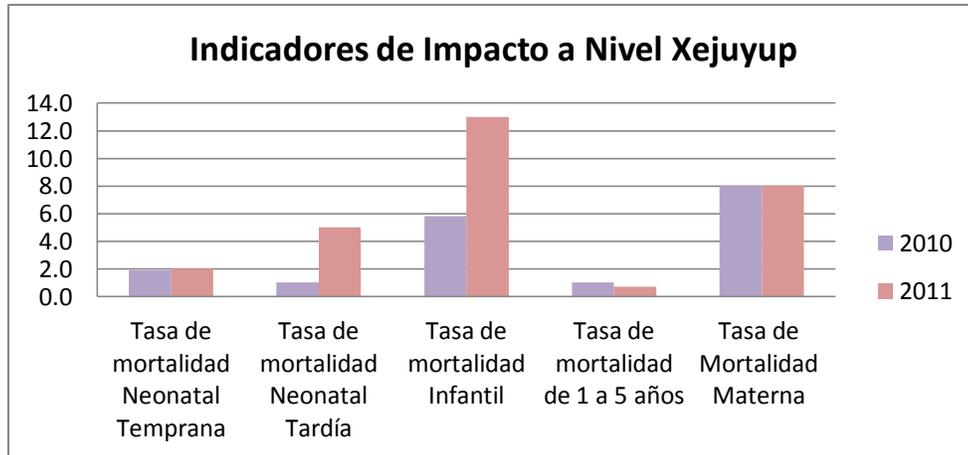


Fuente: Centro de Salud de Xejuyup, Nahualá, 2010 y 2011.

Respecto a la cobertura de vacunación en la aldea, el número de dosis aplicadas en la producción materna infantil es similar en los años 2010 y 2011 considerando haber llenado las expectativas deseadas. Se atendió el mismo número de embarazos en ambos años. La meta anual es que sea igual o mayor los casos atendidos.

1.4.1.5 Indicadores de impacto a nivel Xejuyup.

Grafica No. 2

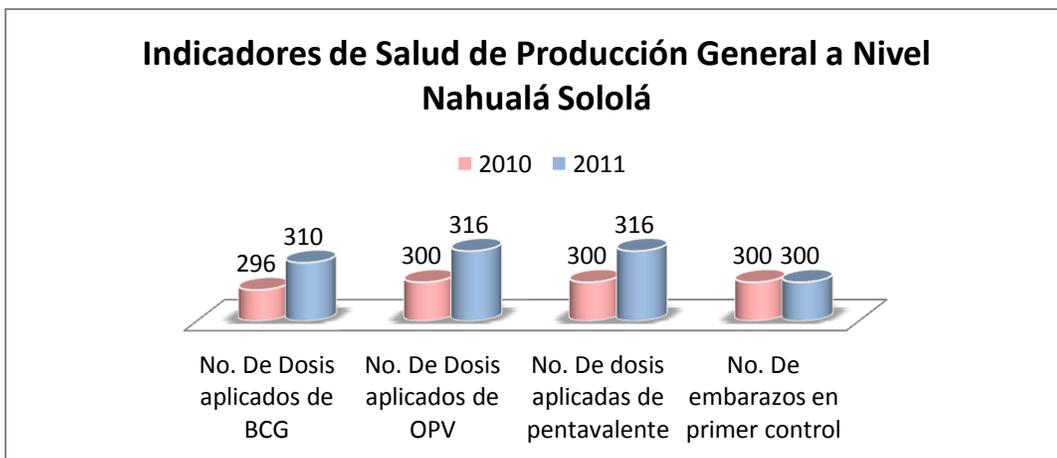


Fuente: Centro de Salud de Xejuyup, Nahualá 2010 y 2011.

La tasa de mortalidad de maternidad y la tasa de mortalidad infantil son las que sobresalen, principalmente la segunda mencionada que se acentuó el último año.

1.4.1.6 Indicadores de producción general en salud a nivel Municipio Nahualá, Sololá.

Grafica No. 3

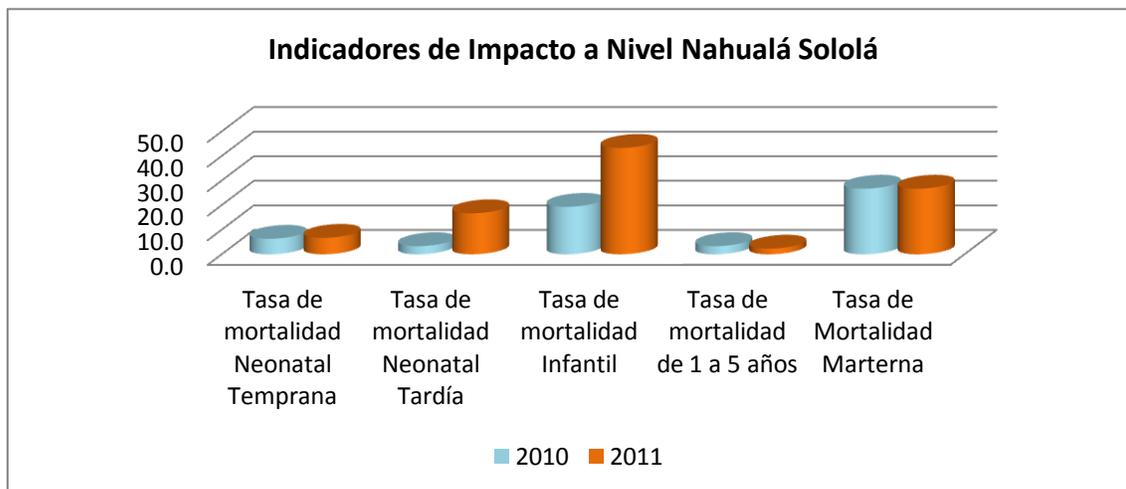


Fuente: Centro de Salud de Xejuyup, Nahuala, 2010 y 2011.

Se cumplieron las metas establecidas en cobertura de vacunación mejorando aunque no significativamente el último año. Es interesante observar que el número de embarazos atendidos fue el mismo en ambos años.

1.4.1.7 Indicadores de impacto a nivel Municipio Nahualá, Sololá

Grafica No. 4



Fuente: Centro de Salud de Xejuyup, Nahualá, 2010 y 2011.

Es preocupante observar que fue muy significativa la tasa de mortalidad infantil ya que se duplicó el número de casos en los dos años mencionados. También fue muy marcada la variación en la tasa de mortalidad neonatal tardía.

1.4.2 Entorno económico:

1.4.2.1 Remesas familiares:

Hay personas que poseen como fuentes de ingresos las remesas familiares, porque sus esposos e hijos se encuentran trabajando en los EE.UU. para la superación familiar en lo económico y ha beneficiado a esta comunidad en varios aspectos ya que por medio del mismo han adquirido microbuses o pick up para la prestación de servicios de transporte, lo cual implica que las personas que reciben estas remesas, buscan los servicios privados en salud ya que tienen los recursos para hacerlo.

1.4.2.2 Producción agrícola:

Algunas familias se dedican a la producción y cultivos en sus tierras como el café, banano y, hojas de maxán. También se dedican a la crianza de aves domésticas, esto es un medio para obtener sus ingresos propios y poder sobresalir de la vida diaria, ya que hay caseríos en que se observa claramente la realidad de la extrema pobreza.

1.4.3 Entorno social cultural:

La aldea de Xejuyup hace énfasis en las actividades religiosas y espirituales que realizan sus habitantes siendo la mayoría de ellos cristianos católicos. El estilo de vida de los vecinos de la aldea es totalmente diferente a los de un área urbana, porque tienen una forma de ver la vida ante una sociedad cambiante. Es preciso mencionar que parte de las personas en su mayoría jóvenes se están adaptando a los cambios sociales que hoy en día se les está presentando, como el uso de la tecnología, se esfuerzan por estudiar y obtener un título así como salir de sus comunidades para obtener un trabajo. Entre la cultura es importante resaltar lo siguiente: La fiesta patronal de la Aldea de Xejuyup es el 25 de Noviembre, en honor a Santa Catarina de Alejandrina. Todos los vecinos de la aldea hablan el idioma Quiché y muy pocos el idioma Español. El traje típico que portan los habitantes, es el güipil bordado con el corte de color negro; funcionan 5 cofradías: Sacramento, Santa Cruz, San Francisco, Rosario y Concepción las que ayudan a celebrar la fiesta titular.

1.4.4 Entorno legal y político:

El centro de salud de Xejuyup como empresa pública se basa y trabaja conforme a las siguientes leyes:

1.4.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala:

El artículo 94 indica la obligación del estado sobre salud y asistencia social para la población.

1.4.4.2 Ley del Organismo Ejecutivo, decreto legislativo 114-97, artículo 39:

Establece que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia social le corresponde formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa y a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país.

1.4.4.3 Código de Salud, decreto legislativo 90-97 artículo 4:

Indica las obligaciones del Estado en el cumplimiento de su obligación de velar por la salud de los habitantes.

1.4.4.4 Reglamento Orgánico interno del MSPAS, Acuerdo Gubernativo 115-99:

Menciona en el Capítulo I, la Red de Establecimientos del sistema integral de atención en salud.

1.4.4.5 Ley del servicio civil y su reglamento, decreto 18-98:

El propósito general de esta Ley, es regular las relaciones entre la administración pública y sus servidores, con el fin de garantizar su eficiencia, asegurar a los mismos, justicia y estímulo en su trabajo, y establecer las normas para la aplicación de un sistema de administración de personal.

1.4.4.6 Manual de clasificaciones presupuestarias para el sector público de Guatemala:

Se enfoca en los diferentes renglones en que el personal queda contratado para prestar sus servicios médicos y sanitarios a la población.

1.4.4.7 Ley Orgánica de la contraloría general de cuentas decreto, 31-2002:

Establece que todas las instituciones públicas deben ser fiscalizadas por la Contraloría General de Cuentas.

1.4.5 Entorno tecnológico:

En la aldea de Xejuyup actualmente hay medios de comunicación y servicios tecnológicos como lo son: centros de internet, medios de comunicación de las empresas de telefonías de Claro y Tigo, servicio de energía eléctrica los que vienen a beneficiar al desarrollo de la comunidad

1.4.6 Entorno ecológico:

Existen tierras fértiles en grandes extensiones. Se reforestaron las áreas afectadas por el incendio que surgió en el año 2008 por la montaña Pecul, que afectó en esta localidad las siembras de los habitantes. Hay familias que en lo particular están forestando terrenos propios.

1.4.6.1 Problema nutricional:

Alrededor de la institución y por el lugar donde se encuentra ubicado existen cambios climáticos que se dan de forma imprevista, ya que al momento que surge un incendio o tormentas tropicales afectan y provoca pérdidas de cultivos y económicas perjudicando los ingresos de las familias, que en su mayoría se dedican a la producción agrícola. Todo esto causa la desnutrición en la población infantil, que en su momento el Centro de Salud debe de enfrentar.

1.4.6.2 Servicios básicos de la comunidad:

Esta aldea tiene sus servicios básicos, como sistema de drenajes y agua entubada, pero no llega a toda la población, situación que afecta la salud de ellos

por carecer de estos servicios provocando contaminación del ambiente y enfermedades gastrointestinales, porque hay familias que alrededor de sus hogares realizan sus necesidades fisiológicas.

1.4.7 Grupos y asociaciones:

El Distrito No. 9 de Xejuyup, trabajó conjuntamente con la ONG Prodesca que actualmente ya no existe la cual tenía varias comunidades a su cargo para brindarle servicio de salud en los diferentes caseríos.

Únicamente existe un COCODE quien tiene intervención en las decisiones tomadas por el Centro de Salud, pero no se han tenido problemas ya que siempre se ha tenido comunicación acertada con ellos para la realización de actividades.

También se da la injerencia de grupos de jóvenes quienes sin estar organizados ocasionan disturbios y surgen heridos pero se da principalmente en épocas festivas y alteran la atención normal del Centro de Salud.

1.4.8 Entorno global:

El Centro de Salud es una institución que adquiere beneficios de otros países especialmente en sus medicamentos.

1.4.8.1 Biológicos:

Son vacunas que se utilizan en el Centro de Salud de Xejuyup, para inmunizar a la población infantil las que son proveídas por laboratorios internacionales ya que Guatemala no las fabrica todavía.

1.4.8.2 Instituciones internacionales:

También prestan servicios de salud internacional, cuando llegan a la institución los médicos cubanos a apoyar a las comunidades a través de las estrategias de atención primaria en salud. Para poder realizar sus actividades, deben antes de ponerse de acuerdo con el director médico del distrito de Xejuyup.

1.5 MICRO ENTORNO

1.5.1 Proveedores:

En esta institución se puede calificar dos tipos que son, directos e indirectos:

1.5.1.1 Directos:

Son los de la jefatura de área de Sololá, porque ellos tienen a su cargo proveer todos los medicamentos, insumos, artículos de bioseguridad al distrito No.9 de

Xejuyup, así mismo de ellos depende la existencia de artículos para prestar los servicios a la comunidad.

1.5.1.2 Indirectos:

El proveedor indirecto del Centro de Salud de Xejuyup, es el Ministerio de Salud, ya que es el que se encarga de brindar y pagar todos los servicios que utiliza esta institución para su funcionamiento, también porque el mismo aprueba el presupuesto para este distrito y su buen servicio a la aldea.

1.5.2 Competencia:

Según las enfermeras y el director médico del Centro, no ve como competencia las otras instituciones como es el IGSS u hospital nacional, ya que estas benefician también a la población. La salud pública es para toda la población que lo demanda.

1.5.3 Clientes:

Las autoridades y colaboradores del Centro de Salud y CAP de Xejuyup, consideran la siguiente clasificación de clientes:

1.5.3.1 Grupo Materno Infantil:

Mujeres embarazadas y todo lo relacionado al parto y puerperio.

1.5.3.2 Mujeres en Edad Fértil (MEF):

Mujeres comprendidas entre los 10 y 54 años, ya que el cuerpo está dispuesto para un embarazo inesperado.

1.5.3.3 Neonatos:

Niños de 0 a 28 días, que los traen a consulta para su primera vacuna y desde ya empiezan con su control en vacunaciones.

1.5.3.4 Lactante:

Niños de un mes a 1 año, que vienen a control de peso, y vacunación, en el cual a los 6 meses inicia la suplementación.

1.5.3.5 Niñez:

Niños de 1 a 10 años, que vienen por su control, vacunación, suplementación y por sus vitaminas. Otros por atención general.

1.5.4 Asociaciones diversas:

El Centro de Salud Y CAP, trabajan en coordinación con diferentes instituciones como lo son:

1.5.4.1 Instituciones educativas:

Con jornadas de vacunaciones o charlas de salud. Lo primordial para la institución son los niños y adolescentes de las escuelas.

1.5.4.2 Relación con autoridades:

Esta se basa en coordinación de actividades de salud, para poder brindar información a toda la comunidad con el apoyo de las autoridades.

1.5.5 Productos sustitutos:

Los productos que hace uso el Centro de Salud son en su totalidad 145, que son medicamentos generales, quirúrgicos y de planificación familiar perolas personas también hacen uso de otras opciones como lo son:

1.5.5.1 Comadronas:

Sustituyen parte de los servicios que se brindan en esta institución, ya que ellas son solicitadas por las mujeres embarazadas que no quieren ir a dar a luz en el CAP, por falta de confianza y allí están ellas para poder atender a estas personas. Solamente que un parto llegase a ser complicado ellas inmediatamente llevan a su paciente al Centro de Atención Permanente.

1.5.5.2 Medicina tradicional:

La mayoría de los habitantes prefieren comprarse una pastilla o un efervescente en la tienda o farmacia para aliviar el dolor, pero no buscan el servicio de salud para verificar la causa de la situación presentada.

1.5.5.3 Farmacias:

Las farmacias hoy en día han sobresalido, porque proporcionan algunos medicamentos a las personas sin obtener información exacta de lo que pasa con la persona enferma.

1.5.5.4 Enfermeras particulares:

Son las que prestan atención comúnmente en sus hogares o a domicilio. Es importante mencionar que algunos médicos de turno y enfermeras del Centro de Salud consideran las muestras médicas y las recetas como productos sustitutos lo cual lógicamente no es correcto.

1.6. ESTRATEGIA DE LA INTITUCIÓN

En información obtenida en el manual de funciones proporcionado por la institución, la visión y misión fueron establecidas por el área de Salud de Sololá y está orientado a prestar sus servicios señalados en los mismos.

1.6.1 Misión:

“Somos un equipo de proveedores de salud competentes comprometidos con la salud y bienestar de la población en edad reproductiva, así como los responsables de aportar toda la evidencia en materia de la salud reproductiva que orienten las políticas en salud dirigidas a materializar el derecho a la salud, a través de una red sanitaria que vigila, investiga, analiza y aplica las normas de atención para establecer lineamientos y evaluar los determinantes de la vulnerabilidad de la muerte materna para otorgar una oferta integral, integrada e institucionalizada con el fin de mejorar la calidad de la reproducción biológica y social de quienes habitan en el departamento de Sololá”.

Esta misión con la cual se orienta el trabajo del Centro de Salud, está establecida a nivel departamental el cual cumple con algunos aspectos, como proveedores competentes comprometidos con la salud y bienestar de la población en general, pero a la vez su enfoque primordial son las mujeres.

1.6.2 Visión:

“Que el departamento de Sololá con los fortalecimientos institucionales correspondientes cuente con organizaciones sanitarias innovadoras y de abordaje sostenible a la vulnerabilidad del problema de la muerte materna con reconocimientos en el ámbito nacional por su sostenibilidad social, técnica y financiera”.

La visión al igual que la misión tiene un enfoque a nivel departamental ya que todos los municipios juntamente con sus aldeas forman parte del mismo, pero no está establecida a nivel institucional y además no están a la vista de los empleados.

1.6.3 Filosofía:

“Ser una organización institucional de salud de Guatemala de innovación en la prestación de servicio materno infantil más reconocida en el ámbito nacional”.

La ideología del Centro de Salud está constituida según la forma de prestar sus servicios en las comunidades de la aldea, municipio y departamento. Fue creada por el área de salud de Sololá estableciéndose que no se adecua a la institución sujeta de estudio.

1.6.4 Valores:

Los valores forman parte de las características de una institución y, estos son los del Centro de Xejuyup, que se establecen en el manual de funciones. Los trabajadores practican algunos de los escritos a continuación pero no están a la vista de ellos.

1.6.4.1 Probidad:

Disponibilidad institucional para dar cuenta de sus actos y sus decisiones ante la sociedad, los niveles jerárquicos superiores y los organismos de control pertinentes.

1.6.4.2 Transparencia:

Virtud por medio de la cual las acciones y actividades desarrolladas por los Distritos de Salud y sus proveedores se caracterizan por ser claras, evidentes y comprensibles.

1.6.4.3 Respeto:

Trato digno y humano ante las diferencias y las diversidades sociales.

1.6.4.4 Lealtad institucional:

Virtud de compromiso de cada uno de los proveedores de salud de los Distritos de Salud ante los compromisos institucionales con respecto al plan estratégico.

1.6.4.5 Honestidad:

Actuaciones técnicas y con evidencia para la toma de decisiones.

1.6.4.6 Tolerancia:

Reconocer y respetar las actitudes y comportamiento de cada uno de los proveedores de salud.

Estos seis valores son relevantes. Los más practicados por los empleados son **TRANSPARENCIA**: tienen bien establecido la evidencia de sus servicios, **RESPECTO**: les guardan respeto a las personas de etnia indígena con la cual trabajan, **LEALTAD INSTITUCIONAL**: están comprometidos ante la institución y ante los pacientes, los otros también lo aplican pero no en su totalidad. No son del conocimiento de los trabajadores en forma escrita ni sujeto de mediciones.

1.6.5 Principios:

Los principios con que cuenta el Centro de Salud, están establecidos también en el manual de funciones pero como la misión, visión, filosofía y valores no están a la vista de los empleados. Los colaboradores no tienen como guía de trabajo estos y lo aplican porque tiene que darse en el transcurso de la prestación de sus servicios.

1.6.5.1 Equidad:

Forma de justicia distributiva que buscará un equilibrio entre las capacidades y las necesidades de las personas y los proveedores de salud.

1.6.5.2 Integralidad:

Disposición de los medios y recursos en forma articulada para ofertar acciones sanitarias que respondan culturalmente a las necesidades de reproducción biológica y social.

1.6.5.3 Eficiencia:

Relación entre los productos alcanzados y los recursos utilizados entendiendo dentro de esta que las necesidades aumentarán pero los presupuestos continuaran deficientes.

1.6.5.4 Eficacia:

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

1.6.5.5 Efectividad:

Impacto de la gestión de cada uno de los Distritos de Salud para el logro de resultados esperados con el manejo de los recursos utilizados disponibles.

1.6.5.6 Participación social:

Forma mediante la cual la población en forma individual, familiar y colectiva obtiene mayor control sobre su salud.

1.6.5.7 Trabajo en equipo:

Es la interacción entre las personas para lograr una actitud de cooperación y no individualista.

1.6.5.8 Previsión:

Capacidad institucional para identificar y caracterizar las posibles condiciones de riesgo para la salud de la población para orientar y garantizar la aplicación oportuna de las normas de atención

1.6.5.9 Universalización de la atención:

Es la garantía de inclusión de todas las personas y comunidades en las acciones contempladas en el plan estratégico.

La mayoría son importantes, pero algunos no están debidamente redactados. Los que más resaltan en la institución son la integralidad, eficiencia, eficacia, participación social. Los empleados no conocen los principios y lógicamente existe inoperancia al respecto.

1.6.6 Objetivos:

Los objetivos también están establecidos en el manual de funciones. El centro de Salud se enfoca por trabajar con responsabilidad para alcanzarlos y cumplirlos.

1.6.6.1 Objetivo 1:

Desarrollar, conducir y evaluar una red sanitaria en el primero y segundo nivel de atención en el ámbito del departamento de Sololá para la atención institucionalizada del parto.

1.6.6.2 Objetivo 2:

Diseñar protocolos para la atención institucionalizada del parto con base a normas en el primero y segundo nivel de atención en coordinación intra y extra institucional.

1.6.6.3 Objetivo 3:

Promover y orientar la investigación con medicina basada en la evidencia en coordinación con las instituciones y organizaciones responsables de mejorar la competencia del recurso humano en salud.

1.6.6.4 Objetivo 4:

Mantener actualizado el diagnóstico de la situación de la salud en edad reproductiva en el departamento, Distritos de Salud e instituciones en extensión de cobertura para generar escenarios que orienten la formulación de proyectos complementarios.

1.6.6.5 Objetivo 5:

Prevenir y responder a través de una oferta integral e integrada el 80 % o más de las complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio

1.6.6.6 Objetivo 6:

Establecer lineamientos y sus componentes para la prevención y atención de las complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio en coordinación con todas las organizaciones de salud del departamento de Sololá.

Los objetivos con la cual cuenta el Centro de Salud son establecidos a nivel de área de salud. Los que cumplen con precisión son los números cuatro, cinco y seis porque es lo que practica la institución de Xejuyup. En su mayoría están escritos debidamente como se pretende alcanzar, solamente que su descripción y léxico están elevados, se cumplen en algunas circunstancias y, el reto es cumplirlo con cabalidad. Los trabajadores no están inmersos en los objetivos planteados y están establecidos sin analizar el logro de los mismos.

1.6.7 Políticas:

Aparte de las políticas del Ministerio de Salud que están generalizadas, dentro de la organización también manejan algunas que son propias. No están establecidas por escrito ni posteadas dentro de la institución, sin embargo se practican. En el transcurso de las visitas que se realizó se pudo observar lo siguiente:

1.6.7.1 La institución brinda apoyo y permiso a su personal para la superación académica.

1.6.7.2 Permite que sus trabajadores opten por realizar sus prácticas dentro del Centro de Salud.

1.6.7.3 Celebración de actividades recreativas según amerita las situaciones (cumpleaños, convivios).

Todo lo escrito anteriormente se cumple con disposición dentro de la institución ya que los empleados forman parte de ello.

1.6.8 Estrategias del Centro de Salud:

Las prácticas que actualmente emplea el Centro de Salud para alcanzar sus objetivos se enfocan precisamente en el buen servicio de atención médica que ofrecen como institución pública.

1.6.8.1 Promoción de programas de vacunación:

Es cuando las enfermeras y los doctores promocionan las jornadas de vacunación a la comunidad en general y a todas las personas que visitan la entidad. Es importante que los niños de la edad de cero hasta los 12 meses estén en control de vacunación, para evitar todo tipo de enfermedades que afectan a los bebés. Así también promocionan esta actividad a las instituciones educativas.

1.6.8.2 Atención integral:

Se enfoca en la atención a la niñez y adolescencia. En los niños porque deben de realizar un monitoreo de crecimiento y de desarrollo por medio de un control mensual según las necesidades que poseen, esto es por medio de tarjetas de citas que se les proporciona ya que solo así reconocen los padres de familia la responsabilidad de llevarlos a los chequeos médicos en la adolescencia porque deben de verificar la salud de ellos, especialmente en las mujeres adolescentes en edad fértil, se les proporciona suplementación con micronutrientes (hierro y ácido fólico) para la salud estable de ellas, así como temas de educación sexual.

1.6.8.3 Educación sobre salud:

El Centro de Salud promueve los servicios que presta, así también se enfoca a educar a la población para que hagan uso de los servicios ya que es dirigido principalmente para toda la comunidad, lo ven como estrategia porque así las personas se informan y a la vez hacen uso de los mismos. Lo realizan en los centros educativos, escuelas, instituto y en la extensión de la Universidad Panamericana.

1.6.8.4 Atención integral en la mujer:

El Centro de Salud la establece como una estrategia ya que se le da un enfoque de atención integral donde ven los métodos de planificación control prenatal, control de puerperio, vacunación contra el tétano, ya que ello es un medio para evitar la mortalidad. También van a concientizar a las mujeres de la aldea para que haya una planificación familiar, ya que eso viene a prevenir embarazos no deseados, embarazos de alto riesgo y nacimientos de niños con discapacidades, porque las mujeres de hoy en día de la aldea de Xejuyup se exponen a embarazarse aun a los 40 años la cual es una edad elevada y, esto expone alto riesgo donde pueda fallecer ya sea el niño o la madre. Entonces al haber una planificación familiar, hay reducción de tasa de mortalidad materna y recién nacidos, menos niños enfermos, menos costos y mejor servicio.

1.6.8.5 Visitas comunitarias:

Se enfoca precisamente en la visita domiciliar de los habitantes de la aldea, para confirmar si hay niños vacunados o no, comprobar cuantas vacunas llevan, si realmente tienen su control, así mismo para ratificar si hay mujeres embarazadas

en las familias, verificar si hay personas que se encuentran con alguna enfermedad y no se acercan para ser atendidos, así mismo obtener un resultado de que porcentaje hace uso de los servicios. El objetivo de las visitas comunitarias es convencer a la población que haga uso de lo que se le proporcione por el Estado ya que es para la comunidad.

Existe confusión entre los personeros del Centro de Salud ya que en realidad no son estrategias a excepción de la salud integral que si es más a largo plazo.

1.6.9 Tipos de planes del Centro de Salud:

Por su mejora de servicio y productividad, el Centro de Salud aplica dos tipos que son:

1.6.9.1 Plan operativo:

En el Centro de Salud se basan en metas de pacientes atendidos por semana y por mes esto lo que significa que si aumentan las visitas al Centro, es porque realmente están brindando un servicio satisfactorio a la población. Según la atención que se les proporciona así quedarán satisfechos y adquirir nuevamente el servicio; esto es lo que justamente desempeña esta institución en salud pública, ya que ellos trabajan sobre metas, según lo alcanzado en meses anteriores y deben superar esas cifras positivamente es decir que deben haber menos niños enfermos y aumentar la cantidad en atención de vacunas, que hayan más mujeres que adquieran el servicio de maternidad, para que se reduzcan fallecimientos materno infantiles. Esto lo realizan por medio de la sala situacional que se efectúa a cada mes, en ella se establecen el control de las cantidades de pacientes atendidos como lo son: niños, jóvenes y adultos, con qué frecuencia enfrentaron las mismas situaciones como lo son; consultas generales, pediatría, maternidad, etc. En este tipo de plan se refleja la situación actual de la institución y a su vez, es base para alcanzar los objetivos organizacionales.

1.6.9.2 Plan anual:

En este tipo de plan es importante hacer mención, que el Centro de Salud debe de cumplir sus metas en general según los servicios que presta. El director médico como gerente de la institución juntamente con el apoyo del recurso humano con que cuenta establecen metas generales según cantidad de pacientes atendidos por año, se toma como ejemplo un caso real si en el año 2011 en la sala situacional se atendieron a una determinada cantidad de niños y, resulta alta la desnutrición infantil, para el año próximo debe de disminuir esas cantidades, si logran hacerlo es porque llevan un control eficaz y están generando una buena atención y servicio a los pacientes. Este plan es lo que aplica la organización en general y esta es la situación de esta entidad, porque la información que establece la sala situacional a cada año, es fundamental porque esta se envía al área de salud de Sololá, esto indica que el Centro de Salud tiene un plan para el año en

curso y es superar la situación del año anterior, esto se refiere a menos personas enfermas, reducir la desnutrición infantil, menos reportes de fallecimientos, más personas que hacen uso del servicio, lo alcanzan a través de productividad que posee el recurso humano y la habilidad y el poder de convencimiento a las personas que están en una casa de salud pública que si puede velar por la salud de ellos con responsabilidad.

1.6.10 Reglas y principios:

Definen la conducta correcta e incorrecta en el Centro de Salud. Su enfoque es el siguiente:

1.6.10.1 Reglas:

Existen dentro en la entidad y es con respecto a la presentación del personal ya que los doctores y enfermeras de turno deben presentarse debidamente uniformados; también deben de tomar las medidas necesarias para prestar los servicios, llevar zapatos cerrados y utilizar guantes porque están expuestos a personas que enfrentan diferentes enfermedades.

1.6.10.2 Principios:

Dentro de la institución manejan principios que involucran al personal y la población. Los médicos y enfermeras guardan la debida discreción con relación a los diferentes pacientes que llegan hacer uso de los servicios y tratar a las personas en su idioma correspondiente.

1.6.11 Responsabilidad social empresarial:

El Centro de Salud de Xejuyup, aparte de ser una institución del estado y que ofrece sus servicios gratuitos. Es realizada tanto por las enfermeras como el doctor de turno cuando no hay pacientes que necesitan las atenciones médicas ya que a pesar que no se encuentra dentro de sus funciones, salen a visitar a los pacientes a sus hogares y a otras personas que no han llegado a sus citas lo que implica responsabilidad social ya que no están recibiendo comisiones económicas como se da en las instituciones privadas.

Su principal enfoque es prestar un buen servicio sin recibir nada a cambio, más que buena cantidad de personas que hacen uso de estos. Se mencionan otras actividades que realizan:

- ✓ Asistencia técnica para elaboración de proyectos de labor social, ejecutados por los COCODES de la comunidad.
- ✓ Capacitaciones a las escuelas e institutos de la aldea sobre los diferentes programas de salud.

- ✓ Se preocupan por el cuidado del medio ambiente, ya que esta institución utiliza materiales como: jeringas, agujas, algodón, medicamentos entre otros los cuales no mandan a un depósito de basura sino más bien cuentan con su propio incinerador para depositar y quemar la basura que expulsan del Centro y para la basura orgánica, cuentan con una fosa séptica para el depósito de la misma.

1.7. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

El proceso dentro la institución que es el Centro de Salud se ejecuta como cualquier otra institución ya sea pública o privada. Se elabora una planificación de las diferentes actividades a realizar internamente, ya que se manejan estrategias y procedimientos así como las que establece el Ministerio de Salud.

En lo que respecta a la función de Dirección, las decisiones a nivel del Centro de Salud las toma el médico director de la institución. Respecto a los medicamentos y contratación de personal, él propone pero las decisiones son tomadas en el área de salud de Sololá.

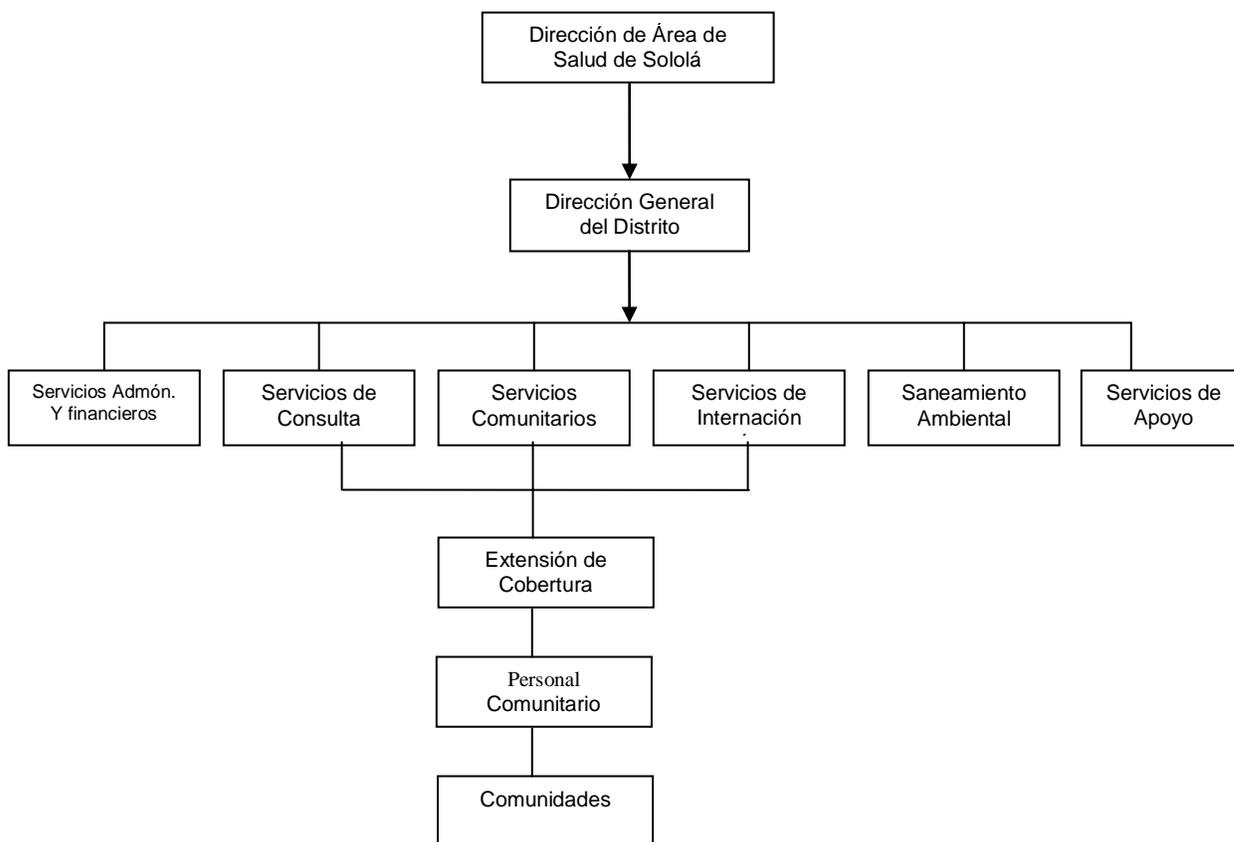
El proceso administrativo dentro de la institución se ejecuta satisfactoriamente, con la única observación que dentro de la función de dirección, los empleados ven el trabajo como una rutina no como una responsabilidad y surgen algunos inconvenientes entre ellos.

1.7.1. Estructura organizacional:

Existe una distribución formal de los puestos. Su división organizacional es por departamentos llamados secciones. Su organigrama es de tipo vertical. Se estableció que cuenta con un diseño organizacional mecanicista, porque las decisiones las toma solamente el director médico, pero también él está sujeto a las decisiones que toman en el área de salud de Sololá. El organigrama de la institución no se encuentra a la vista de los trabajadores y se presenta a continuación:

Organigrama No. 1

ORGANIGRAMA GENERAL DISTRITO DE SALUD DE XEJUYUP



Fuente: Manual de funciones del Centro de Salud octubre 2014.

Se pudo establecer que hay dos personas digitadoras y dicho puesto no se encuentran en el organigrama, los trabajadores como los conserjes y el piloto se ubican en servicios de apoyo.

1.7.2 Desarrollo de la estructura organizacional:

1.7.2.1 Dirección general de salud:

Es el área donde se encuentra la dirección del Centro de Salud, distrito No. 9 de Xejuyup que está a cargo del médico director.

1.7.2.2 Servicios administrativos y financieros:

Aquí se realizan acciones y actividades de todo el proceso administrativo y financiero garantizando que lo presupuestado se desarrolle convenientemente.

1.7.2.3 Servicios de consulta:

Son de lunes a viernes de 8:00 am a 16:30 pm. Hay manejo de emergencias sin internación bajo responsabilidad de médicos turnistas y la dirección de la dirección del distrito.

1.7.2.4 Servicios comunitarios:

Atención primaria basada en la educación para desarrollar acciones de promoción y prevención. De ello se derivan:

- ✓ Extensión de cobertura: Se menciona aunque la ONG´s Prodesca ya no existe y trabajaba juntamente para el área de salud de Sololá para la supervisión de la dirección del distrito No. 9 de Xejuyup.
- ✓ Personal comunitario: Son las comadronas y promotores de salud que apoyan los servicios de salud en las comunidades.
- ✓ Comunidades: Basado en trabajo y coordinación con los COCODES.

1.7.2.5 Servicios de internación:

Son los de atención permanente para el manejo de pacientes en las ramas de medicina, pediatría y ginecoobstetricia con administración de la dirección del Centro de Salud y el médico encargado de turno.

1.7.2.6 Saneamiento ambiental:

Actividades de estudios, recomendaciones y acciones dirigidas a las mejoras del medio ambiente específicamente agua, basura y drenajes.

1.7.2.7 Servicios de apoyo:

Donde realizan sus labores, el piloto, conserje, lavandería y secretaria.

1.7.3 Elementos:

En lo que respecta al diseño organizacional se menciona a continuación sus elementos claves en el proceso de toma de decisiones:

1.7.3.1 Especialización:

Las actividades de la institución se dividen en tareas separadas. Los doctores son los encargados de examinar a los pacientes y detectar las enfermedades que tienen mientras las enfermeras son las encargadas de brindar consulta antes de pasar con el doctor, así también están establecidas las demás funciones en el Centro según sus especialidades.

1.7.3.2 Departamentalización:

El Centro de Salud está conformado, por los diferentes departamentos como son: Área de bodega central, área de saneamiento ambiental e informática, área administrativa y financiera, centro de atención CAP, área de consulta, cocina, farmacia, sala de reuniones, pero las oficinas administrativa e informática son reducidas.

1.7.3.3 Autoridad:

Tal como se indicó las decisiones están centralizadas en el director médico del Centro pero se tiene la dificultad de no poder contratar específicamente al recurso humano, sino más bien lo hacen en el área de Salud de Sololá, aunque tiene la facultad de recomendarlos.

1.7.3.4 Amplitud de control:

El director tiene la responsabilidad del personal a su cargo del Centro de Salud y CAP así como también tenía a la ONG´s Prodesca.

1.7.4 Cultura organizacional:

Dentro de los tipos generales de cultura organizacional se estableció que se pretende una cultura de clan a través del compromiso personal, trabajo en equipo e influencia social. Se trata de que el trabajador asuma que su obligación va más allá de una jornada de trabajo y deben considerar riesgos e innovaciones que se den. Se combina con la cultura burocrática específicamente en el cumplimiento de las reglas, procedimientos y coordinación jerárquica.

1.7.5 Desarrollo organizacional (DO):

El director médico del Centro elabora una evaluación para obtener resultados de su personal, para verificar, la capacidad, personalidad, entusiasmo y eficiencia. En este aspecto se lanzan preguntas a los empleados como por ejemplo si se toman en cuenta sus opiniones, si existe aceptación entre todo el personal, si los conocimientos profesionales que se les otorgan son satisfactorio para ellos y si las capacitaciones que se les han otorgado son de utilidad para prestar los servicios. Para emplear el DO existen relaciones laborales las cuales son:

1.7.5.1 Relaciones interpersonales:

Es cuando los proveedores de salud de Xejuyup se ayudan entre sí y sus relaciones son respetuosas y consideradas, pero también es importante recalcar que existen empleados con una actitud negativa para relacionarse y hacer amistades.

1.7.5.2 Formación de equipos:

Los empleados de la institución realizan actividades y por medio de estas trabajan conjuntamente para elaborar los datos estadísticos que se dan dentro de la institución mensualmente la cual se le denomina sala situacional.

1.7.5.3 Capacitación a la sensibilidad:

Ejecutan capacitaciones para que los empleados opten por un mejor comportamiento dentro de la organización.

1.7.5.4 Desarrollo intergrupar:

Realizan actividades como reuniones entre compañeros de trabajo, para ver las actitudes entre ellos mismos, y resaltar lo positivo y cambiar lo negativo.

1.7.6 Clima organizacional:

El Centro de Salud de Xejuyup posee un clima organizacional como toda institución, vela por el recurso humano y su actitud, el ambiente laboral, las relaciones personales de los trabajadores, la productividad del mismo, ya que de ellos depende que se preste un servicio eficiente dentro de la comunidad y de su alrededor, ya que esto forma parte del desenvolvimiento de la empresa.

1.7.6.1 Actividades de motivación:

Realizan actividades deportivas con el personal de la institución, festejos a cumpleaños, convivios, así mismo son apoyados y se les da participación donde se les hace saber que tiene compromiso y responsabilidad dentro de la misma y que sin ellos los objetivos no son alcanzados. Lo más relevante es que ellos pueden hacer uso de los servicios de salud sin ningún costo.

1.7.6.2 Ambiente agradable:

Dentro de las instalaciones del Centro, existe armonía de trabajo, porque manejan valores como el respeto, responsabilidad y cooperación, hay solidaridad entre trabajadores y jefe de la organización. Las oficinas dentro de las instalaciones son reducidas.

1.7.6.3 Inconvenientes laborales:

Surgen algunas situaciones donde los empleados se molestan entre sí, es decir que todos están asignados para diferentes actividades internas dentro de la institución, como realizar la limpieza y está organizada por cada grupo de turno pero en algunas ocasiones no lo ejecutan en su totalidad. También hay empleados que son muy especiales en la forma que se les trata, algunos delicados y enojados, esto viene a afectar las relaciones laborales.

Se estableció que el médico director evalúa lo relacionado al clima organizacional a través de una boleta que llena cada trabajador la cual consiste en 40 preguntas utilizando la escala de licker. Según información proporcionada debe realizarse semestralmente pero se hace eventualmente según se comprobó por observación.

1.8. TALENTO HUMANO

El Centro de Salud de Xejuyup, para integrar al personal nuevo dentro de su institución, contempla en el manual de funciones algunos requisitos mínimos lo cual le permite identificar y conocer a las personas.

1.8.1 Reclutamiento y selección de personal:

1.8.1.1 Naturaleza del trabajo:

Es cuando el Centro de Salud, da a conocer el tipo de trabajo y puesto que se desempeñan dentro de la institución.

1.8.1.2 Código de clase de puestos:

Al momento que el Centro de Salud realiza la selección de personal, aplica cuatro dígitos. Los dos primeros dígitos identifican la serie de la clase de puesto y los dos siguientes identifican la clase.

1.8.1.3 Especialidad:

Son todas las especialidades de puestos que se dan dentro de la institución, como lo son: los doctores, las enfermeras, técnico en salud rural, vacunadores y digitadores.

1.8.1.4 Requisitos mínimos:

En esta parte se señalan los requisitos de educación formal, experiencia laboral y legal que deben satisfacer los candidatos a ocupar un puesto de los incluidos en el plan de clasificación de puestos. Dichos requisitos fueron fijados con base a los deberes y responsabilidades según características de cada clase de puestos.

- ✓ El requisito de educación formal está expresado en términos de grados o ciclos de escolaridad, títulos o diplomas reconocidos oficialmente en el sistema educativo del país.
- ✓ El requisito de experiencia laboral se refiere al tiempo en meses o años que el candidato debe acreditar, sobre tareas desarrolladas anteriormente y que tengan relación con el puesto que solicita ocupar.

- ✓ El requisito legal consiste en todas aquellas certificaciones y licencias, títulos o constancias que deben acreditar los candidatos a ocupar un puesto cuyas funciones así lo requieran.
- ✓ Poseer la aptitud moral, intelectual y física propias para el desempeño esperado para los puestos requeridos.
- ✓ Satisfacer los requisitos mínimos especiales que se establecieron en el ámbito local, ya que, se carece de especificaciones técnicas y concretas por los niveles de salud competentes inmersos en este proceso de clase para el puesto de que se debería tratar.
- ✓ Demostrar idoneidad y someterse a las pruebas credenciales requeridas para el contexto local.
- ✓ Ser escogido y seleccionado por las características de operatividad y funcionalidad plasmadas en los diversos Proyectos que la Dirección del Distrito de Salud No. 9 de Xejuyup y Dirección de Área de Salud de Sololá.
- ✓ Finalizar satisfactoriamente el periodo de prueba que evaluará y monitoreará las habilidades clínicas y competencias ante emergencias obstétricas por el personal solicitante, ya que estas tienen por objeto determinar la capacidad, aptitud y habilidad de los candidatos para el desempeño de los deberes del puesto de que se trata. Pueden ser orales, escritas, físicas o una combinación de estas.

Para llegar a ocupar algunos de los puestos ya sea para el área administrativa o enfermería deben llenar los requisitos que establece la institución. La desventaja que maneja el Centro es la falta de presupuesto asignado para contratar a su personal.

1.8.2 Tipos de salarios:

Los salarios están distribuidos por renglones las cuales son: 011 para el personal presupuestado en el cual solo están el médico director, una enfermera auxiliar y la técnico en salud; 022 para el personal por contratos entre ellos están los médicos turnistas, enfermeras auxiliares, enfermera profesional digitadores, 029 son los vacunadores. Todos están por salario mensual.

1.8.3 Evaluación de desempeño:

Se enfoca específicamente en el personal de la organización. El principal objetivo del director médico del Centro y de sus colaboradores es cumplir con una meta establecida de un número determinado de pacientes que deben de atender cada vacunador, enfermera y doctor en la prestación de servicios médicos. Conforme las capacitaciones que se otorgan, se evalúa al personal realizando normalmente por medio de las estadísticas que llevan mensualmente respecto a la sala

situacional, ya que así se identifica que cantidad de pacientes fueron atendidos por los médicos turnistas y enfermeras por día.

1.9 CONTROL INSTITUCIONAL:

En esta institución se enfoca en vigilar las actividades que realizan sus empleados en la prestación de servicios, esto le permite verificar y asegurarse que todo lo planificado dentro del esquema con que cuenta la institución se está realizando con moral y prontitud.

1.9.1 Etapas del control de Xejuyup:

Las enfermeras y doctores del Centro llevan un control de los sigsas que utilizan. Los sigsas son documentos de anotación de las diferentes consultas y medicamentos que otorgan a los pacientes. Son controles que lleva cada enfermera, vacunador y doctor para las diferentes consultas que brindan.

1.9.1.1 Los estándares de control, en el Centro de Salud se enfocan en los sigsas. De igual forma observan que medicamentos se les proporcionó a los pacientes y así mismo en que cantidad.

1.9.1.2 La medición de control lo realizan en una revisión donde se confirman los resultados del trabajo de los empleados, eso indica cuantos pacientes atendieron según sus necesidades y enfermedades.

1.9.1.3 La comparación de control se realiza cuando el director médico verifica la productividad y control de servicios prestados y si han logrado la meta establecida. Dependiendo de los resultados obtenidos se toman decisiones administrativas ya sea para corregir o mejorar la calidad y cantidad de pacientes atendidos.

1.9.2 Herramientas y actividad:

Las herramientas más utilizadas para el control dentro del Centro de Salud, son las fichas de los pacientes, así mismo la sala situacional como ellos la denominan. La actividad la realizan mensualmente donde:

1.9.2.1 Se establece a cuantos pacientes atendieron por día.

1.9.2.2 Tipos de pacientes atendidos.

1.9.2.3 Número de niños atendidos según sus edades y control de vacunación.

1.9.2.4 Número de mujeres embarazadas que solicitaron los servicios del Centro.

1.9.2.5 Control de niños que nacieron en el Centro, en sus hogares y cuantos se refirieron a los hospitales.

1.9.2.6 Número de emergencias atendidas.

1.9.2.7 Personas fallecidas, ya sean niños recién nacidos o mujeres por dar a luz.

1.10 DIAGNÓSTICO FODA

FORTALEZAS

1. Prestación deservicios de salud, las 24 horas del día, principalmente para las personas que necesitan atención de emergencias.
2. Cuenta con el mobiliario necesario para la atención de los pacientes.
3. Los médicos de turno cuentan con el equipo necesario para prestar los servicios, así mismo el director médico tiene a su cargo un equipo para realizar ultrasonidos de emergencia.
4. Dispone de un depósito el cual contiene un incinerador, para poder quemar todo lo relacionado con lo infeccioso. Han elaborado una fosa para depositar todo lo orgánico.
5. Posee un Centro de Atención Permanente (CAP), la cual lo diferencia de otros Centros de Salud.
6. Proporciona servicios gratuitos y confiables.
7. Posee políticas propias, aparte de las establecidas por el Ministerio de Salud.
8. Tiene estrategias útiles para alcanzar sus objetivos y contribuir a brindar un mejor servicio.
9. Productividad reflejada en cumplimiento a metas establecidas.
10. Asistencia técnica a los COCODES para la elaboración de proyectos.
11. Adecuados controles empresariales donde aplican los estándares, medición y comparación para verificar a pacientes atendidos y medicamentos proporcionados.
12. Se cuenta con personal capacitado en el área de salud y con habilidades específicas para alcanzar lo planificado.
13. Como institución posee sus propias reglas y principios, derivadas de las generales del Ministerio de Salud.

DEBILIDADES

1. Oficina de administración pequeña no apta para las actividades administrativas.
2. Falta de personal de apoyo administrativo, ya que el médico director solo cuenta con ayuda de una enfermera auxiliar.
3. Presupuesto insatisfactorio que incide principalmente en no contratar a más personal y en falta de medicamentos.
4. Carencia de programas de capacitación continuas.
5. No existe espacio para el sistema informático ya que se encuentra juntamente en el área de saneamiento ambiental.
6. La misión y visión no se encuentran posteadas ni son del conocimiento de los trabajadores del Centro de Salud.
7. Inadecuada contratación de personal realizada específicamente por el área de salud de Sololá ya que el director médico solo manda la papelería recomendando a su personal.
8. Falta de relaciones interpersonales entre los colaboradores lo que les dificulta realizar un trabajo conjuntamente y surgen disgustos entre ellos.
9. Desconocimientos de los empleados de los principios y valores existentes.
10. Clima organizacional deficiente que afecta el desempeño del personal y relaciones de trabajo.
11. Se invierte una buena parte del presupuesto para el sostenimiento del Centro de Atención Permanente.(CAP)
12. Para atender a los pacientes tendrían que hablarles en idioma Quiche, pero no todos los empleados lo hablan correctamente.
13. Algunos empleados desempeñan sus labores considerándolas una rutina y no una responsabilidad.
14. Inadecuada comunicación entre la institución y la población, el cual genera desconfianza entre los habitantes.

OPORTUNIDADES

1. Ampliar la infraestructura del Centro ya que la institución cuenta con terreno para poder hacerlo.
2. Gestionar ayuda a las organizaciones exteriores, ya que el presupuesto no permite realizar cambios dentro de la institución.
3. Desarrollar estrategias para la prestación de servicios y ampliar los mismos para generar confianza en la población.
4. Obtener reconocimiento dentro del sector público por metas alcanzadas a nivel del departamento donde se ubica el Centro de Salud.
5. Realizar benchmarking con otras entidades públicas para intercambiar información.
6. Gestionar capacitaciones a instituciones privadas a nivel nacional para conocer otros aspectos en salud.
7. Tratar de reflejarse como una empresa privada y que además brinda sus servicios de forma gratuita.
8. Implementar cultura de innovación con respecto al servicio.

AMENAZAS

1. Tormentas tropicales que tienden a perjudicar la carretera y por ende al personal para poder llegar a la institución.
2. Descenso de pacientes por el tipo de cultura de la población ya que hay personas que les cuesta aceptar ser atendidas por los médicos prefiriendo la medicina natural.
3. Derrumbes por deslaves que tienden a afectar el servicio porque las comunidades pueden ser dañadas e impedir llegar a la institución a hacer uso del servicio.
4. Recortes presupuestarios
5. Movimientos telúricos que pueden afectar el edificio.
6. Recortes de personal eficiente del Área de Salud de Sololá.

1.11 PROBLEMAS Y/O SITUACIONES DEL CENTRO DE SALUD DE XEJUYUP NAHUALÁ, SOLOLÁ

1. Falta de recursos humanos principalmente de apoyo para el cumplimiento de funciones en el área administrativa.
2. Carencia de programas de capacitación ya que las realizadas son improvisadas.
3. Inadecuado clima organizacional y laboral lo que afecta el ambiente de trabajo y el desempeño del personal.
4. Falta de definición de función y/o atribuciones en el personal operativo ya que no existe una adecuada base de información en el sistema informático.
5. Carencia de comunicación efectiva para generar confianza en la población principalmente en las mujeres.
6. Falta de desarrollo de estrategias en la prestación de servicios ya que la institución puede implementar estrategias acordes a la población.
7. Incumplimiento de objetivos o planes establecidos por recortes presupuestarios lo cual impide a la institución realizar nuevas acciones.
8. Inadecuada distribución de medicamentos a pacientes observándose que los medicamentos son entregados a los pacientes no equitativamente.
9. Ampliación de la infraestructura ya que cuenta con propiedad para realizarlo y crear áreas de oficina como administrativo, informático y de agua y saneamiento.
10. Carencia de seguridad plena alrededor del edificio por no estar debidamente circulado.
11. Vías en mal estado para llegar al Centro de Salud de Xejuyup ya que la carretera da dificultades porque es de terracería y solo entran vehículos dobles.

1.12 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

1. La institución posee personal que realmente conoce del ámbito en salud.
2. El Centro de Salud presta servicio las 24 horas del día.
3. Se reduce la contaminación del medio ambiente a diferencia de otras instituciones públicas ya que cuenta con un depósito propio para tratar lo infeccioso.
4. El director médico no cuenta con personal de apoyo administrativo, ya que el trabajo lo realiza únicamente con la ayuda de una enfermera auxiliar.
5. Se carece de un calendario específico de programas de capacitación, las que se realizan solo cuando es necesario.
6. No cuenta con un área de informática propia ya que la misma se encuentra juntamente con el de técnico en salud.
7. La visión y misión del centro de salud no está a la vista de sus trabajadores y son generalizadas a nivel de área de salud de Sololá y no de cómo Centro de Salud.
8. No cuenta con un clima laboral adecuado, y no tienen creadas actividades de motivación, relaciones interpersonales así mismo las actividades de evaluación de desempeño no son realizadas adecuadamente.
9. Las personas que visitan la institución son principalmente de etnia indígena y necesitan que sean atendidos en idioma Quiché y, el personal no lo habla claramente.
10. No Existe una comunicación efectiva entre el Centro de Salud y las comunidades que atiende lo que ha ocasionado un desinterés en la población para utilizar los servicios médicos.

1.13 RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO

1. El médico director debe postear la visión y misión, dar a conocer los objetivos de la organización a todos los empleados del mismo, para trabajar con responsabilidad y respeto dentro del Centro.
2. Es conveniente que el Centro de Salud implemente el total de perfiles de puestos administrativos, ya que no cuenta con el personal suficiente para ello.
3. El director médico debe gestionar al área de salud de Sololá personal administrativo para mejorar el funcionamiento dentro de la institución.
4. Es trascendental que el personal sea capacitado en forma calendarizada ya que ello permite la eficiencia y productividad en sus labores.
5. Debe mejorarse la comunicación hacia las comunidades respecto a los servicios que presta el Centro de Salud.
6. Es importante que el personal que presta sus servicios dentro de la organización, hable correctamente el idioma Quiche.
7. Conviene que dentro del Centro de Salud, se dividan las oficinas de informática y las del técnico en salud rural para una actividad más productiva y menos estresante.
8. Es importante implementar una calendarización de evaluación de desempeño y del clima organizacional para verificar las mejoras dentro de la institución.

1.14 PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS Y/O SITUACIONES ENCONTRADOS

Cuadro No. 2

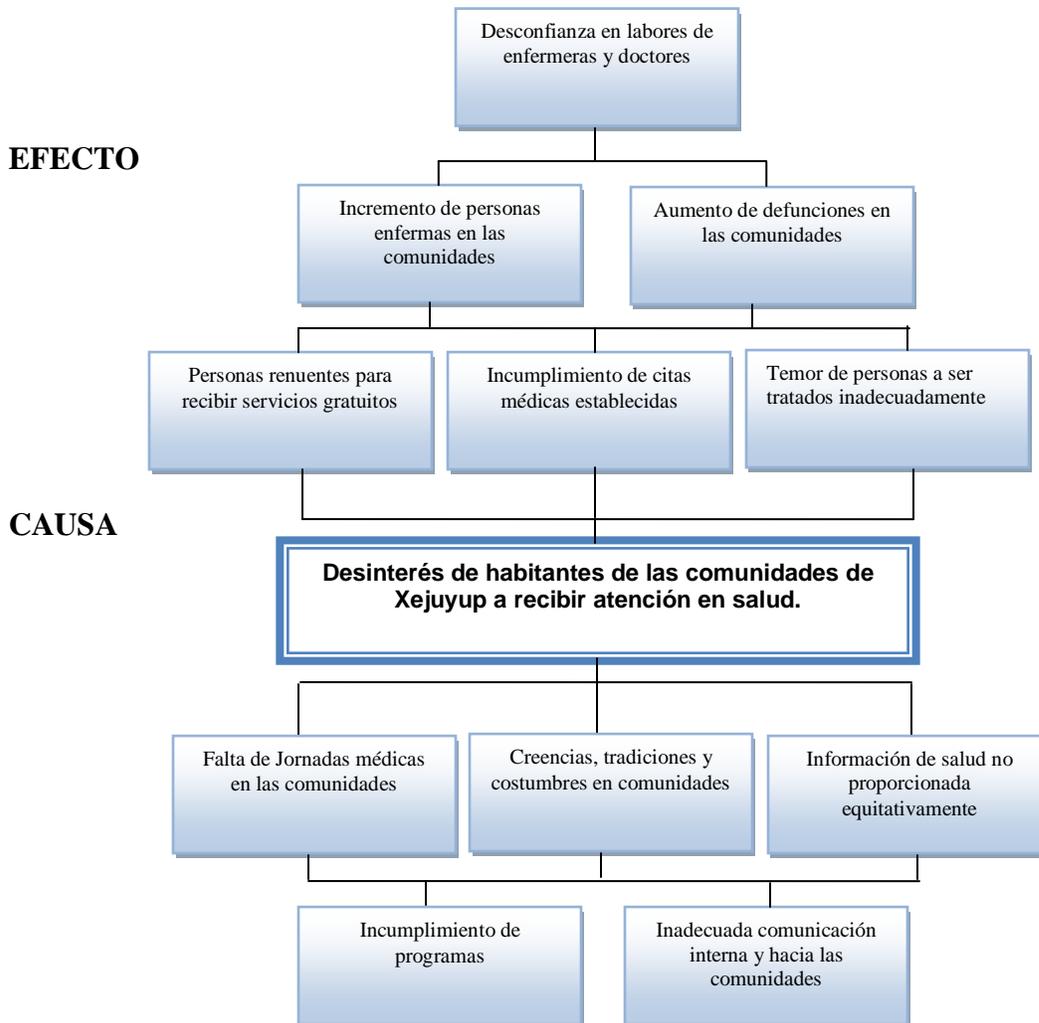
No.	Criterios	Insuficiente personal administrativo	Inadecuada programación de capacitaciones	Inadecuado clima organizacional y laboral	Establecimiento de funciones y/o atribuciones en el personal operativo	Carencia de comunicación efectiva para generar confianza en la población	Desarrollo de estrategias en la prestación de servicios
1	Disponibilidad de información	4	3	3	4	4	3
2	Interés de autoridades sobre el tema	5	4	4	4	5	4
3	Información Confiable	4	4	3	3	4	3
4	Colaboración de médicos turnistas	2	2	3	2	2	3
5	Colaboración de personal	3	3	2	4	3	3
6	Uso de instalaciones o mobiliario	3	4	3	4	4	3
7	Disponibilidad de tiempo	3	4	3	3	5	4
	Total	24	24	21	24	27	23

Fuente: Elaboración de epesista 2014.

En base a la ponderación obtenida y de acuerdo a lo observado en la Institución es importante atender la problemática de la mala comunicación existente.

1.15 DIAGRAMA No. 1

1.15.1 Diagrama causa y efecto de la problemática del Centro de Salud.



Fuente: Elaboración de epesista 2014.

CAPÍTULO II

PLAN DE INVESTIGACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO Y ACTIVIDADES DE DOCENCIA Y EXTENSIÓN

2. Plan de investigación

2.1 Problema de investigación seleccionado:

“Desinterés de habitantes de las comunidades de Xejuyup a recibir atención en salud, en el centro de salud de Xejuyup, Nahualá Sololá”

2.2 Planteamiento del problema:

El Centro de Salud de Xejuyup, es una institución que pertenece al Ministerio de Salud Pública, el cual surge en la década de los años 80 para prestar servicios gratuitos a toda la población.

En la actualidad el crecimiento de la población se ha incrementado y el Centro de Salud debe prestarle servicios de prevención que se enfoca a la educación en salud y prevención realizando las etapas de vacunación y monitoreo de los niños así como curación que es la etapa de manejo médico de las enfermedades y la rehabilitación que es el seguimiento de los pacientes llevados por alguna enfermedad al Centro de Salud, pero en la aldea se ve el desinterés de los habitantes para hacer uso de estos servicios, como mortalidad materna y neonatal, enfermedades respiratorias agudas, desnutrición, accidentes, enfermedades crónicas y degenerativas (cáncer, diabetes e hipertensión) entre otras. Los habitantes de Xejuyup se identifican 100% indígena y son personas que no aceptan el objetivo de la institución, no todos hacen uso del Centro expresando diversas razones como falta de confianza en los médicos y enfermeras, o por creencias y tradiciones que se tienen en sus comunidades. Es importante mencionar que durante el diagnóstico administrativo que se realizó en esta institución se observó, que la comunicación entre el Centro y la comunidad es deficiente, ya que la información en salud solo se les proporciona a las personas que visitan el Centro y no a la comunidad en general, así mismo se observó que no se efectuaron jornadas médicas en las comunidades, pero si realizaban visitas a los pacientes preguntando porque no llegaban hacer uso de los servicios.

El Centro de Salud tiene como función prevenir las diferentes enfermedades que pueda enfrentar la población, esto se lograría siempre mediante la colaboración de los trabajadores en salud en la buena información a las comunidades de como recibir los servicios así como de los habitantes de las comunidades en ser buenos receptores.

Por tal razón se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera una adecuada comunicación entre el Centro de Salud y la Comunidad de Xejuyup, permitiría

lograr un mayor interés en las personas para que hagan uso de los servicios en salud para prevenir diferentes enfermedades?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general:

Establecer una adecuada comunicación entre el Centro de Salud y las comunidades de Xejuyup que permita incentivar en los habitantes el interés de hacer uso de los diferentes servicios en salud.

2.3.2 Objetivos específicos:

1. Establecer con que programas cuenta el Centro de Salud sobre los servicios que ofrece y su aceptación por las comunidades.
2. Determinar el proceso de comunicación entre el Centro de Salud y las comunidades que atiende.
3. Determinar qué acciones realiza el personal del Centro para reducir el desinterés de las comunidades en recibir los servicios.
4. Conocer la opinión de los habitantes de las comunidades sobre los servicios médicos proporcionados en el Centro de Salud y las razones de su desinterés por recibirlos.
5. Establecer cuáles son las barreras de comunicación que impiden al personal en salud y a los habitantes, para hacer buen uso de los servicios.
6. Elaborar una propuesta que permita mejorar la comunicación entre el Centro de Salud y las comunidades de Xejuyup.

2.4 Elementos de estudios:

2.4.1 La comunicación:

2.4.1.1 Definición conceptual:

Según Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, (2006), “es la transmisión de información y comprensión mediante el uso de símbolos verbales o no verbales”.

Robbins y Coulter, (2005), expone que “es la transferencia y la comprensión de significados”.

Koontz, Weihrich y Cannice, (2008), La comunicación “es la transferencia de información de un emisor a un receptor, siendo la información comprendida por el receptor”.

2.4.1.2 Definición operacional:

La comunicación es la transmisión de información en forma productiva que suele darse en una o más personas, o empresas con el objetivo de relacionarse, de mejor manera.

2.5 Indicadores de los elementos de estudio

2.5.1 Comunicación:

- ✓ Proceso de comunicación
- ✓ Redes de comunicación (comunicación organizacional)
- ✓ Comunicación escrita/verbal/no verbal

2.5.2 Definición conceptual de los indicadores

2.5.2.1 Proceso de comunicación:

Según Koontz, Weihrich y Cannice, (2008), “incluye al emisor, la transmisión de un mensaje a través de un canal seleccionado y el receptor”.

Para Robbins y Coulter, (2005), “es la fuente de comunicación, el mensaje, la codificación, el canal, la decodificación, el receptor, y la retroalimentación”.

Adler y Elmhorst, (2005), indican que “independientemente del contexto y la cantidad de gente involucrada, toda comunicación consta de unos cuantos elementos; sin embargo, entenderlos ayudará a explicar qué ocurre cuando una persona trata de expresar una idea a otras”.

Según Gibson, et al, (2006), el proceso general de la comunicación contiene cinco elementos: el comunicador, el mensaje, el medio, el receptor y la retroalimentación, puede ser resumido en forma simple como ¿Quién...dice qué...en qué forma...a quién...con qué fin?.

2.5.2.2 Redes de comunicación:

Adler y Elmhorst, (2005), indican que “son patrones regulares de las relaciones entre una persona y otra, por medio de los cuales la información fluye en una organización. Las redes pueden ser formales e informales”.

Gibson, et al, (2006), la enfocan como Comunicación Organizacional expresando “que es el marco de trabajo en el cual se realiza la comunicación en una organización y, el diseño de una organización puede proporcionar comunicación en cuatro distintas direcciones: descendente, ascendente horizontal y diagonal.

2.5.2.3 Comunicación escrita:

Koontz, Wehrich y Cannice, (2008), indican que la comunicación escrita “tiene la ventaja de proporcionar registros, referencias y defensas legales. Un mensaje puede ser preparado con cuidado y luego dirigido a una audiencia grande mediante el correo masivo. La comunicación escrita también puede promover la uniformidad en políticas y procedimientos y en algunos casos, reducir costos”.

Los autores Adler y Elmhorst, (2005), expresan que “la comunicación escrita adopta diversas formas. Cartas, memorándums, boletines e informes. Son presentaciones conocidas en la carrera profesional de casi todo el mundo”.

2.5.2.4 Comunicación verbal:

Para Adler y Elmhorst, (2005), las palabras “son los canales que transportan casi todas nuestras ideas a terceros. Sin embargo, a veces nos olvidamos de que sólo son eso, y de que muchas veces son imperfectos, es decir que no son las ideas mismas. En ocasiones el mensaje que llevan está incompleto o, incluso, su significado es totalmente distinto del que pretendíamos transmitir”.

Koontz, Wehrich y Cannice, (2008), manifiestan que “la comunicación oral puede ocurrir en la reunión frente a frente de dos personas, o en la presentación de un gerente ante una audiencia grande. Puede ser formal o informal y planeada accidental”

2.5.2.5 Comunicación no verbal:

Koontz, Wehrich y Cannice, (2008), indican que “incluye expresiones faciales y gestos corporales”.

Para Gibson, et al, (2006), “son mensajes enviados con la postura del cuerpo, las expresiones faciales y los movimientos de manos y de ojos; son tan importantes como la comunicación verbal”

Adler y Elmhorst, (2005), indican que “son aquellos mensajes que son expresados por medio extralingüísticos”

2.6 Justificación del problema

En la actualidad las organizaciones le dan importancia a la buena comunicación y hacen uso de métodos, medios y canales debidos, para que sea la adecuada.

El Centro de Salud de Xejuyup como institución pública le interesa tener una buena comunicación e imagen en las comunidades que tiene a su cargo para brindar los servicios en salud, debiendo preocuparse por tener nuevas estrategias para dirigirse a las personas, incluir confianza, informar y brindar información, hacer que perciban las gratitudes que se les está ofreciendo para mejorar el nivel de vida previniendo y combatiendo las diferentes enfermedades.

2.7 Delimitación

Tiempo:

La ejecución del plan de EPS se realizará en el segundo semestre del año 2013.

Geográfica:

La investigación se realizará en el Centro de Salud, de la aldea de Xejuyup, Nahualá Sololá y en las comunidades circunvecinas.

Recursos:

Humano: Por la información que fue tomada en el diagnóstico se tomará al recurso humano: el director médico, enfermeras y médicos turnistas.

Materiales: Se utilizarán los que sean necesarios y costeados por la epesista.

2.8 Metodología

2.8.1 Tipo de investigación: La investigación que se efectuará es de tipo descriptivo. Según Chávez, J. (1995), indica que la investigación descriptiva aborda situaciones actuales o futuras obteniendo la información el investigador de testigos, documentos o fuentes directas, cuya veracidad es probable comprobar dentro de ciertos límites. Observa la realidad actual para describirla y recoge datos que le permitan predecir acontecimientos a corto, mediano y largo plazo, elaborando diagnósticos o pronósticos.

2.8.2 Sujetos de investigación:

- ✓ Personal de Centro de Salud
- ✓ Habitantes de las comunidades de Xejuyup

2.8.3 Población y muestra

La investigación se realizará con el total del personal del Centro de Salud y a través de una muestra de los habitantes de las comunidades de aldea Xejuyup proporcionándose a continuación la información por aldea y caserío:

Cuadro No. 3

No.	NOMBRE	COMUNIDAD	POBLACIÓN
1	Xejuyup	Aldea	3,081
2	Pochol	Caserío	1,110
3	Maxanija	Caserío	432
4	Chuimaza	Caserío	264
5	Chirijcruz	Caserío	179
6	Pabeyá Xejuyup	Caserío	255
7	Patzulin	Caserío	434
	TOTAL		5,755

Fuente: Información de Director del Centro de Salud 2014.

2.8.4 Instrumentos de investigación

Los instrumentos que se utilizarán para recopilar información serán encuestas y cuestionarios.

- ✓ Encuesta al personal del Centro de Salud.
- ✓ Encuesta a la población de Aldea Xejuyup.
- ✓ Observación directa.

2.8.5 Tamaño de muestra.

Se utilizará la fórmula de proporciones para población conocida, bajo una confiabilidad del 95%, un error muestral del 8% que es válido para este tipo de estudio, así como una probabilidad de ocurrencia del 50% tomando en cuenta que no se tienen trabajos específicos sobre el tema en el área de estudio.

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

N= Población = 5755 habitantes

Z= Nivel de Confiabilidad= 95% = Valor en la tabla: 1.96

P= Probabilidad de ocurrencia = 0.50

Q= Probabilidad de no ocurrencia = 0.50

E= Error Muestral = 8%

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(0.50) 5755}{0.08^2(5755-1) + 1.96^2 (0.50)(0.50)} = 146$$

Para facilitación de cálculos y por el número reducido de habitantes en algunas comunidades se decidió incrementar la muestra a 160 boletas lo que no perjudica los términos de la muestra.

2.8.6 Aporte

A través de esta investigación se pretende contribuir con el Centro de Salud a tener un mayor acercamiento a la aldea de Xejuyup y sus caseríos a través de una adecuada comunicación que permita dar a conocer los servicios médicos que presta, reducir el temor y desinterés que aún persiste en parte de sus habitantes, y que repercuta en la buena salud que es uno de los objetivos que se desean.

Así también se espera que el trabajo realizado sea fuente de consulta tanto a personas interesadas en el tema, como a los estudiantes que quieran profundizar sobre el tema en esta aldea o en otros lugares coadyuvando al bienestar de la población rural principalmente y en donde tienen que proyectarse los trabajos del Ejercicio Profesional Supervisado.

2.9 ACTIVIDADES DE DOCENCIA EN EL CENTRO DE SALUD DE XEJUYUP DISTRITO No. 9 NUAHALA, SOLOLÁ

Realización: Instalaciones del Centro de Salud de Xejuyup

Cuadro No. 4

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/APOYO	EJECUCIÓN
Taller sobre tema “Relaciones Interpersonales en la organización”	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer a los empleados las diferentes personalidades con que ellos puedan interactuar. ✓ Promover las buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud al médico director para utilizar las instalaciones de la institución. ✓ Invitación a los empleados de la institución. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo audiovisual. ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Mobiliario y equipo ✓ Refacción. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Conferencista	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.
Capacitación del tema titulado “Trabajo en Equipo”	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer a los empleados la importancia de trabajar conjuntamente dentro de la organización. ✓ Enseñar a los trabajadores los elementos que se deben tomar en cuenta para realizar un trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud al médico director para utilizar las instalaciones de la institución. ✓ Invitación a los empleados de la institución. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo audiovisual. ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Mobiliario y equipo ✓ Refacción. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Conferencista	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.
Capacitación sobre el tema “Comunicación Formal e Informal en una institución”	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a los colaboradores el tipo de comunicación que debe de existir dentro de una institución ya sea pública o privada. ✓ Incentivar en los empleados el manejo de una buena comunicación para brindar los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud al médico director para utilizar las instalaciones de la institución. ✓ Escogencia y aceptación del conferencista. ✓ Determinación de la temática a impartir. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo audiovisual. ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Mobiliario y equipo ✓ Refacción. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Conferencista	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.

2.10 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE XEJUYUP DISTRITO No. 9 NUAHALA, SOLOLÁ

Realización: Instalaciones del Centro de Salud de Xejuyup

Cuadro No. 5

ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLE/APOYO	EJECUCIÓN
Taller sobre el tema "Escuelas Saludables. Higiene y Saneamiento ambiental" en la escuela Oficial Rural Mixta Tecún Umán	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuir a que los alumnos a que reconozcan la importancia de una buena higiene. ✓ Promover desde la niñez, los beneficios de hacer uso de los servicios en salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de apoyo al Doctor Juan Carlos González Flores para organizar la actividad ✓ Elaborar carta de solicitud de autorización al director de la escuela Bartolo Simaj. ✓ Coordinar el equipo humano y apoyo en actividad con el médico director del Centro de Salud. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad. (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo audiovisual. ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Carteles. ✓ Mobiliario y equipo. ✓ Recurso humano. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Personal del Centro de Salud	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.
Jornada de "Desparasitación a escolares o comunidad asignada" Escuela Oficial Rural Mixta Caserio Chuimazá.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contribuir a prevenir las enfermedades continuas en parásitos. ✓ Prevenir enfermedades de infección intestinal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de apoyo al Doctor Juan Carlos González Flores para organizar la actividad ✓ Elaborar carta de solicitud de autorización al director de la escuela Bartolo Simaj. ✓ Coordinar el equipo humano y apoyo en actividad con el médico director del Centro de Salud. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Carteles ✓ Medicamentos. ✓ Mobiliario y equipo. ✓ Recurso humano. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Personal del Centro de Salud	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.
Taller sobre el tema "Importancia de hacer uso de los servicios de salud a las comadronas de aldea Xejuyup"	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informar a las comadronas la importancia sobre hacer uso del servicio gratuito que presta el Centro de Salud a las mujeres embarazadas. ✓ Concientizar a las comadronas sobre la responsabilidad que tienen en sus manos al atender a las mujeres embarazadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de apoyo al Doctor Juan Carlos González Flores para organizar la actividad ✓ Coordinar el equipo humano y apoyo en actividad con el médico director del Centro de Salud. ✓ Elaboración del plan respectivo a ejecutar en actividad (programa ó agenda). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo audiovisual. ✓ Equipo de cómputo necesario. ✓ Carteles. ✓ Mobiliario y equipo. ✓ Recurso Humano. 	Epesista Andrea Ortiz Velásquez/Personal del Centro de Salud	Fecha a realizar la actividad; del 6 al 20 de mayo del año en curso.

CAPITULO III

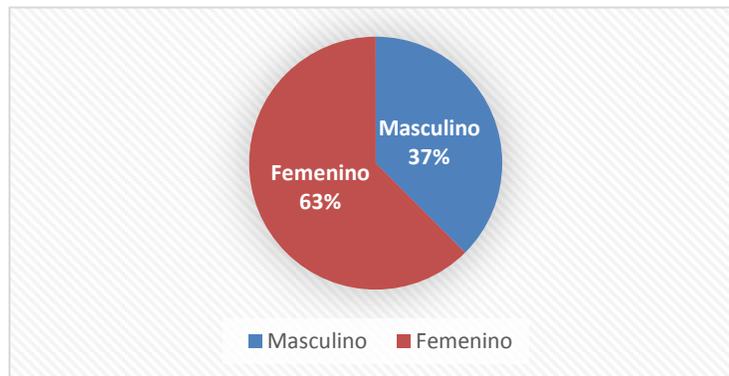
RESULTADOS OBTENIDOS

Se presenta a continuación la información obtenida a través de un análisis interno con el personal que elabora en el Centro de Salud y, un análisis externos con los habitantes de las comunidades de acuerdo al número de muestra calculado, habiéndose utilizado las encuestas respectivas. A continuación:

3.1 ANÁLISIS INTERNO. Cuestionario No. 1 (Anexo 1)

Grafica No. 5

1. Género del personal que labora en el Centro de Salud:



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Del total del personal encuestado del Centro de Salud se estableció que en su mayoría laboran mujeres.

Cuadro No. 6

2. ¿Qué puesto desempeña en el Centro de Salud?

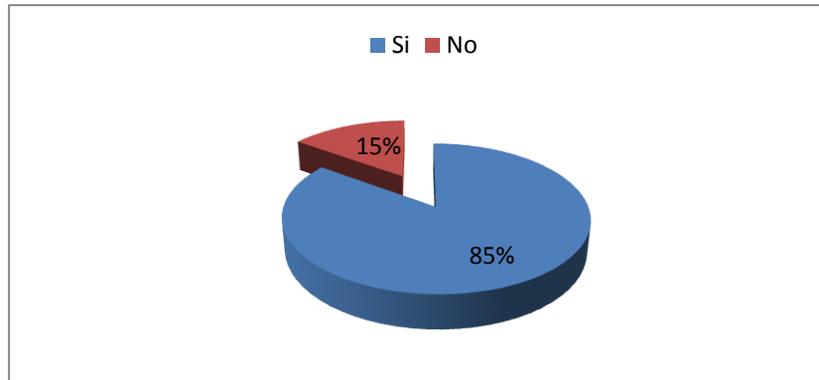
Puestos	No.	%
Médico turnista	2	5.00%
Enfermera auxiliar	8	20.00%
Enfermera profesional	3	7.50%
Vacunador	7	17.50%
Educador en salud	8	20.00%
Otro	12	30.00%
Total	40	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Predominan los puestos de enfermeras, enfermeros auxiliares y educadores en salud siguiéndole en importancia los vacunadores. Hay un sector significativo denominado "otros" conformado por los digitadores, técnico en salud, saneamiento ambiental, guardianes y conserjes.

Grafica No. 6

3. ¿Está dentro de sus funciones de trabajo visitar a las comunidades?

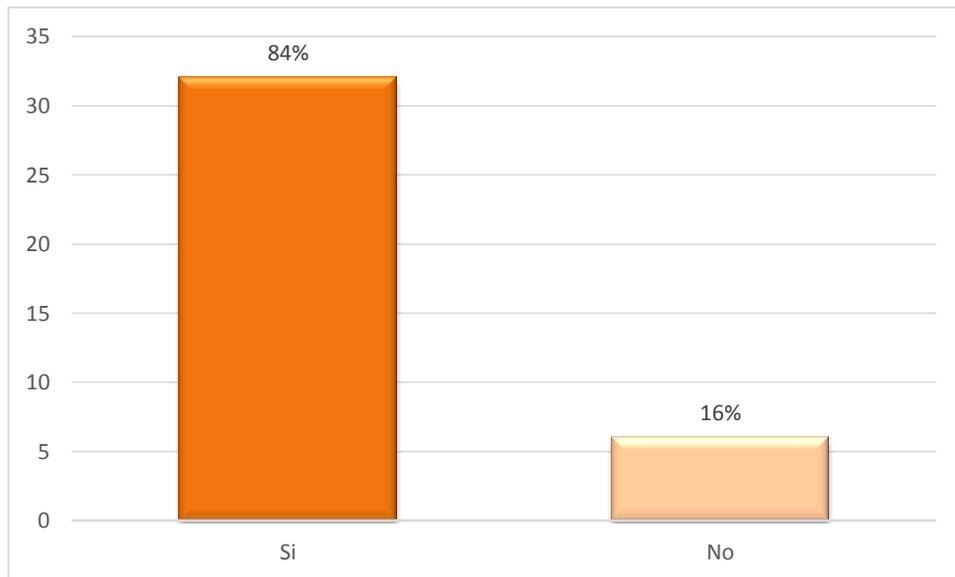


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Casi el total del personal expresó que si está dentro de sus funciones visitar las comunidades mientras el resto indicaron que si lo hacían pero como apoyo a los vacunadores y enfermeras. Entre ellos están los conserjes.

Gráfica No. 7

4. Si su respuesta es positiva, ¿Visita usted a las comunidades que tiene el Centro de Salud a su cargo?

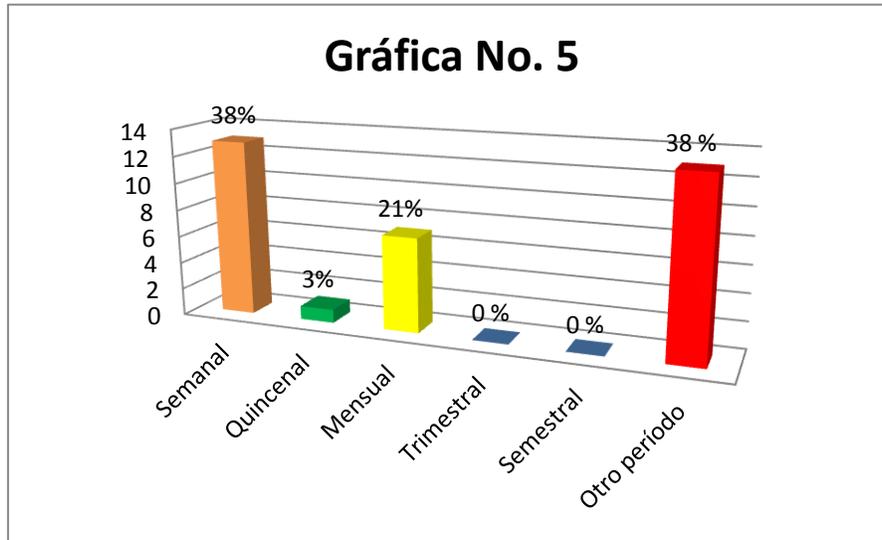


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Casi el total del personal visitan a las comunidades que tiene el Centro de Salud por estar dentro de sus funciones.

Gráfica No. 8

5. Si su respuesta es positiva, ¿a cada cuánto tiempo?

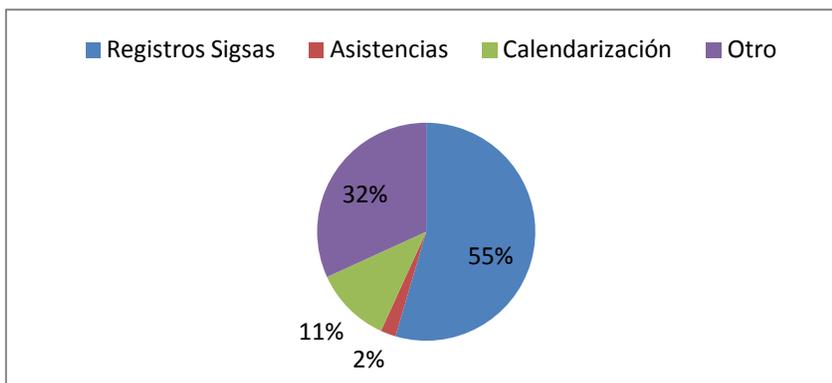


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Hay dos sectores significativos. Los que visitan semanalmente a las comunidades y quienes las visitan pero en otros períodos principalmente de lunes a viernes, o bien cuando es necesario realizarlo.

Gráfica No. 9

6. ¿Qué controles internos se utilizan para verificar las visitas a las comunidades?

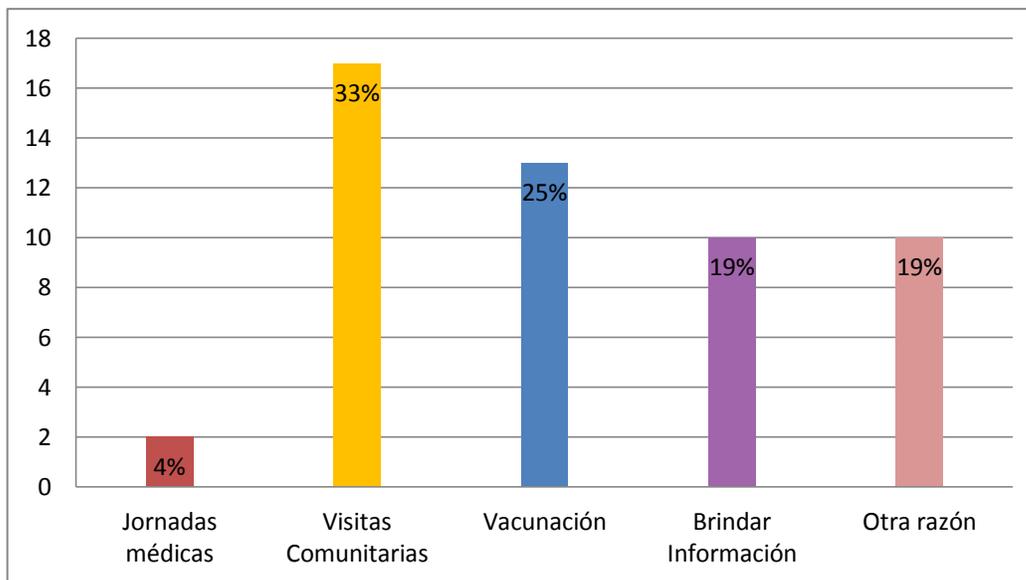


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Respecto a las visitas comunitarias, un poco más de la mitad llevan sus controles internos manejados dentro de la institución a través de sigsas y otros como libros de conocimientos.

Grafica No.10

7. ¿Cuál es la razón de sus visitas a las comunidades?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Predominan las visitas comunitarias, siguiéndole en importancia las vacunaciones y brindar información sobre servicios.

8. De las que usted mencionó. ¿cuál es la aceptabilidad de la población?

Cuadro No.7

Actividad	Opinión	Número	%
Jornadas médicas	Positiva	5	9.26%
Visitas Comunitarias	Positiva	18	33.33%
Vacunación	Positiva	14	25.93%
Brindar Información	Positiva	11	20.37%
Otras	Positiva	6	11.11%
Total		54	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Cuadro No. 8

Actividad	Opinión	Número	%
Jornadas médicas	Negativa	0	0.00%
Visitas Comunitarias	Negativa	1	33.33%
Vacunación	Negativa	1	33.33%
Brindar Información	Negativa	1	33.33%
Otras	Negativa	0	0.00%
Total		3	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Se confirma lo indicado en la pregunta anterior respecto a las tres actividades principales en su orden así como la opinión positiva sobre ellas. Respecto a las opiniones negativas no muestran incidencia.

Cuadro No. 9

9. En las que indicó aceptación negativa, ¿cuál considera sean las razones?

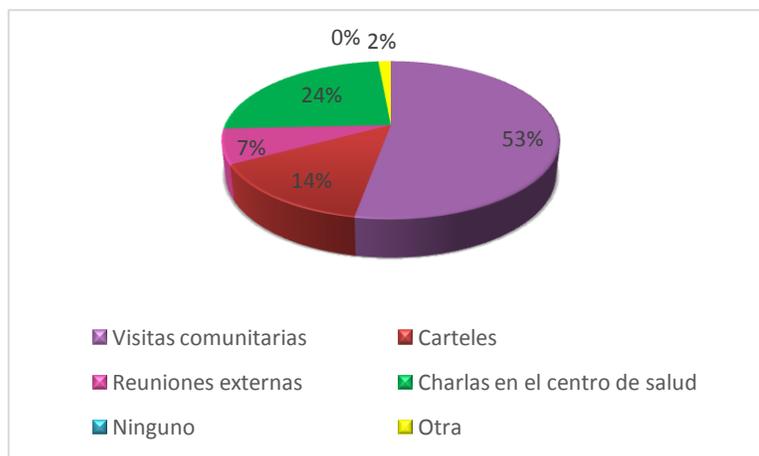
Situaciones	Numero de Respuesta	%
Transmisión de información	0	0.00%
Idioma diferente	1	33.33%
Desconfianza de la persona	1	33.33%
Indiferencia	0	0.00%
Temor	1	33.33%
Vergüenza	0	0.00%
Falta de Interés	0	0.00%
Tradicición	0	0.00%
Religión	0	0.00%
Horarios	0	0.00%
Otra	0	0.00%
Total	3	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

De los tres empleados que respondieron que tienen aceptación negativa las razones indicadas no tienen mayor significancia.

Grafica No. 11

10. ¿Cómo se comunica el Centro de Salud hacia la población para dar a conocerlos servicios?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Un poco más de la mitad de empleados del Centro de Salud indican que la forma más relevante para comunicarse a las comunidades es por medio de las visitas comunitarias pero una cuarta parte mencionó las charlas en el Centro de Salud.

Grafica No. 12

11. ¿Tiene aceptación en la comunidad la forma en que usted se comunica con ellos?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Los empleados del Centro de Salud manifiestan con seguridad que tiene aceptación la forma de comunicación hacia la población.

Cuadro No. 10

12. Por un estudio realizado existe desinterés de las personas para recibir los servicios en el Centro de Salud. A su criterio ¿por qué considera que existe ese desinterés?

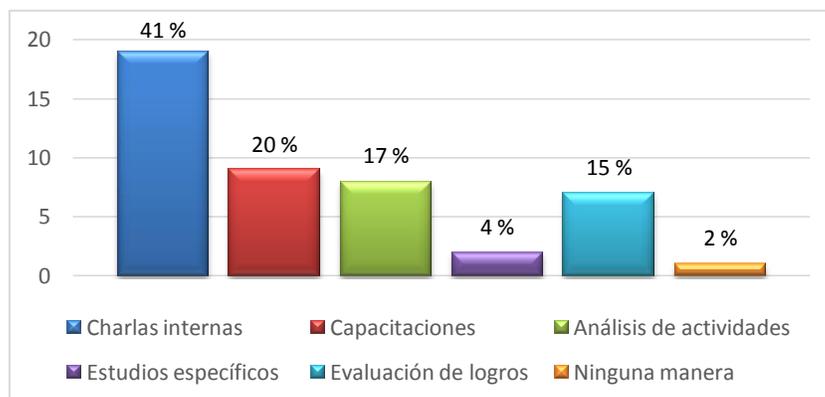
Situaciones	No. De Respuesta	%
Falta de información	8	20.00%
Falta de medicamento	4	10.00%
Mala atención	3	7.50%
Por desconfianza	4	10.00%
Porque cuenta con lo económico para ir con médicos privados	4	10.00%
Hay personas negativas	3	7.50%
Falta de comunicación	2	5.00%
No sabe/No responde	8	20.00%
Otros	4	10.00%
Total	40	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Algunos empleados de la institución reconocen que el desinterés de la población para hacer uso de los servicios de salud, es por falta de información o bien ignoran las razones.

Grafica No. 13

13. Internamente, ¿de qué manera han enfocado el problema del desinterés de las comunidades para recibir los servicios del Centro de Salud?

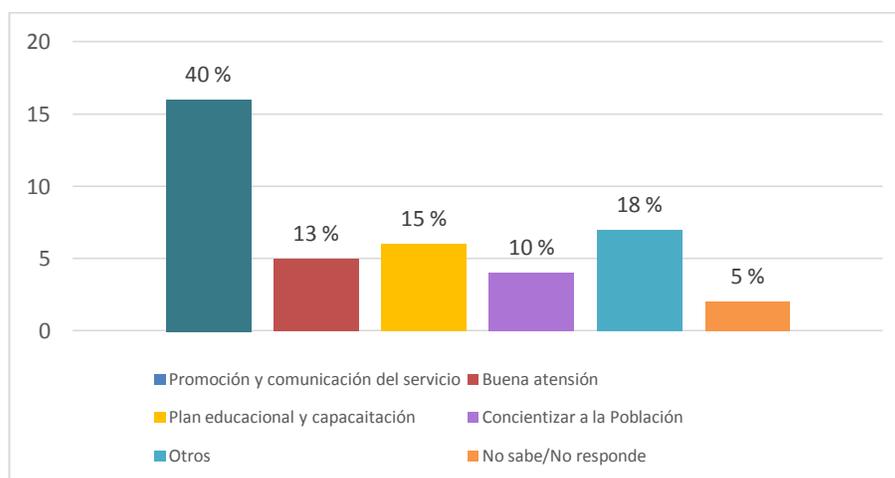


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Casi la mitad de los trabajadores encuestados expresaron que han analizado esta situación a través de charlas internas, así como por capacitaciones, análisis de actividades y evaluación de logros.

Grafica No. 14

14. ¿Qué recomendaría para interesar a los habitantes de la comunidad a recibir los servicios?

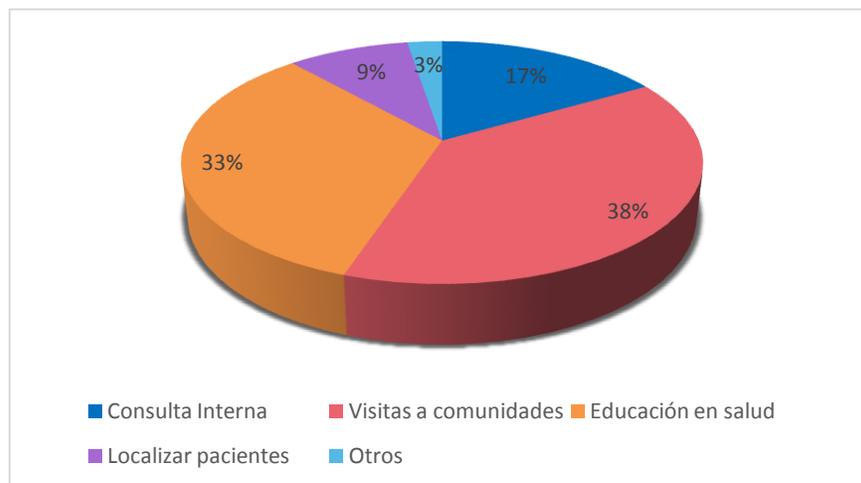


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Los empleados del Centro de Salud están conscientes que es necesario promocionar, informar y comunicar a las personas sobre los servicios de salud que existen dentro de la institución.

Gráfica No. 15

15. De los siguientes aspectos, a su criterio, ¿cuáles son parte de la promoción de servicios?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

De los empleados encuestados dijeron, que la promoción de servicios se refleja en visitas comunitarias y educación en salud.

Cuadro No. 11

16. ¿Qué acciones preventivas considera sean las más importantes? (Marque 1 o 2)

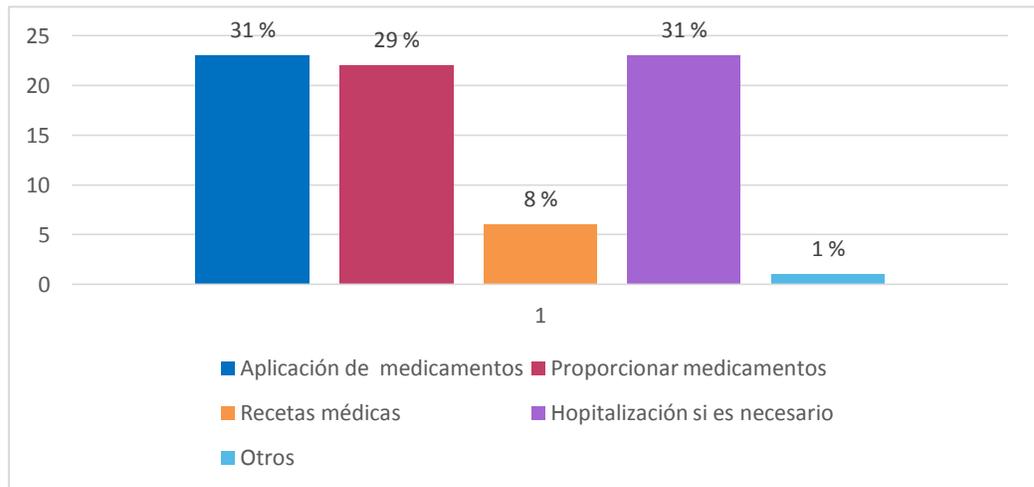
Acciones	No. De Respuesta	%
Vacunación	34	38.64%
Monitoreo del crecimiento de los niños	21	23.86%
Entrega de vitacereales y micronutrientes	10	11.36%
Control prenatal	22	25.00%
Otros	1	1.14%
Total	88	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Los trabajadores del Centro de Salud respondieron que las más importantes para ellos son las vacunaciones, los controles prenatales y el monitoreo del crecimiento de los niños.

Gráfica No 16

17. ¿Cuáles son los servicios que más se le proporcionan a los enfermos que acuden a recibir curaciones? (Marque 1 ó 2)

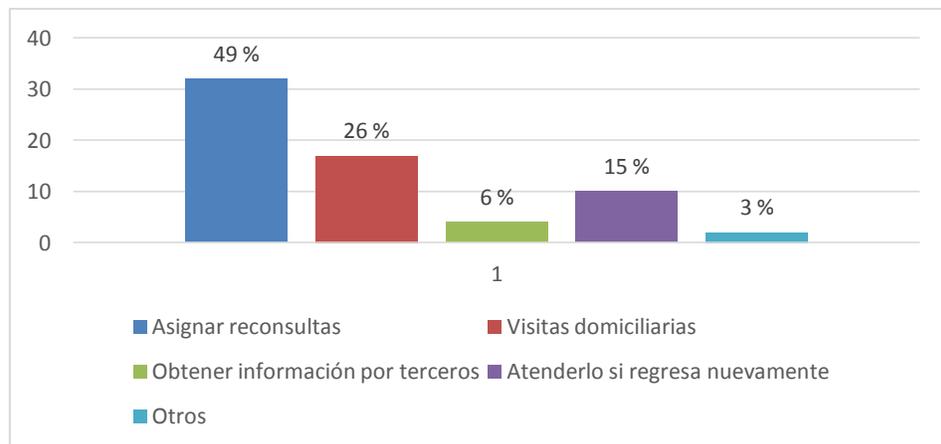


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Predominan los servicios de aplicación de medicamentos igual que la hospitalización si es necesaria así como la de proporcionar medicamentos.

Gráfica No. 17

18. Cuando se trata a un enfermo ¿Cuáles son las acciones más importantes? (Marque 1 o 2)



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Según los trabajadores del Centro de Salud, las acciones más importantes que se debe de proporcionar a una persona enferma es asignar reconsultas, siguiéndole las visitas domiciliarias.

3.1.1 Análisis e interpretación de resultados del ambiente laboral interno

En la recopilación de datos que se obtuvo por medio del cuestionario que fue pasado a los empleados del Centro de Salud, se estableció que en su mayoría son mujeres, predominando los puestos de enfermeras auxiliares siguiéndole en importancia los vacunadores. Expresaron que si está dentro de sus funciones visitar las comunidades y algunos lo hacen como apoyo a los vacunadores, visitando la mayoría de forma semanal y otros de lunes a viernes. Los documentos de respaldo donde establecen las visitas son los documentos sigsas o libros de conocimientos. La razón de sus visitas es por vacunación y brindar información sobre los servicios, en donde la aceptabilidad de la población ha sido positiva.

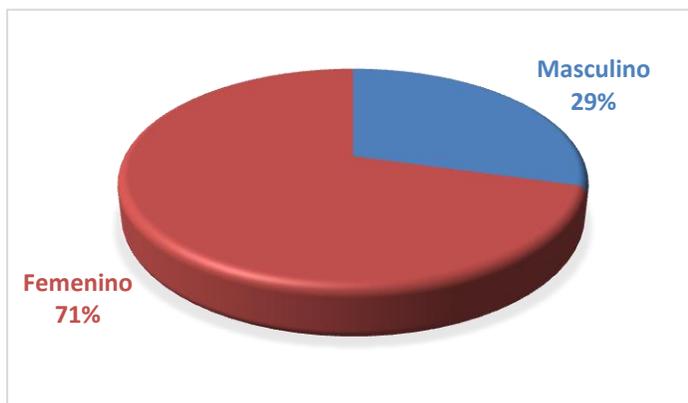
Los colaboradores expresaron que la forma más relevante para comunicarse con las comunidades es por medio de las visitas comunitarias. Una cuarta parte hizo mención que lo hacen por medio de charlas en el Centro De Salud y que tiene aceptación la forma de cómo ellos se comunican, reconocieron el desinterés de la población en hacer uso de los servicios considerando la mayoría que es por falta de información. Lo que han realizado ellos como institución para desvanecer el problema, es impartir charlas internas en la institución, pero están conscientes y recomendaron que es necesario promocionar, informar y comunicar a las personas sobre los servicios de salud que existen lo cual se refleja también en las visitas y educación en salud. Tanto en las visitas comunitarias como las charlas se utiliza el dialecto quiché.

Según ellos, las acciones relevantes más importantes son las vacunaciones, control prenatal y monitoreo de niños. Respecto a la atención, respondieron que cuando una persona enferma acude a la institución le proporcionan hospitalización y aplicación de medicamentos y las acciones más importantes para seguirlos tratando es asignarles reconsultas.

3.2 ANÁLISIS EXTERNO. Cuestionario No. 2 (Anexo 2)

Gráfica No. 18

1. Género de las personas encuestadas en la aldea Xejujup.

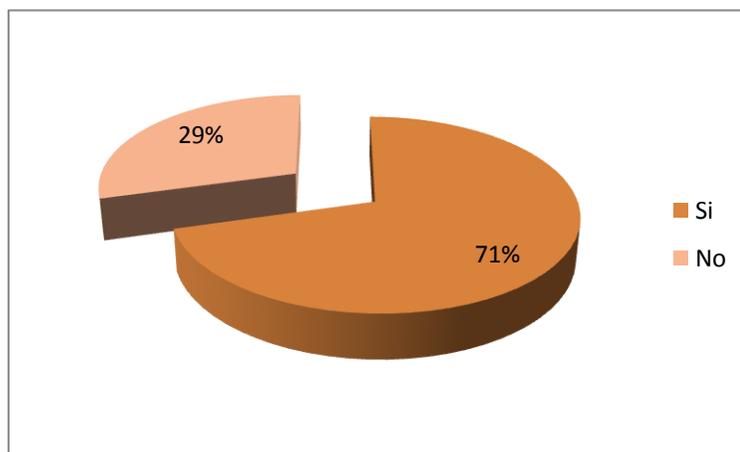


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

La mayoría de las personas encuestadas son mujeres ya que principalmente ellas permanecen en sus hogares.

Gráfica No. 19

2. ¿Alguna vez ha visitado el Centro de Salud para hacer uso de los servicios que presta?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Del total de las personas encuestadas, la mayoría si ha visitado el Centro de Salud para hacer uso de sus servicios.

Cuadro No. 12

3. Si su respuesta fue negativa ¿cuál es la razón o razones?

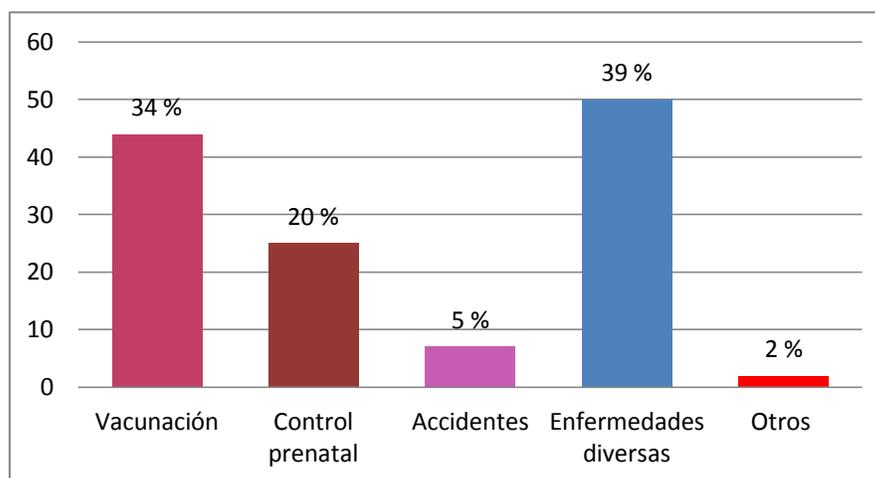
Razones	No.	%
No les brindan información	13	17.81%
No le hablan a usted en su idioma	8	10.96%
No son bien atendidos	31	42.47%
Tienen desconfianza a los médicos	1	1.37%
Tienen desconfianza a las enfermeras	1	1.37%
Por vergüenza	10	13.70%
Por miedo	5	6.85%
Otra	4	5.48%
Total	73	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Las personas que respondieron de forma negativa, indicaron que no hacen uso del Centro de Salud porque no son bien atendidos o bien porque no les brindan bien la información.

Gráfica No. 20

4. Si su respuesta fue positiva, ¿qué servicios ha solicitado?

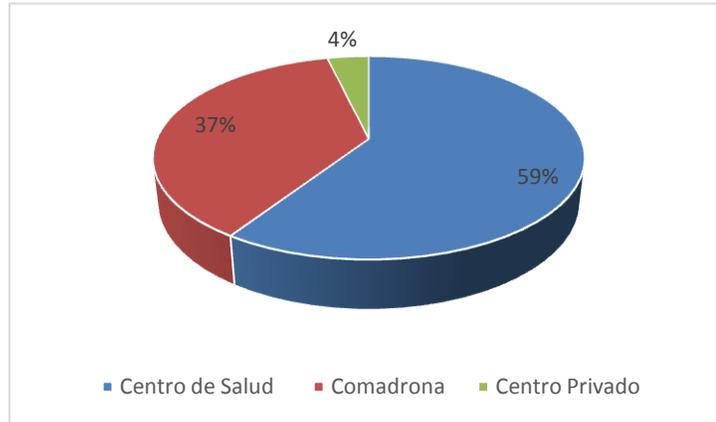


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Hay dos sectores significativos. Las personas que visitan el Centro de Salud por padecer enfermedades diversas o bien por vacunación

Gráfica No. 21

5. Si respondió control prenatal, ¿Dónde prefiere ser atendido?

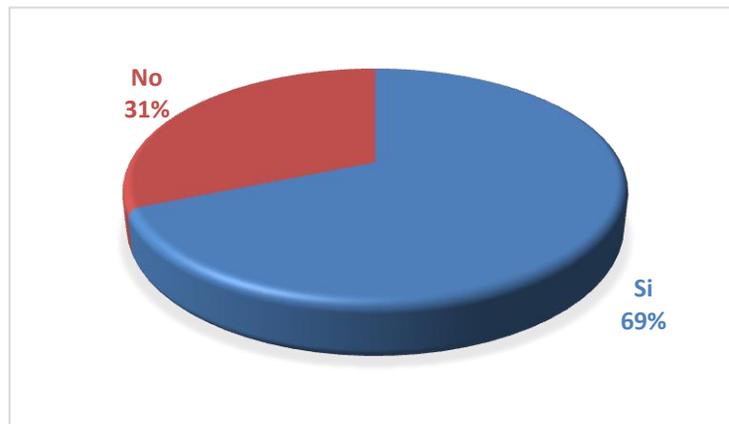


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Arriba de la mitad expusieron que prefieren ser atendidos en el Centro de Salud, pero existe un sector significativo que prefieren los servicios de las comadronas.

Gráfica No. 22

6. ¿Es usted visitado por los trabajadores del Centro de Salud para brindarle información sobre los servicios en salud?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

La mayoría de personas encuestadas, respondieron que si son visitados por los trabajadores de la institución.

Cuadro No. 13

7. ¿Quiénes los han visitado?

Trabajadores	No.	%
Director médico	1	0.63%
Médico turnista	3	1.88%
Enfermera auxiliar	46	28.75%
Enfermera profesional	3	1.88%
Vacunador	59	36.88%
Educador en salud	34	21.25%
Otro	0	0.00%
No sabe/no responde	14	8.75%
Total	160	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Son visitadas principalmente por los vacunadores, las enfermeras auxiliares y los educadores en salud.

Cuadro No. 14

8. Si su respuesta es positiva, ¿A cada cuánto tiempo?

Tiempo	No.	%
Semanal	7	4.38%
Quincenal	26	16.25%
Mensual	59	36.88%
Trimestral	12	7.50%
Semestral	8	5.00%
Otro	1	0.63%
No sabe/no responde	47	29.38%
Total	160	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Predominan las visitas mensuales siguiéndoles las quincenales. Llama la atención que un sector significativo no saben o no respondieron debiéndose principalmente a que no son visitados.

Cuadro No. 15

9. ¿Cuál es el motivo por los que lo visitan? (Marque 1 ó 2)

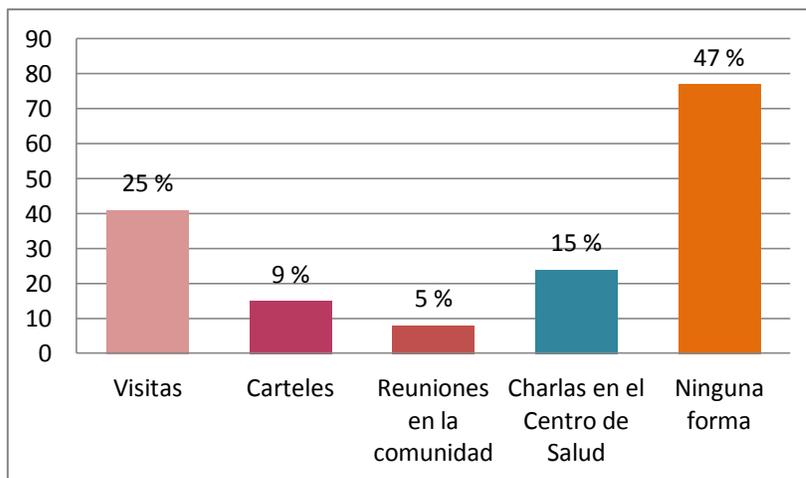
Razón	No.	%
Falta de asistencia de citas	1	0.63%
Falta de uso de los servicios	9	5.63%
Falta de control prenatal	6	3.75%
Jornadas médicas	4	2.50%
Visitas Comunitarias	3	1.88%
Vacunación	73	45.63%
Brindar Información	30	18.75%
Otros	3	1.88%
No sabe/no responde	31	19.38%
Total	160	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

El motivo por el cual los visitan es por vacunación a los niños y seguidamente porque les brindan información diversa.

Gráfica No. 23

10. ¿Cómo se comunica las autoridades del Centro de Salud hacia usted para dar a conocer los servicios?

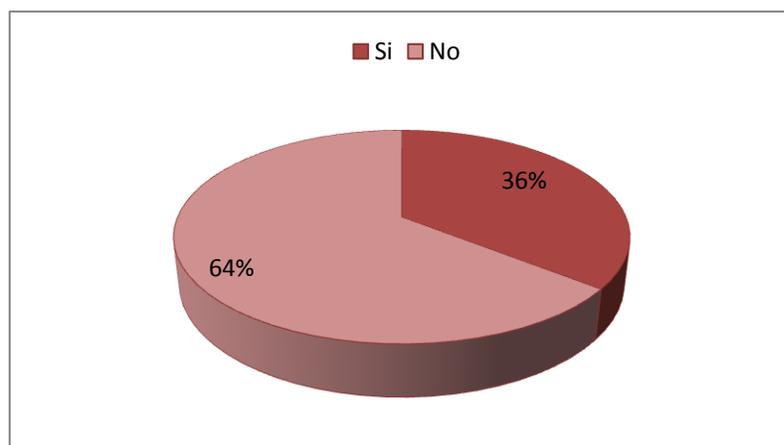


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Una buena parte de la población respondió que las autoridades del Centro de Salud no se comunican de ninguna forma hacia ellos, desconociendo los servicios que presta, mientras otra parte resaltan las visitas comunitarias.

Gráfica No. 24

11. ¿Le parece bien como se comunican los trabajadores del Centro de Salud para brindar información en salud?

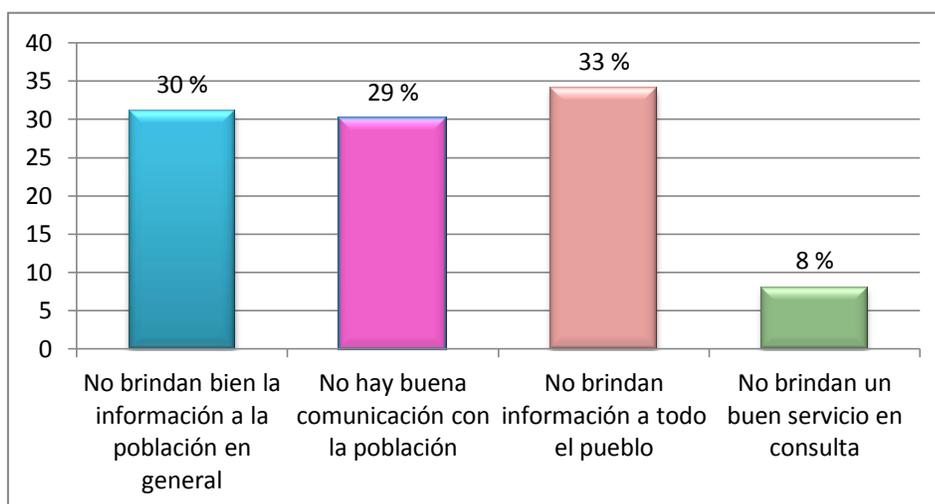


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

La mayor parte de la población encuestada respondió que no les parece como se comunican los trabajadores del Centro de Salud para brindar información.

Gráfica No. 25

12. Si respondió que no, ¿podría explicar la razón?

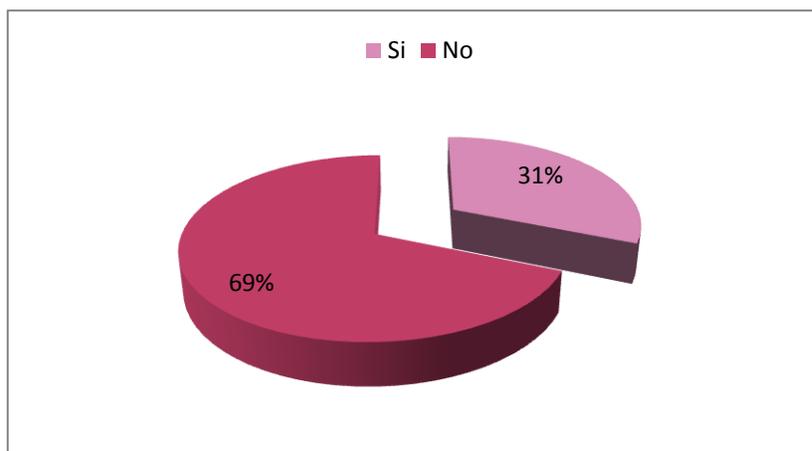


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Hay tres sectores similares que reflejan que no hay buena comunicación hacia la comunidad.

Gráfica No. 26

13. ¿A su criterio los trabajadores del centro de salud le brindan bien la información sobre los servicios que existen en la institución?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Nuevamente las personas respondieron su inconformidad, Mas de la mitad respondió de forma negativa de como recibe la información por parte de los personeros del Centro de Salud.

Cuadro No. 16

14. Si su respuesta es negativa, ¿cuál sería la razón?

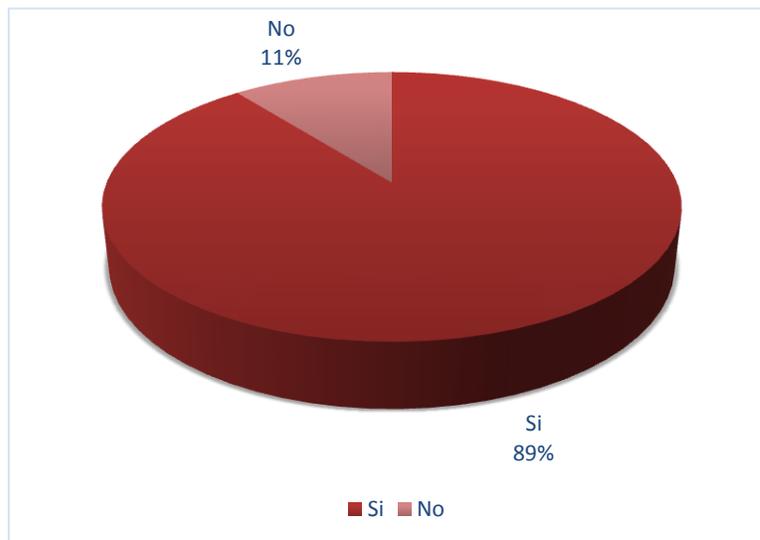
Razones	No.	%
No aclaran bien las cosas	54	33.54%
No proporcionan información completa	72	44.72%
Utilizan palabras que no entiende	12	7.45%
Se creen superiores que usted	2	1.24%
No tienen el tiempo suficiente	3	1.86%
No le hablan a usted en su idioma	13	8.07%
Por vergüenza	3	1.86%
Por miedo	1	0.62%
Otra	1	0.62%
Total	161	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Resalta la respuesta que no proporcionan información completa seguido por los trabajadores que no aclaran bien las cosas.

Gráfica No. 27

15. ¿Le interesa a usted hacer uso de los servicios que brinda las autoridades Centro de Salud?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

La mayoría de personas encuestadas respondieron que si les gustaría hacer uso de los servicios que ofrecen las autoridades del Centro de Salud.

Cuadro No. 17

16. Si su respuesta es negativa ¿Por qué razón?

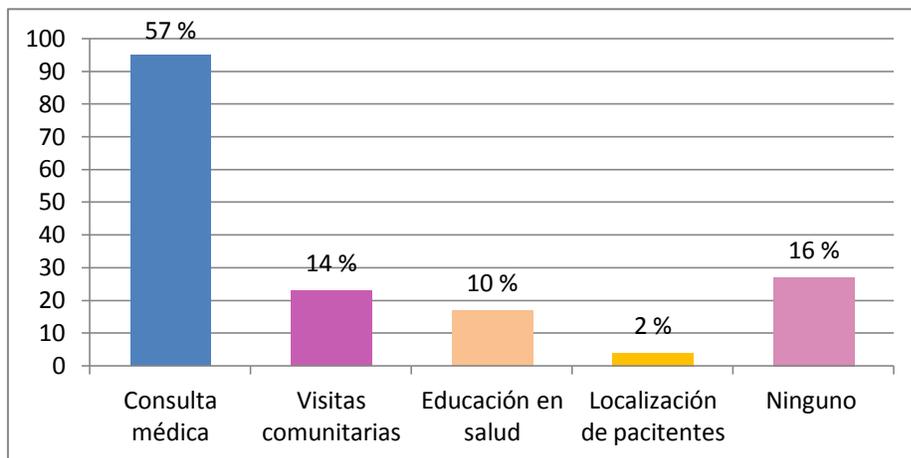
Razones	No.	%
Mala transmisión de información	7	31.82%
Idioma diferente	0	0.00%
Desconfianza de la persona	8	36.36%
Indiferencia	2	9.09%
Temor	0	0.00%
Vergüenza	1	4.55%
Falta de Interés	3	13.64%
Tradición	0	0.00%
Religión	0	0.00%
Horarios	0	0.00%
Otra	1	4.55%
Total	22	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Las personas que no les interesa hacer uso de los servicios que prestan las autoridades del Centro de Salud resaltan en la desconfianza a las personas y mala transmisión de información.

Gráfica No. 28

17. De los siguientes servicios, ¿Cuáles son los que más le han ofrecido? (Marque 1 ó 2)

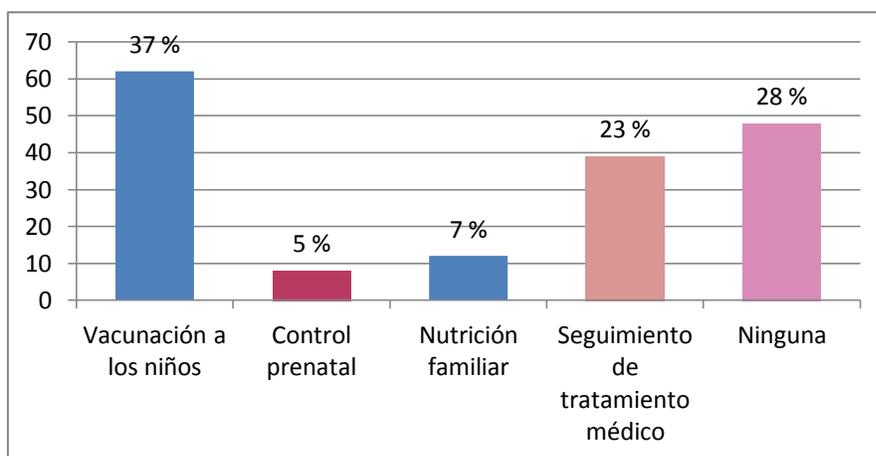


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Un poco más de la mitad respondieron que más les ofrecen las consultas médicas.

Gráfica No. 29

18. ¿Cuál de los servicios que presta el Centro de Salud ha utilizado para evitar enfermedades?

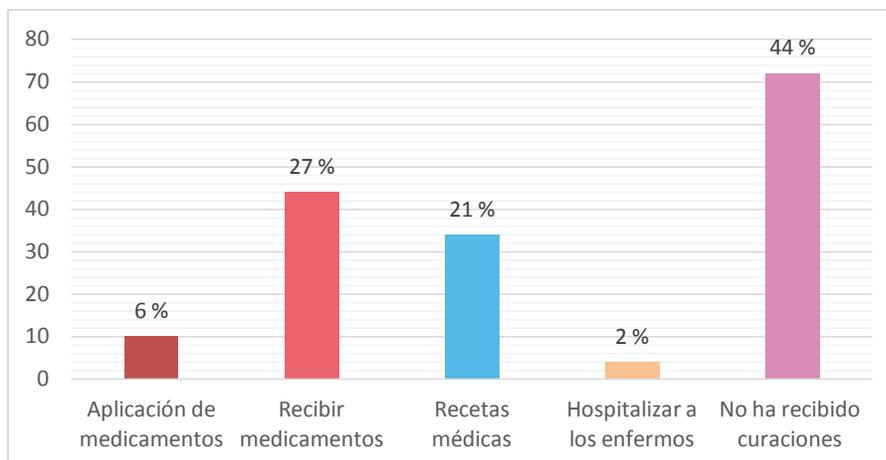


Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Los servicios utilizados son principalmente, las vacunaciones a sus hijos, y los tratamientos médicos.

Gráfica No. 30

19. Si acude a recibir curaciones, ¿Cuáles son los servicios que más le han proporcionado?



Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Casi la mitad no han utilizado los servicios de curaciones. En similar proporción se tiene a las personas que han recibido medicamentos y a quienes se les ha proporcionado recetas porque los medicamentos que necesitan no hay disponibles en el Centro de Salud.

Cuadro No. 18

20. Para darle seguimiento a los pacientes enfermos ¿Cuáles son los servicios más importantes que debe proporcionar las autoridades del Centro de Salud? (Marque 1 o 2)

Servicios Importantes	No.	%
Que le asignen consultas	73	42.20%
Que vayan a visitarlo	72	41.62%
Que investiguen como siguieron	7	4.05%
Atenderlo nuevamente	20	11.56%
Otro	1	0.58%
Total	173	100.00%

Fuente: Investigación de campo. Abril 2014

Las personas expresaron que deben ser las asignaciones de consultas así como visitas domiciliarias para que les den seguimiento según sus necesidades.

3.2.1 Análisis e interpretación de la información obtenida en la encuesta dirigida a la muestra de habitantes de las comunidades.

Se estableció que la mayoría de la población en las comunidades son mujeres y expresaron que si han visitado el Centro de Salud pero por otra parte hay personas que respondieron de forma negativa ya que indicaron no son bien atendidas y porque no se les brinda bien la información. Existen dos sectores significativos, los que lo hacen ya sea por enfermedades diversas o por vacunación.

Según las mujeres madres encuestadas indicaron que en el momento de dar a luz prefieren ser atendidas en la institución pero existe un sector significativo que indicó que prefieren los servicios de comadronas. Expresaron también que si son visitados por los trabajadores y en su mayoría lo hacen los vacunadores, enfermeras auxiliares y educadores en salud, en donde predominan las visitas mensuales, siguiéndoles las quincenales, pero hay personas que no respondieron la pregunta porque no son visitados.

Una buena parte de la población respondió que las autoridades del Centro de Salud no se comunican de ninguna forma hacia ellos, desconociendo los servicios que presta, mientras un sector significativo resaltó las visitas comunitarias. Expresaron además que no les parece como se comunican los trabajadores para brindar información, mencionando razones relevantes entre ellas que no aclaran bien las cosas y porque no proporcionan información completa.

Indicaron que si les interesaría y les gustaría hacer uso de los servicios que ofrecen las autoridades del Centro de Salud, reconociendo que uno de los servicios más ofrecidos es la consulta médica, pero el que más han utilizado es la vacunación a sus hijos. Hay un sector significativo que respondió que no ha utilizado los servicios y no han recibido primeros auxilios, sugiriendo que las autoridades del Centro de Salud deben de asignar consultas continuas a las personas enfermas y darles seguimiento a sus necesidades.

3.3ACTIVIDADES DE DOCENCIA

3.3.1 Capacitación No. 1

Tema: Trabajo en equipo

Fecha: 13 de Mayo de 2014

Lugar: Centro de Salud de Aldea Xejuyup, Nahualá, Sololá

Disertante: Lic. Carlos René Chavez Kestler y Técnica en Administración de Empresas, (T.A.E.), Andrea Ortíz Velásquez

Duración: 1 hora y 45 minutos.

Objetivo:

Dar a conocer a los empleados la importancia de trabajar conjuntamente dentro de la organización así mismo brindarles conocimientos sobre los elementos que deben tomar en cuenta para ejecutar un trabajo productivo practicando el trabajo en equipo.

Realización de la actividad:

Se dio inicio a la actividad, con las palabras de bienvenida a cargo de la T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez, seguidamente la intervención del director médico Dr. Juan Carlos González Flores brindado la bienvenida al disertante.

Se presentó la hoja de vida resumida del disertante Lic. Carlos René Chávez Kestler, así mismo se proporcionó la introducción al tema “Trabajo en Equipo” a cargo de la T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez.

El disertante inició definiendo que es “equipo de trabajo” y “trabajo en equipo” a los presentes, estableció las características que conforman un trabajo en equipo, explica que es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas, indicando que para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por los miembros de la institución. De igual manera dio a conocer los diferentes aspectos como liderazgo efectivo, promoción de los canales de comunicación y existencia de un ambiente de trabajo armónico. Luego el disertante exhortó a los empleados de la institución sobre su trabajo y armonía entre ellos por medio de una anécdota llamada el problema de la ratonera donde concluyó su participación. El director médico de la institución tomó la palabra y agradeció el evento que se había realizado.

Evaluación de la actividad:

Se realizaron preguntas correspondientes a los participantes respecto al tema proporcionado en donde los empleados del Centro de Salud respondieron, así como preguntaron directamente al disertante sobre dudas y ejemplos que se dieron en el transcurso de la actividad.

Resultados obtenidos:

La capacitación otorgada al personal del Centro de Salud de Xejuyup fue un éxito ya que se logró cumplir con los objetivos establecidos en donde ellos, según el director médico, se dieron cuenta de la importancia del tema y la ventaja de aplicarlo en la vida laboral, ya que indico que siempre se dan pequeños conflictos dentro del personal porque algunos tienden a pensar que pueden realizar su trabajo individualmente cuando en algunas ocasiones es así y en otras no.

Los empleados salieron satisfechos después de esta actividad. Mostraron sus muestras de agradecimiento recalando que casi no se trabaja de la forma como se indicó en el tema y algunos expresaron que se sentían molestos porque existe egoísmo dentro de sus compañeros y son celosos en el momento de recabar alguna información.

Fotografía No. 1



Presentación conferencista

Fotografía No. 2



Presentación de epesista

Fotografía No. 3



Agradecimientos de conferencista y epesista

3.3.2 Capacitación No. 2

Tema: Relaciones interpersonales

Fecha: 20 de Mayo de 2014

Lugar: Centro de Salud de Aldea Xejuyup Nahualá Sololá

Disertante: Lic. Henry Alberto Xiloj Alcántara y T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez

Duración: Dos horas

Objetivo:

Dar a conocer a los empleados las diferentes personalidades que posee cada ser humano en el cual se relacionan; así mismo promover en ellos buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral para evitar conflictos que se dan dentro de la institución.

Realización de la actividad:

La actividad dio inicio con las palabras de bienvenida a cargo de la T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez, seguidamente las palabras de director médico Doc. Juan Carlos González Flores.

Se presentó al invitado Lic. En Psicología Henry Alberto Xiloj Alcántara, donde se hizo mención de su hoja de vida. Así mismo se proporcionó la introducción al tema a cargo de la T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez.

Se dio inicio a la disertación, donde el conferenciante presenta las siete leyes de las relaciones interpersonales, define que el ser humano por ser persona es un ser relacional, un ser para otros, en donde sus acciones se llevan a cabo a través de las relaciones que establecen con otras personas, que requieren de un esfuerzo para construirlas y sostenerlas en el tiempo, explica que existe una ley universal que resume el deber ser de las relaciones entre las personas y es EL AMOR.

Expresó que toda persona cuando quiera cambiar una relación con otra persona es cambiar ella misma ya que es una de las principales cualidades que debe conservar todo ser humano para llevar una buena relación con sus compañeros de trabajo y familia. Explicaba que en la mayoría de casos cuando las personas tienen un carácter insoportable es por varias razones, como tener problemas familiares, económicos o emocionales y esto tiende a afectar en el ámbito laboral. Luego el disertante realizó dos dinámicas acorde al tema para dejarles el mensaje más claro a los participantes y de esa manera asimiló lo que sucede siempre en toda organización. De esa forma se dio por concluida la actividad.

Evaluación de la actividad:

El disertante concluyó realizando preguntas a los participantes sobre el tema, donde los empleados respondieron según lo escuchado anteriormente. Se les hizo preguntas como por ejemplo; el trato a sus compañeros, explicación sobre el porqué las personas tienen comportamiento agresivo en el entorno laboral, cuales son los tipos de emociones que tienden a afectar al ser humano. Las respuestas fueron dadas según el punto de vista de cada participante y el disertante felicitó a los capacitados porque el tema fue claro para ellos y porque se aclararon dudas.

Resultados obtenidos:

La T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez, tomó la palabra y a la vez realizó unas interrogantes a los presentes en donde relacionó los puntos tratados en el taller con la vida laboral. Hizo esta pregunta para verificar si los empleados estaban conscientes de lo que representan ellos mismos por cuestiones de caracteres, y los presentes respondieron que realmente todo lo que se impartió en el taller es lo que ellos viven con sus mismos compañeros y recalcaron que esperaban que con la actividad realizada la relación laboral mejoraría y que siempre debe existir la armonía de trabajar para un mismo fin, reconociendo de que la vida y la salud de la población depende de la institución a la cual ellos pertenecen.

El director médico del Centro de Salud agradeció al Psicólogo invitado y también a la epesista por realizar estas actividades en esta institución pública y se dirigió a sus empleados diciéndoles y exhortándoles que él esperaba que esto fuese de utilidad para todos incluyéndose él, porque realmente son talleres que se debe aprovechar para el bien de todos.

Fotografía No. 4



Bienvenida y presentación del conferencista

Fotografía No. 5



Colaboradores del Centro de Salud recibiendo capacitación

Fotografía No. 6



Palabras de agradecimiento de epesista

3.3.3 Capacitación No. 3

Tema: Comunicación

Fecha: 27 de Mayo de 2014

Lugar: Centro de Salud de Aldea Xejuyup Nahualá Sololá

Disertante: MSc.Enma Lidia Rabanales Larios y T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez

Duración: Dos horas

Objetivo:

Informar a los colaboradores el tipo de comunicación que debe de existir dentro de una institución ya sea pública o privada así como también incentivar en los empleados el manejo de una buena comunicación para brindar los servicios, dentro y fuera de la institución.

Realización de la actividad:

La actividad dio inicio con las palabras de bienvenida a los presentes a cargo de la epesista Andrea Ortiz Velásquez, seguidamente las palabras del director médico Dr. Juan Carlos González Flores, brindando la bienvenida a la MSc. invitada.

Se dio la presentación de la disertante MSc. Enma Lidia Rabanales Larios, donde se hizo mención de su hoja de vida. Así mismo se proporcionó la introducción al tema a cargo de la epesista.

La disertante antes de dar la presentación de sus diapositivas definió con palabras propias que la comunicación es la parte fundamental para cualquier tipo de institución ya sea pública o privada. La definió como el proceso de transmisión de ideas o pensamientos de una persona a otra, con el objeto de crear una comprensión en el pensamiento de la persona destinataria. Después realizó una dinámica relacionada al tema.

Seguidamente la MSc. otorgó la presentación conteniendo que es la comunicación, sus elementos, proceso y clases. Indicó que los elementos son el emisor que es el que trasmite el mensaje el cual es lo que se quiere decir o la información que se quiere transmitir y el receptor que es el que recibe el mensaje. El proceso está conformado por el emisor, mensaje, canal, receptor y retroalimentación. Sus clases están compuestas por la comunicación lingüística que es la oral y escrita mientras la no lingüística es aquella que se da por medio de gestos, de miradas y acústicas.

Así mismo la disertante dio a conocer los diferentes estilos de comunicación que son: agresivo, pasivo y asertivo en donde cada uno de ellos se caracteriza por un comportamiento, lenguaje determinado y una manera propia de resolver los conflictos. También existen barreras de la comunicación que tienden a afectar a las organizaciones por medio del recurso humano. Nuevamente realizó una dinámica que se relacionó con el tema. Así se dio por finalizada la actividad con palabras de agradecimiento de la MSc. Enma Lidia Rabanales Larios, del director médico Dr. Juan Carlos González Flores y la epesista Andrea Ortiz Velásquez.

Evaluación de la actividad:

Durante y después de la actividad la disertante lanzó preguntas a los presentes, donde recalcó que es importante realizarlas para verificar si todo está claro para los que escucharon, también la epesista lanzó interrogantes sobre el tema que se había tratado y agregó que es importante poner en práctica una buena comunicación interna y externamente. Los empleados respondieron conscientemente las preguntas según lo que habían escuchado y dieron respuestas acertadas asimilándolas a la realidad laboral.

Resultados obtenidos:

Quedó en los empleados la idea de que un aspecto fundamental para realizar un trabajo exitoso es que debe prevalecer una buena comunicación y más aún ellos que ofrecen servicios gratuitos de salud, reconociendo que el trabajo que ofrecen debe ser productivo y aceptado por la comunidad; también dieron su punto de vista algunos de ellos que la salud es lo primero y quien mejor que ellos son los que deben hacer conciencia a las personas de esa comunidad para aprovechar los servicios. El tema de comunicación fue un elemento importante para esa capacitación ya que el objetivo es accionar y dar mejor la información a la población también dentro de la institución.

El Director médico del Centro de Salud agradeció a la máster invitada para el evento que se había realizado con éxito, en donde agregó que no esperaba que las capacitaciones fueran a ser de tal magnitud, agradeciendo también a la epesista por los disertantes invitados desde la primera a la última actividad, agregando que estas capacitaciones deben aprovecharlas y uno de los participantes expresó que fueron muy buenas actividades y que ni siquiera el Área de Salud realizaba algo similar ni se preocupaba por el recurso humano del Centro, nuevamente el médico director dijo que es por eso que debían de aprovecharlas y sacarle productividad.

Fotografía No. 7



Bienvenida y presentación de la conferencista

Fotografía No. 8



Dinámica de trabajo

Fotografía No. 9



Palabras de agradecimientos por actividad culminada

3.4 ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN

3.4.1 Actividad No. 1

Actividad: Taller sobre escuelas saludables e higiene y saneamiento ambiental

Fecha: 22 de Mayo de 2014

Lugar: Escuela Oficial Rural Mixta caserío Maxanijá, Aldea Xejuyup.

Organizado por: T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez con apoyo del personal del Centro de Salud.

Duración: Una hora

Objetivo:

Incentivar a los alumnos sobre la importancia de ser higiénicos cuando consuman alimentos y promover desde la niñez aspectos sobre Saneamiento Ambiental.

Realización de la actividad:

La actividad dio inicio con la intervención de la T.A.E. Andrea Ortiz dando las palabras de bienvenida y agradecimiento por la presencia de la directora, maestros presentes y sus alumnos dándose seguidamente las palabras de la directora dirigida a los maestros y los niños.

Inició la actividad la T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez con el tema sobre limpieza en los alimentos que se consumen. Seguidamente tomó la palabra la Técnica en Salud Rural (TSR) Catarina Tzoc, sobre el tema de limpieza personal donde inculcó a los niños que deben bañarse diariamente para no contraer piojos en la cabeza así como lavarse los dientes y ponerse ropa limpia después de cada baño. Intervino también el Inspector de Saneamiento Ambiental (ISA), Israel de la Cruz Vela informando a los niños la importancia de consumir el agua hervida antes de tomarla y que en donde se encuentren, deben depositar la basura en el lugar destinado como lo hacen en la escuela y así lo deben practicar en sus hogares.

Antes de empezar con el taller se les obsequió a los niños y maestros números para realizar una rifa y después de la actividad la epesista procedió a realizarla y se les otorgaron regalitos y lapiceros de diferentes figuras a los ganadores.

Evaluación de la actividad:

Durante la actividad, la epesista realizó preguntas a nivel general, donde los niños respondieron correctamente. También se les premió por la valentía que tuvieron los niños al pasar al frente a responder y por participar.

1. Resultados obtenidos:

Este taller fue exitoso ya que la directora y maestros tomaron la palabra y agradecieron a la epesista y al personal de apoyo en salud por impartir estas clases de charlas a los niños ya que es fundamental que desde pequeños tengan en mente lo que es higiene y no comer cualquier cosa en las calles, agradeciendo por tomar en cuenta la escuela que tienen a su cargo como directora y como maestros, agregando que no solamente a los niños se les impartió sino también a ellos que estuvieron presentes y recomendaron que estas actividades deben de realizarse siempre.

Fotografía No. 10



Epesista exponiendo con apoyo de trabajadores del Centro de Salud.

Fotografía No. 11



Entrega de premios a niños.

Fotografía No. 12



Conclusión de Actividad

3.4.2 Actividad No. 2

Actividad: Jornada de desparasitación

Fecha: 23 de Mayo de 2014

Lugar: Escuela Oficial Rural Mixta caserío Chuimazá, Aldea Xejuyup.

Organizado por: T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez con apoyo del personal en salud, del Centro de Salud

Duración: Una hora

Objetivo:

Contribuir a erradicar las enfermedades continuas como los parásitos así como prevenir enfermedades de infección intestinal a los niños que son más propensos a estas situaciones.

Realización de la actividad:

Dio inicio con las palabras de agradecimiento al director y maestros presentes por el apoyo brindado para realizar la actividad, a cargo de la T.A.E. Andrea Ortíz Velásquez.

Seguidamente se prepararon algunas mesas de la escuela que se utilizaron para colocar el agua pura con los vasos y las pastillas desparasitantes. Seguidamente se formó una fila dentro de las aulas para no tener descontrol y se les estuvo ayudando para que pudieran tomar las pastillas ya que algunos no podían tragarlas y a otros se les tenía que derretir en agua para que se lo pudieran tomar. Fue así como se realizó esta actividad con éxito. La epesista obsequió lapiceros y regalitos a los niños de dicha escuela.

Evaluación de la actividad:

Después de la actividad se revisó a los niños la boca para verificar si se habían tomado las pastillas porque algunos aun la mantenían en la boca, porque no dijeron antes que no podían tragarlas pero se les ayudo para que pudieran tomárselas. Es así como se dio por finalizada la jornada con ayuda del personal en salud.

Resultados obtenidos:

Al principio de la actividad se tenía aquella inquietud negativa porque hay niños que no toman ni una pastilla en sus hogares y se pensó que esta era la dificultad más grande y se pusieron a llorar, pero al final los niños respondieron sin ningún inconveniente.

Fotografía No. 13



Entrega de medicamento

Fotografía No. 14



Niños atendidos, maestros y epesista

Fotografía No. 15



Niños con trabajadores del Centro de Salud

3.4.3 Actividad No. 3

Actividad: Taller sobre la importancia de hacer uso de los servicios de salud a las comadronas de Aldea Xejuyup

Fecha: 3 de Junio de 2014

Lugar: Centro de Salud de Aldea Xejuyup Nahualá Sololá

Organizado por: Por T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez con apoyo del personal del Centro de Salud

Duración: Dos horas

Objetivo:

Concientizar a las comadronas que es importante informar a las mujeres embarazadas que pueden hacer uso del servicio gratuito que presta el Centro de Salud y que reconozcan su responsabilidad que tienen en sus manos al atenderlas.

Realización de la actividad:

Dio inicio con las palabras de bienvenida a cargo de la T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez, seguidamente las palabras de la TSR Catarina Tzoc y de la Educadora en Salud, Benancia Ramírez que colaboraron en la actividad.

La TSR inició la presentación manifestando el objetivo del taller y se introdujo profundamente en el tema recordándoles que ellas prácticamente tienen los conocimientos de los diferentes riesgos que se dan en la labor de parto. Participó la T.A.E. Andrea Ortiz Velásquez felicitando a las presentes realzando la gran labor que realizan con las mujeres y las incentivó haciéndoles conciencia a las comadronas que no olviden, que existe un Centro de Salud que les puede apoyar para que juntamente con los médicos de turno y enfermeras atiendan mejor a las mujeres embarazadas.

En su participación, la Educadora en Salud hizo énfasis en preguntas a las comadronas respecto a su trabajo y recalcó que lo más importante que ellas deberían de hacer es seguir con el trabajo responsable que poseen y a la vez que no se les olvide que es necesario llevar a sus pacientes al Centro de Salud porque para eso existe la institución. También les hizo mención de los cuidados que deben de practicar las embarazadas y quien mejor que ellas para incidir para que lo practiquen.

Como agradecimiento, la epesista les concedió a las comadronas un pequeño obsequio por participar al taller y de esa manera se dio por concluida la actividad.

Evaluación de la actividad:

Posteriormente del taller se le interrogó a cada una de las comadronas con respecto al taller proporcionado y respondieron de forma efectiva así como también agregaron ejemplos vividos por ellas mismas

Resultados obtenidos:

La actividad fue beneficiosa ya que en una dinámica de grupo, las comadronas tuvieron la oportunidad de compartir sus conocimientos y algunas expresaron que era muy difícil trabajar con las mujeres de la comunidad, porque algunas si confiaban en ser atendidas en el Centro de Salud pero también habían otras que realmente no querían que los atendieran los médicos, unas por desconfianza y otras por vergüenza. Pero ellas también reconocen que tienen ese canal de comunicación para convencer a las embarazadas para que hagan uso de los servicios gratuitos y expresaron que siempre están al pendiente de esta situación y reconocieron que hay partos que definitivamente no pueden ser atendidos en los hogares. Así se dio por concluida la actividad.

Fotografía No. 16



Capacitación de la Técnica en Salud y De la Educadora en Salud

Fotografía No. 17



Intervención de epesista

Fotografía No. 18



Culminación de actividad con el apoyo de Educadora y Técnica en Salud Rural

CAPITULO IV

SISTEMATIZACIÓN DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO.

En el transcurso del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, se vivió una experiencia en donde se llega a conocer las funciones y responsabilidades del estudiante, el cual en su momento viene a demandar los conocimientos adquiridos en la carrera, en la etapa de estudios en las magníficas clases recibidas por los docentes de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en donde brindaron y compartieron sus experiencias y conocimientos en las aulas gloriosas del Centro Universitario de Suroccidente.- CUNSUROC-

Este proceso es parte del pensum de estudios de la carrera, que está dividida en tres diferentes etapas que son: docencia, extensión e investigación y al momento de llegar a las empresas destinadas se procedió en su desarrollo.

La práctica de aprendizaje durante esta etapa de EPS, se formalizó por medio de las clases de la fase propedéutica; en donde los estudiantes recibieron por parte de los docentes de la carrera el enfoque de diversos temas que posteriormente se confrontarían con la realidad. En esta misma fase los estudiantes presentaron tres posibles empresas donde se podían desarrollar y explorar como profesionales asignándose así la empresa correspondiente para empezar con la fase de diagnóstico.

La comisión de EPS asignó a la Institución Pública que se identifica como Centro de Salud Distrito No. 9 de Aldea Xejuyup, Nahualá, Sololá, donde se realizó la indagación general de los diferentes escenarios de la institución.

Seguidamente se realizó una verificación de las diferentes actividades que realiza la empresa, percibiéndose la necesidad de realizar una investigación interna por medio de una boleta de encuesta, donde las interrogantes fueron sobre sus funciones y responsabilidades dentro de la institución lo cual benefició para obtener información que permitió conocer aspectos generales y específicos del Centro de Salud.

Posteriormente se realizó la investigación de campo, donde se involucró a la Aldea de Xejuyup y sus diferentes comunidades pasando una boleta de encuesta, donde contenía interrogantes sobre la institución y el servicio que presta, las interrogantes se formularon juntamente con el maestro asesor asignado de la carrera, esto fue para obtener información específica de las diferentes problemáticas que la institución ha venido enfrentando de forma interna y externa.

Consecutivamente se realizaron las actividades de docencia dentro de la institución como lo establece el procedimiento de EPS, donde se impartieron tres capacitaciones con el personal del Centro de Salud de diversos temas que fueron:

Trabajo en equipo, relaciones interpersonales y comunicación, donde se dio a conocer a los empleados la importancia de trabajar conjuntamente, también donde enfrentarían personalidades diferentes y la importancia de una buena comunicación entre los colaboradores en la vida laboral. También se realizaron las actividades de extensión en los diferentes establecimientos que fueron: Escuela Oficial Rural Mixta caserío Maxanijá, Aldea Xejuyup; Escuela Oficial Rural Mixta caserío Chuimazá, Aldea Xejuyup y Centro de Salud de Aldea Xejuyup Nahualá Sololá, en donde en su orden se realizaron, un taller sobre escuelas saludables higiene y saneamiento ambiental, una jornada de desparasitación y un taller sobre la importancia de hacer uso de los servicios de salud a las comadronas de aldea Xejuyup. Fue emotivo realizar estos eventos dentro y fuera de la institución, ya que por medio de ellos se dio a conocer el CUNSUROC.

A continuación se trabajó juntamente con el maestro asesor asignado de la carrera, la propuesta que se debía de establecer ante la problemática reflejada en la investigación interna y externa ejecutada. En esta fase se formularon proposiciones que en su momento la institución tendría en sus manos para poder aplicarlo.

Contribuir y apoyar a una institución pública fue una práctica donde se vivió cada etapa con experiencias diferentes, enfrentando realidades que se viven alrededor del país, brindando alegrías, emociones y conocimientos, donde el asesor del trabajo de investigación y la estudiante epesista hacen presencia para ayudar al sector público, a las realidades laborales y comunidades rurales, donde el estudiante se identifica ante las organizaciones, auxiliando sus necesidades prioritarias de forma positiva, buscando prevalecer que la casa de estudios de la Tricentenario Universidad si se está movilizando de una manera activa ante la sociedad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Mejoramiento de la comunicación entre el Centro de Salud y los habitantes de las comunidades de la aldea Xejuyup, municipio de Nahualá, del departamento de Sololá

En el inicio del proceso del Ejercicio Profesional Supervisado- EPS- se realizó un diagnóstico administrativo en el Centro de Salud de aldea Xejuyup, donde se verificó la diferente problemática que surge de forma interna y externa en la organización, lo que permitió realizar una investigación interna con los empleados y una investigación de campo donde se pudo reflejar la opinión de la población.

Seguidamente se pudo observar que durante las exploraciones realizadas dentro de la institución surgen inconvenientes, como la falta de supervisión a los empleados, la cadena de mando se da, de la alta gerencia hasta los niveles bajos, no existe un nivel medio que permita llevar un control de supervisión a los niveles bajos y todo esto ha estado perjudicando en la comunicación externa, es decir que no toda la población ha sido informada y visitada para notificarles las diferentes actividades que tienen las autoridades del Centro de Salud como plan de trabajo.

Por toda esta situación dada y reflejada en las investigaciones realizadas se estableció la necesidad de una adecuada comunicación entre las autoridades del Centro de Salud y sus distintas comunidades, lo que permitiría disminuir el número de personas desinteresadas a recibir los servicios que allí se proporcionan con el fin primordial de disminuir enfermedades mortales y muertes maternas en la población así también evitar conflictos de forma interna con el personal o con la población.

Después del análisis realizado, se presentan las acciones a tomar, para concientizar y hacer ver a las personas la importancia que tienen todos los servicios que a través del su personal presta el Centro de Salud en la comunidad y así mismo hacerles ver que tienen la oportunidad de aprovechar a la institución ya que hay municipios que no cuentan con la prestación de esos servicios completos.

5.2 Proceso de comunicación:

5.2.1 Objetivo general:

Contribuir a lograr una mejora en el sistema de comunicación interna y externa en el Centro de Salud de Xejuyup, para incrementar la confiabilidad de los habitantes sobre el uso de los servicios en salud y satisfacer sus necesidades.

5.2.2 Objetivos específicos:

1. Fomentar que el personal del Centro de Salud maneje y practique una comunicación adecuada dentro y fuera de la institución, que servirá como herramienta para poder alcanzar sus metas.
2. Reforzarla comunicación externa con la finalidad de brindar una información clara y concisa a la población.
3. Establecer los medios y canales de comunicación que pueden beneficiar y contribuir con el Centro de Salud.
4. Generar una propuesta de fortalecimiento de la comunicación externa.
5. Diseñar un sistema de comunicación entre el personal del Centro de salud, que mejore los canales de comunicación existentes dentro y fuera de la institución.

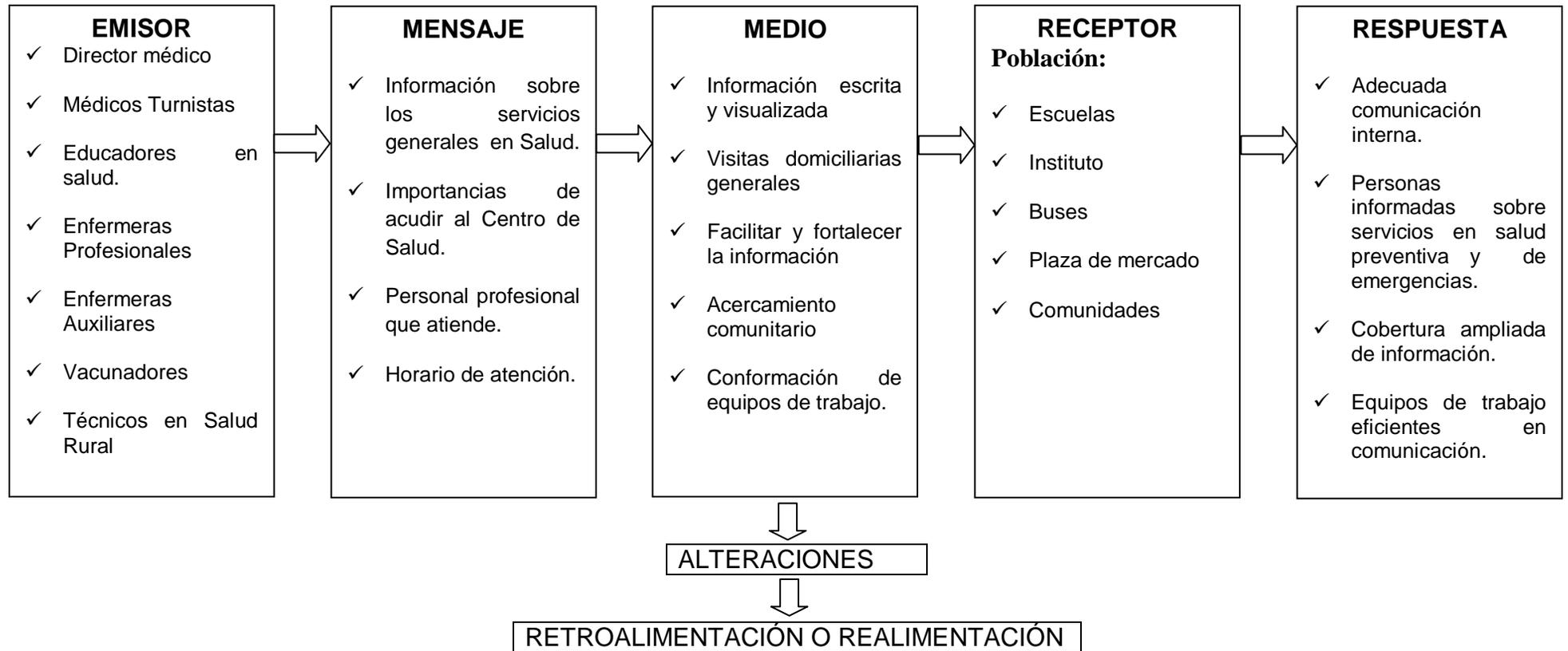
5.2.3 Meta:

Contribuir con el Centro de salud de Xejuyup, para la mejora de los métodos de trabajo que utilizan para brindar los servicios y la información a las personas, así como aumentar en los empleados la confianza, compromiso y responsabilidad en sus labores.

5.3 Elementos del proceso de comunicación

La institución necesita mejorar el mecanismo de comunicación en el quehacer laboral de sus colaboradores, por lo que es importante tomar acciones positivas que permitan alcanzarlo en el Centro de Salud. El planteamiento de trabajo que se proporciona debe ser utilizado dentro y fuera de la institución.

Diagrama No. 2



Fuente: Adaptado de Koontz, Wehrich, y Cannice. 2016

5.3.1 PRIMER ELEMENTO: EMISOR

Se proporcionan las principales acciones, funciones y actividades inherentes específicas a cada puesto para una mejor comunicación, tomando como referencia el manual de funciones de la institución y aportes de la epesista:

Director Médico: Tiene a su cargo toda la institución y vela por su buen funcionamiento, es el que toma las decisiones dentro de la institución a nivel local.

- ✓ Establecer las necesidades de capacitación sobre el tema de Comunicación en el Centro de Salud.
- ✓ Solicitar al área de Salud profesionales que puedan apoyar a brindar capacitaciones sobre la Comunicación y temas afines
- ✓ Comunicar a los empleados en forma escrita, cualquier situación sobre información enviada por el Área de salud.
- ✓ Reportar al área de salud problemas por mala información que se presenten entre los empleados y que ameriten hacerlo.
- ✓ Gestionar ante el área de Salud la contratación de un técnico informático para que elabore cualquier tipo de formatos necesarios en el Centro de Salud y encargado de la publicidad y actividades afines.
- ✓ Gestionar a mediano plazo la contratación de un administrador como apoyo ante la diversidad de funciones del Director del Centro de Salud.
- ✓ Solicitar al área de salud equipos de seguridad necesarios para los médicos y enfermeras en sus visitas a las comunidades.
- ✓ Gestionar al área de salud viáticos para los empleados que visitan las comunidades.

Médicos turnistas: Son los responsables de la atención que se brinda a las personas de las diversas comunidades.

- ✓ Dar información de los servicios que brinda el Centro de Salud, a las personas que atienden en su generalidad.
- ✓ Brindar a los pacientes, la información clara y concisa sobre el diagnóstico médico realizado.

- ✓ Proporcionar atención emergente a las mujeres embarazadas, cualquier día que se presenten en la institución e informarles sobre eventuales riesgos
- ✓ Realizar visitas domiciliarias de forma mensual.
- ✓ Gestionar ante el director médico el equipo y accesorios necesarios para ir a las comunidades.
- ✓ Trabajar en base a una planificación técnica en sus turnos.

Educadores en salud: Son los encargados de educar a la población en general:

- ✓ Educar a las comunidades de forma general, sobre la importancia de hacer uso de los servicios en salud y sus beneficios y, comunicarles las desventajas de no hacerlo.
- ✓ Ser constantes en las visitas y charlas en comunidades y centros educativos.
- ✓ Gestionar viáticos ante el Director médico para visitar las comunidades.
- ✓ Dar seguimiento al progreso en salud de los niños desnutridos e informar a los padres de familia sobre los resultados.
- ✓ Llevar controles adecuados de las mujeres embarazadas de alto riesgo.
- ✓ Dar seguimiento a la salud de personas que pasen la tercera edad e informar a algún familiar sobre su situación.
- ✓ Rendir informe al director médico de forma semanal.

Enfermeras profesionales: Aparte de sus funciones habituales, también deberá resaltar:

- ✓ Brindar información a las personas que visitan el Centro de Salud y no remitirlo con el médico o la enfermera que este de turno.
- ✓ Ser constantes en las visitas domiciliarias.
- ✓ Gestionar viáticos para ir a las comunidades.
- ✓ Tener una secuencia continua de capacitaciones con las comadronas de las comunidades para concientizarlas sobre la importancia de llevar a las mujeres

embarazadas al Centro de Salud.

- ✓ Gestionar ante el área de Salud por medio del director médico herramientas necesarias para brindar capacitaciones sobre una comunicación eficaz por las comadronas como enlace con las mujeres embarazadas.
- ✓ Gestionar el equipo necesario para ir a las comunidades.

Enfermeras auxiliares: Dentro de sus funciones también debe prevalecer:

- ✓ Gestionar ante el director médico las jornadas médicas para realizarlas dentro de las comunidades.
- ✓ Gestionar medicamentos y equipo necesario para realizar las jornadas médicas.
- ✓ Promocionar en todo momento los servicios del Centro de Salud.
- ✓ Gestionar materiales necesarios para poder promocionar los servicios a la población.
- ✓ Ser constantes en las visitas domiciliarias.
- ✓ Gestionar viáticos para llegar a las comunidades.
- ✓ Trabajar conjuntamente con las enfermeras profesionales.

Vacunador: Entre sus funciones debe tomar también en cuenta:

- ✓ Tener un control sobre los niños que tiene a su cargo y promocionar a los padres de familia la importancia que los infantes sean vacunados.
- ✓ Llevar un control y seguimiento sobre niños desnutridos en las comunidades e informar a los padres de familia sobre resultado
- ✓ Reportar cualquier anomalía que presentan las familias que no quieren aceptar las vacunas a sus niños.

Técnicos en salud rural: Entre sus funciones también debe agregarse:

- ✓ Brindar capacitaciones sobre la importancia de una comunicación eficaz a los COCODES de la aldea que permitan ser enlace con la población.
- ✓ Debe de gestionar al Centro de Salud materiales necesarios para brindar las capacitaciones
- ✓ Organizar una secuencia de visitas en las comunidades para brindar información sobre saneamiento ambiental.
- ✓ Gestionar materiales de apoyo al área de Salud por medio del director médico para salir a las comunidades.
- ✓ Debe de gestionar viáticos para ir a las comunidades.
- ✓ Trabajar juntamente con las enfermeras profesionales, auxiliares y educadores para promocionar los servicios.

5.3.2 Segundo elemento: MENSAJE

La información fue proporcionada por el Director médico y no se le realizaron modificaciones. Está a la vista de quien visite el Centro de Salud:

- ✓ Consulta General para todos y todas:(enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc).
- ✓ Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 5 años).
- ✓ Atención del y la adolescente y adulto (a) en edad reproductiva; (enfermedades infecciosas, detección temprana del cáncer de la matriz y mama, métodos de planificación familiar, IVAA, Prueba Rápida).
- ✓ Atención del adulto mayor.
- ✓ Espacios amigables.
- ✓ Licencias Sanitarias
- ✓ Tarjetas de Salud.
- ✓ Verificación de la calidad del agua para consumo humano.
- ✓ Supervisión de depósitos de basuras y eliminación de aguas sucias.

Otros servicios:

- ✓ Mortalidad Materna y Neonatal.
- ✓ Enfermedades Respiratorias Agudas.
- ✓ Enfermedades Transmitidas por Alimentos y Agua.
- ✓ Desnutrición
- ✓ Enfermedades Transmitidas por Vectores
- ✓ Enfermedades Inmunoprevenibles.
- ✓ Rabia
- ✓ Enfermedades de Transmisión Sexual ETS/VIH/DISA.
- ✓ Tuberculosis.
- ✓ Accidentes y Violencia.
- ✓ Enfermedades Crónicas y Degenerativas (Cáncer, Diabetes e Hipertensión).
- ✓ Situación de Desastres.
- ✓ Adicciones (Alcoholismos, Tabaquismo y Drogadicción).
- ✓ Meningitis.
- ✓ Intoxicaciones Agudas por Plaguicidas.
- ✓ Enfermedad Bucodental.
- ✓ Salud Mental.
- ✓ Atención a la Demanda.

5.3.3 Tercer elemento: MEDIO

Se explica brevemente los seis aspectos a considerarse y posteriormente como parte de la propuesta se detalla cada uno de ellos y se incluye al receptor o receptores correspondientes o sea al segmento de la población a la que se le dirigirá el mensaje conveniente aunque se encontrará un resumen de ellos al tratar el cuarto elemento:

- ✓ **Brindar información eficaz:** Servirá para que el Centro de Salud por medio de sus empleados den a conocer los servicios generales existentes.
- ✓ **Visitas domiciliarias generales:** Los empleados del Centro de Salud, deben realizar las visitas en forma generalizada, principalmente los educadores en salud ya que es parte de sus funciones, pero solo visitan los hogares que ellos

creen convenientes y solo donde hay niños.

- ✓ **Facilitar la información a las personas:** Se plantea que el Centro de salud maneje sus propios trifoliales ya que la población de la aldea de Xejuyup necesitan una información clara y concisa de lo que se pretende transmitir.
- ✓ **Acercamiento a la comunidad:** Deben realizarse jornadas médicas dentro y fuera de la institución, ya que la investigación de campo, reflejó que la institución no lo hace de forma continua.
- ✓ **Formación de comisiones de trabajo:** Dentro de la institución no se manejan equipos de trabajo. Cada vez que necesitan realizar alguna actividad de inmediato existen problemas para ejecutarlo porque los colaboradores no están familiarizados a trabajar de esta forma, Si se consigue, beneficiará para lograr las metas que se desean alcanzar en la organización.

5.3.4 Cuarto elemento: Receptor.

Se proporciona la población a la cual se dirigirá el mensaje:

- ✓ **Escuelas:** Es trascendental informar desde una edad temprana. La niñez también hace uso de las vacunas y vitaminas que se les proporciona en la institución en el momento que la madre los lleva y hay que dejar la intuición en los niños y sean la voz en sus hogares de los mensajes que se pretende transmitir de forma interna en los centros educativos. Es importante también que los maestros sean una voz para los padres de familia.
- ✓ **Institutos:** Allí se cuenta con jóvenes que captan rápidamente los mensajes y hay que hacer que de ellos surja el deseo de hacer uso de los servicios en salud.
- ✓ **Microbuses:** Son los vehículos donde las personas se transportan a diario y, es una de las estrategias para informar a las personas posteando información internamente.
- ✓ **Plaza de mercado:** Es solo un día donde circulan la mayor parte de personas y es llamado día de plaza para poder dar información.
- ✓ **Comunidades:** Es el ente fundamental para transmitir información.

5.3.5 ALTERACIONES

Se ocasiona cuando los medios que se utilizarán para brindar los mensajes pueden llegar a ser destruidos.

5.3.6 RETROALIMENTACIÓN O REALIMENTACIÓN (FEEDBACK)

A cargo del director médico quien deberá realizar una inspección de forma visual o en base a informes recibidos lo que ayudará y beneficiará a la institución para hacer los ajustes o modificaciones necesarios.

5.4 Información escrita y visualizada: Este espacio servirá para que los empleados del Centro de Salud deben de brindar todo tipo de información que corresponden a los diferentes servicios que presta la institución, esto beneficiara que la población tenga un mejor conocimiento sobre la imagen de la institución.

5.4.1 Idea

Motivo: Es importante que las personas entiendan el mensaje que se pretende transmitir, también que los colaboradores le hablen a los vecinos en su idioma natal.

5.4.2 Emisor

Responsables: Educadores en Salud.

Razón: Porque parte de sus funciones son educar y brindar información a la población.

Apoyo: De los siguientes colaboradores:

Enfermeras Profesionales

Razón: Participación en acciones de promoción, prevención e información de la salud.

Enfermeras Auxiliares

Razón: Promoción y educación en salud de acuerdo a normas.

Vacunadores

Razón: Vacunación a los niños en las comunidades.

Técnicos en salud rural

Razón: Participación en el programa comunitario enviado por el Área de Salud

5.4.3 Mensaje

El mensaje que se proporcionará a la población del Centro de Salud y CAP, es sobre lo que realizan que hacen, en este espacio se dará a conocer la prestación de Servicios en Salud, ya que su énfasis principal es prestar atención gratuita por ser una Empresa Pública. Entre su actividades principales esta:

Escuelas: Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 5 años).

Institutos: Atención de adolescentes y adultos en edad reproductiva; (enfermedades infecciosas, detección temprana del cáncer de la matriz y mama, métodos de planificación familiar, IVAA, Prueba Rápida).

Buses:

- ✓ Consulta General para todos y todas:(enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc.
- ✓ Accidentes y Violencia.

Plaza de mercado:

- ✓ Licencias Sanitarias
- ✓ Tarjetas de Salud.

Comunidades:

- ✓ Atención del adulto mayor.
- ✓ Verificación de la calidad del agua para consumo humano.
- ✓ Supervisión de depósitos de basuras y eliminación de aguas sucias.

Otros servicios:

- ✓ Mortalidad Materna y Neonatal.
- ✓ Enfermedades Transmitidas por Alimentos y Agua.
- ✓ Desnutrición
- ✓ Enfermedades Transmitidas por Vectores
- ✓ Rabia
- ✓ Enfermedades Crónicas y Degenerativas (Cáncer, Diabetes e Hipertensión).
- ✓ Situación de Desastres.

5.4.4 Medio

Carteles: En el Centro de Salud no se utilizan y deben ser elaborados por los propios colaboradores de la Institución. Esto servirá para establecer un mensaje de motivación e inclusión a la población.

- ✓ Se plasmará mensajes de motivación en diferentes diseños de carteles y afiches con el objetivo de llegar a todas las personas.

Afiche: Se diseñará un afiche que llevará información concreta sobre los horarios de servicios y que son gratuitos, estos deberán ser utilizados dentro de los buses el tamaño debe de ser tamaño oficio, ya que son los que se pueden postear en espacios mínimos.

- ✓ Se diseñará un afiche conveniente a la institución que lleve la información concreta que se desea transmitir, para poder ser utilizados dentro de los buses donde se pretende informar a la población, el tamaño debe de ser tamaño oficio.

5.4.5 Receptor:

Ubicación: Los carteles se colocarán en los principales sitios donde circulan las personas:

- ✓ En las escuelas
- ✓ Institutos
- ✓ Buses
- ✓ Plaza de mercado
- ✓ En los hogares de los vecinos.

Escuelas: La cantidad de carteles a postear en las escuelas es según el espacio idóneo de esa manera concientizar a las personas en este caso maestro y alumno que hagan uso y aprovechen lo que tienen a su alcance.

- ✓ En la escuela del centro de la aldea se colocarán los cinco carteles porque es la que cuenta con más niños y maestros, se postearan a la vista de los docentes y de los estudiantes dentro de las instalaciones se colocarán en las paredes que circulan la escuela y también en la entrada.
- ✓ En la escuela de caserío Pochol se colocarán tres carteles porque es el segundo establecimiento que cuenta con un buen número de estudiantes y maestros y, se posteara un cartel en la entrada y dos dentro de las instalaciones o donde opine el director de la escuela.

- ✓ En la escuela de caserío Chuimazá se colocaran dos carteles porque es una escuela pequeña con menos estudiantes y maestros, uno en la entrada y otra dentro de la escuela.
- ✓ En la escuela de caserío Maxanijá se colocaran tres carteles, ya que cuenta con un buen número de alumnos y maestros, se postearan uno en la entrada y dos en el interior del establecimiento.

Instituto: En el instituto La Asunción también se colocaran carteles.

- ✓ Se colocaran cinco carteles en las paredes que circulen el instituto.

Plaza de mercado: Se colocarán los carteles en el lugar idóneo donde circularan las personas en el día de plaza, mensaje que llevaran los carteles es de invitación e inclusión de acudir al Centro de Salud

- ✓ Se colocarán tres carteles frente a la alcaldía auxiliar que existe en la aldea.

Comunidades: También se colocarán los carteles en las diferentes comunidades de la aldea Xejuyup.

- ✓ Los carteles se dejarán colocados en la calle principal de dicha comunidad y en las casas principales casas donde las personas puedan leerlo. La cantidad será de un mínimo de dos y un máximo de cinco.

Afiches

Buses:

- ✓ Se colocarán dos afiches en el interior de cada bus, uno en la parte derecha y la otra en la parte izquierda. La razón es porque cuando las personas se sientan miran hacia al frente tienen visión en ambas partes.
- ✓ No es conveniente colocar afiches en los otros transportes, porque en su mayoría las personas siempre van de pie y no podrían leer el mensaje.

5.5 Visitas domiciliarias generales: Deben de realizarse visitas a todas las comunidades, familias y grupos de personas donde se les informe sobre los servicios que existen en el Centro de Salud y CAP de aldea Xejuyup.

5.5.1 Idea

Motivo: Es necesario comunicarle a las personas que aún no están interesadas, y están incomunicados, ausentes y sin conocimientos sobre que es el Centro de Salud y CAP, para informarles.

5.5.2 Emisor

Responsables: Educadores en Salud.

Razón: Educan y brindan información a la población.

Enfermeras Profesionales

Razón:

- ✓ Participan en acciones de promoción, prevención e información de la salud.
- ✓ Realizan visitas domiciliarias los fines de semana a pacientes de alto riesgo, bajo investigación epidemiológica o puérperas.
- ✓ Capacitan al personal comunitario (comadronas).

Enfermeras Auxiliares

Razón:

- ✓ Brindan promoción y educación en salud de acuerdo a normas.
- ✓ Desarrollan programas individuales, familiares y comunitarios en los servicios de turnos correspondientes.
- ✓ Efectúan consejerías y promoción en Planificación Familiar.

Técnicos en salud rural

Razón:

- ✓ Organizan, coordinan y capacitan a grupos comunitarios de acuerdo a normas.
- ✓ Participan en el programa comunitario.

Procedimiento:

Al ejecutarse las visitas grupales y por vivienda solamente un personero de cada función deberá hacer acto de presencia para realizar ese trabajo, de esa manera hacer

un complemento de información hacia la población y aumentarle los conocimientos que se comunicarán en las reuniones.

5.5.3 Mensaje

El mensaje que se proporcionará a la población del Centro de Salud y CAP, es sobre lo que realizan internamente y, se dará a conocer los servicios que presta externamente. El tipo de comunicación que se ejecutará para obsequiar el mensaje a nivel grupal será:

Interpersonal

Se realizará una comunicación de persona a persona entre los empleados del Centro de Salud y las personas de las diferentes comunidades.

Comunicación formal

Los colaboradores realizarán una convocatoria a las personas para que asistan a participar en las reuniones grupales que se ejecutarán.

Comunicación escrita

Se utilizarán mantas vinílicas, proyecciones y anuncios para impartir el mensaje.

Comunicación oral

Es importante dirigirse a las personas que llegarán a las reuniones grupales, con palabras sencillas y claras para que puedan captar el mensaje a transmitir.

La comunicación que se deberá manejar en las viviendas será de la siguiente manera:

Comunicación verbal

Los empleados del Centro de Salud visitarán a las personas e inicialmente deben de dirigirse por medio de un saludo, hacer su presentación personal, así sucesivamente empieza con la plática productiva y proporcionarles confianza.

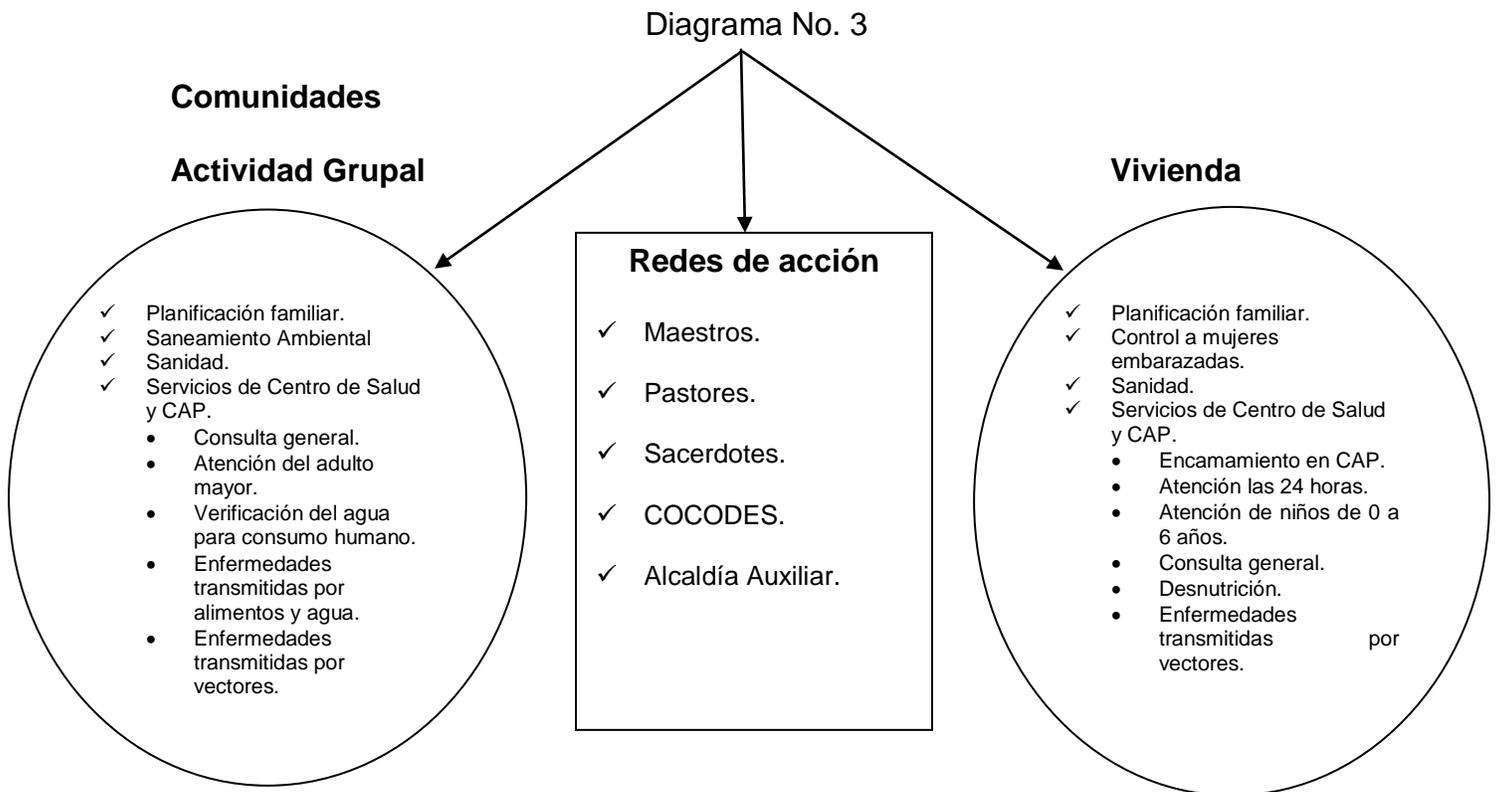
Comunicación informal

De la misma manera para poder entrar en los hogares, habrá un saludo inicial para así brindar confianza a las personas y, se les habla de diferentes temas, también hacerles preguntas hasta poder llegar al objetivo final.

Comunicación escrita

También se les dejará un material impreso que viene del Ministerio de Salud el cual contienen imágenes que transmiten un mensaje.

Se selecciona algunos servicios que deben de transmitirse en el momento de realizar las actividades.



Fuente: Adaptación del Manual de Funciones. 2016

5.5.4 Medio

Grupal:

- ✓ Mantas vinílicas
- ✓ Proyecciones
- ✓ Anuncios

Mantas vinílicas: Debe reflejar información visual sobre los servicios que se quiere transmitir.

Proyecciones: Ayudará para reflejar imágenes de lo que se transmitirá.

Anuncios: Contribuirá para que las personas se acerquen a las reuniones grupales. Los empleados del Centro de Salud deberán especificar lo siguiente:

- ✓ Altoparlante como medio para transmitir la información.

- ✓ Se transmitirá cuando sea necesario informar.
- ✓ Seguimiento de los recordatorios hacia las comunidades.

DISEÑO DE MANTA VINILICA

Figura No. 1

**CENTRO DE SALUD DISTRITO No. 9
ALDEA XEJUYUP, NAHUALÁ SOLOLÁ**

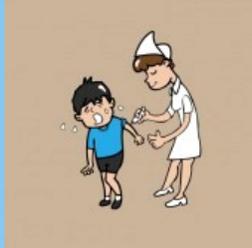
Te invita hacer uso de los diferentes servicios que presta, entre ellos estan:

Consulta general para todos: (enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc).

Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 5 años).

Atención de adolescentes y adultos en edad reproductiva; enfermedades infecciosas, detección del cáncer de la matriz y mama, métodos de planificación familiar, y la prueba rápida para detectar cáncer. (IVAA).

TU SALUD ES LO PRIMERO.
NO DEJES PARA MAÑANA LO QUE PUEDES HACER HOY.
TE ATIENDEN DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 4:30 PM.
SERVICIOS DE EMERGENCIAS LAS 24 HORAS.



Fuente: EPS Abril 2014.

Diseño de manta vinilica en el idioma k'iche'

Figura No. 2

CHUPAN RI JA' RIKAB'AN WI RI KUNANEL. XUQUJE JAWICHI'
KAYAWI CHAWEM.
UTASOM BELEJEJ KOMON' XEJUYUB' NAWAL TZOLOJ YA

Kuya'ba' jun sik'inik pakiwi riwinaq chech kab'an koiin chech
wa rinik'aj jastaq, are wa':

Ilonem chikech, konojel le winaq (ya b'ilal rech pamaj, qulaj, nim k'axk'olil qulaj, kunanem, nik'aj chik.

Ilonem chikech konojel ri ak'alab' ri k'ate kalaxik k'a pawaqib junab' (b'aqunem, ilonem re kik'ivem, kunub'al rech chikopab', kunub'a, rech utzil wachaj kech ak'alab' joob' kilunab').

Ilonem chikech le alab'om, alitomab' xuquie, nimaq taq winaq, ixoqib' ek'o palanem (k'ax yab'ilal, ilonem atam, rech le mem yab'il rech chuch pamaj, tz'umaj, kunab'alil rech alanem IVAA (animaq ilonem).

ARE' K'O NAB'E RIA UTZ WACHIL'.

RI KAT WINIK KAB'AN KAMI, XAMAYAKAN RE CHWEQ.

RI Q'IJ ILODEM ARE' RI LUQ'IJ PARI WIQ'IJ RECH LE AQ'AB'IL RUK' RI B'ENAIQ'IJ.

Q'AQ' RIJ ILODEM, MAJ TZ'APIXIK CHIRIJ.



Fuente: Propuesta de autora. 2017

Viviendas:

- ✓ Charlas
- ✓ Material visual
- ✓ Material impreso informativo

Viviendas:

Verbal: Se comunicará con las personas por medio de pláticas familiares, para que todos los miembros de las familias desde adolescentes hasta los adultos obtengan información.

Material Visual: Información que estará a la vista en el momento de las visitas, también se deberá utilizar el material impreso, como por ejemplo los manuales obsequiados por el Ministerio de Salud.

Material impreso informativo: Beneficiará para postear e informar a las comunidades. Específicamente se dejará el material que también es obsequiado por el Ministerio de Salud.

5.5.5 Receptor:

Serán todas las comunidades que forman parte geográfica de la aldea Xejuyup. Las reuniones grupales se realizarán en los lugares siguientes:

- ✓ Cabecera Xejuyup
- ✓ Pochol
- ✓ Maxanijá

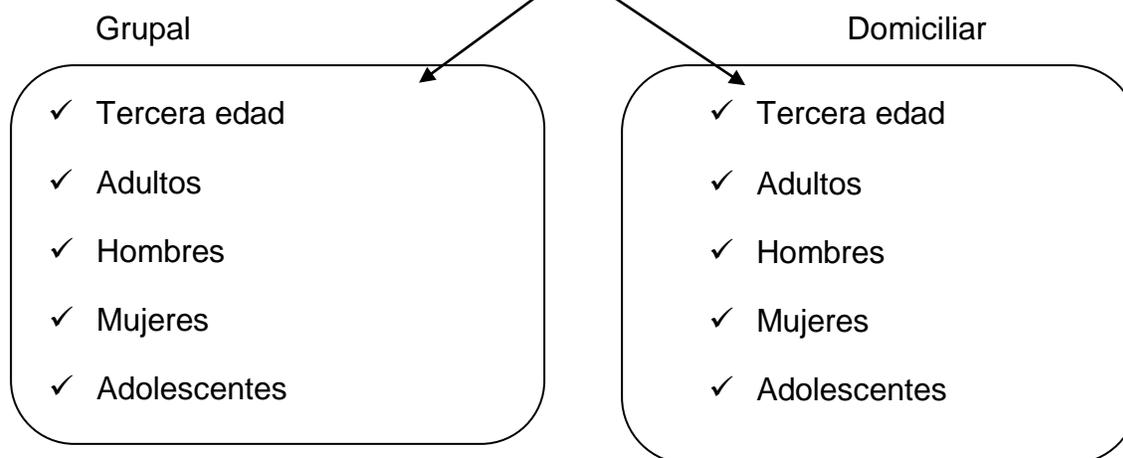
Razón: Comunidades que aún desconocen los servicios que presta el Centro de Salud, por información incompleta. Los lugares en que se realizarán solo visitas serán:

- ✓ Chuimazá
- ✓ Chirijcruz
- ✓ Pabeyá
- ✓ Patzulin

Razón: Comunidades que no se podrían realizar las reuniones grupales por contar con hogares más lejanos. No existe un lugar aceptable para hacerlos, siendo más conveniente y eficaz las visitas domiciliarias.

Diagrama No. 4

Receptores



5.5.7 DISEÑO DEL CRONOGRAMA DE VISITAS

Cronograma No. 2

DESCRIPCIONES	CANDELARIZACIÓN DE VISITAS DOMICILIARIAS																				VIVIENDAS VISITADAS	VIVIENDAS RENUENTES
MES	1																				TOTAL	TOTAL
SEMANAS	1					2					3					4						
No. DE CASAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
DIAS																						
SECTORES	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V		
Chuimazá																						
Chirijcruz																						
Pabeyá																						
Patzulin																						

Fuente: EPS Abril 2014

5.6 Facilitar la información a las personas: Es significativo que los empleados del Centro de Salud proporcionen información por medio de trifoliales, ya que existen algunos vecinos que aun ignoran a lo que se dedica la institución o solo tienen conocimiento de algunas asistencias.

Es indispensable que la institución cuente con un medio que les beneficie de forma institucional y que por ello poder alcanzar los objetivos, donde se logrará informar a la mayor parte de habitantes y el resultado será que se acerquen al Centro de Salud.

5.6.1 Idea

Diseñar un trifoliar donde se incluyen datos importantes sobre el Centro de Salud y sus servicios.

5.6.2 Emisor

Responsables: Médico director.

Razón: Tiene a su cargo la decisión sobre las correcciones y presentación del trifoliar, con ayuda de los médicos turnistas y los educadores en salud de la siguiente forma:

Los médicos turnistas:

- ✓ Tienen comunicación directa con los pacientes.
- ✓ Conocen sobre las debilidades de información que se ha dejado de transmitir y

que mensaje es necesario proporcionar.

Educadores en salud:

- ✓ Educan y brindan información a la población.

5.6.3 Mensaje

El mensaje que debe plasmarse en el trifoliar es sobre los servicios que presta el Centro de Salud y CAP. Esta responsabilidad también es una forma de servir e informar a la población en general.

El tipo de comunicación que se utilizará será de forma escrita y formal.

Comunicación escrita:

Obsequiar un trifoliar a las personas donde se establecen los datos importantes de la institución.

- ✓ Se utilizará expresiones sencillas, en el cual a las personas se les facilite su lectura y el mensaje llegue de mejor manera.
- ✓ Se plasmarán los servicios médicos más relevantes de la institución.
- ✓ Se incluirán algunas imágenes que llamen la atención a las personas para que se acerquen a la institución.

Información institucional:

- ✓ Valores
- ✓ Principios
- ✓ Reseña histórica
- ✓ Ubicación

Información sobre los servicios

- ✓ Consulta General (enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc).
- ✓ Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 5 años).
- ✓ Atención de adolescentes y adultos en edad reproductiva; (enfermedades infecciosas, detección temprana del cáncer de la matriz y mama, métodos de

planificación familiar, IVAA, Prueba Rápida).

- ✓ Mortalidad Materna y Neonatal.
- ✓ Enfermedades respiratorias agudas.
- ✓ Enfermedades transmitidas por alimentos y agua.
- ✓ Desnutrición
- ✓ Enfermedades de transmisión sexual ETS/VIH/SIDA.
- ✓ Tuberculosis.
- ✓ Accidentes y violencia.
- ✓ Enfermedades crónicas y degenerativas (Cáncer, Diabetes e Hipertensión).

Horario: Atención las 24 horas del día

- ✓ De 8:00 a 16:30 horas
- ✓ De 16:30 horas en adelante, atención de emergencias.

5.6.4 Medio

Trifoliar: Deberá contener la información más relevante en lenguaje sencillo.

Parte externa:

Figura No. 3

<p>NUESTROS VALORES</p> <ul style="list-style-type: none">ProbidadTransparenciaRespetoLealtad institucionalHonestidad <p>Reseña histórica</p> <p>Surge en la década de los años 80 en una aldea denominada Xejuyup. Fue construida y acondicionada para un puesto de salud en una casa local de la misma aldea, inicia sus primeros servicios para la comunidad empezando con una comadrona brindando los servicios a las mujeres para dar a luz de forma normal, posteriormente se agrega a la institución una auxiliar de enfermería donde empiezan a brindar servicios de forma práctica a los pacientes. En igual condición empieza un técnico en salud rural.</p>	<p>NUESTROS PRINCIPIOS</p> <ul style="list-style-type: none">EquidadIntegralidadEficienciaEficaciaEfectividadParticipación socialTrabajo en equipoPrevisiónUniversalización de la atención <p>Ubicación</p> <p>Se encuentra ubicado en la parte central de la aldea de Xejuyup, a 140 km de Nahuatá y 160 km de Sololá, en la parte del sur Occidente de Sololá entrando por el municipio de Santo Tomás la Unión y se necesita 20 minutos para llegar a la aldea.</p>	 <p>CENTRO DE SALUD Y CAP DISTRITO No. 9, ALDEA XEJUYUP, NAHUALÁ SOLOLÁ</p> 
--	--	---

Fuente: EPS Abril 2014.

Parte interna:

Figura No. 4

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS		
<p>Atención las 24 horas del día</p> <p><u>Hora: De 8:00 a.m. 4:30 p.m. y 4:30 p.m. en adelante emergencias.</u></p> <p>Actividad principal:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Consulta general para todos: (enfermedades gastrointestinales, infecciones respiratorias, tuberculosis, curaciones, etc.).✓ Atención a niños de 0 a 6 años: (vacunación, control de crecimiento, desparasitación, entrega de vitaminas a menores de 6 años).✓ Atención de adolescentes y adultos en edad reproductiva; enfermedades infecciosas, detección del cáncer de la matriz y mama, métodos de planificación familiar, y la prueba rápida para detectar cáncer. (IVAA).✓ Atención del adulto mayor.✓ Espacios Amigables.✓ Licencias Sanitarias.✓ Tarjetas de Salud.✓ Verificación de la calidad del agua para consumo humano.✓ Supervisión de depósitos de basuras y eliminación de aguas sucias.	<p>Principales Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mortalidad Materna y Neonatal.✓ Enfermedades Respiratorias Agudas.✓ Enfermedades Transmitidas por Alimentos y Agua.✓ Desnutrición✓ Enfermedades Transmitidas por Vectores✓ Enfermedades <u>Inmunoprevenibles.</u>✓ Rabia✓ Enfermedades de Transmisión Sexual ETS/VIH/DISA.✓ Tuberculosis.✓ Accidentes y Violencia.✓ Enfermedades Crónicas y Degenerativas (Cáncer, Diabetes e Hipertensión).✓ Situación de Desastres.	<ul style="list-style-type: none">✓ Adicciones (Alcoholismos, Tabaquismo y Drogadicción).✓ Meningitis.✓ Intoxicaciones Agudas por Plaguicidas.✓ Enfermedad Bucodental.✓ Salud Mental.✓ Atención a la Demanda. <p>Recurso Humano</p> <p>Los atenderán:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Médico director.✓ Médico turnistas.✓ Enfermeras profesionales.✓ Enfermeras auxiliares.✓ Vacunadores.✓ Educadores.

Fuente: EPS Abril 2014.

Parte externa: En el idioma K'iche'

Figura No. 5

<p>Ri jasitaj nimaq uq'ii</p> <p>Ch'ajch'ojil Saqsob'il riiuwach Ak'ixb'alil Uchajixii ri Ub'eal uwach jastaq Koch'onem parejonel</p> <p>Ri utzijoxi rech ri ojer jastaq</p> <p>Wa risintinimit xk'umutaj uloo pa ri jumuch junab xriqitaj jun lai tinimit ibnam xejuyub'. Xak'utumaq uwekik jun lai ja' jawachi keilaw le yawaib' koniel. Xmajixb'a Ri chaqruk' jun ri ixoq'iyom ke ril koniel le ixoqib' k'o k'aslemal chikii nojim xopan jun ri tob'anel chech le iloi ib'. tek'uri xopan chi jun ri winaq chech kab'an kunaxik chikech.</p>	<p>Ri jastaqil k'utum chech paqalaxik uloo</p> <p>Junam ilow ib' Tzaqat ulwag k'aslemal Utz utatab'exik Utz ub'antajik Utz rilik rojonel K'olew pakiwi qatat qanam Junamam chak K'ulum chuwach jun k'axk'olil Pakiwi koniel ri utzil wachaj</p> <p>Ri kariqataj wi</p> <p>Kariqataj punik'aj al ri tinimit pa kab'k'al raqan chech le tinimit. Nawal ja, kariqataj che oxk'al raqan chech ri tinimit tzololaj'.</p>	 <p>CHUPAN RI JA' RIKAB'AN WI RI KUNANEL. XUQUJE JAWICHI' KAYAWI CHAWEM. UTASOM BELEJEJ KOMON' XEJUYUB' NAWAL TZOLOJ YA.</p> 
---	---	--

Fuente: Propuesta de autora. 2017

Parte interna: En el idioma K'iche'

Figura No. 6

<p>Utzijob'exik chirij ri jastaq</p> <p>K'ajlonem q'ach'ob'ach'</p> <p>A'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'</p> <p>Rok'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'</p> <p>Uk'ach'ob'ach'ob'ach'ob'ach'</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Itonem chik'ech k'ondel le winaq (ya b'ijal rech pamal q'ulaj, rim, k'axk'olil q'ulaj, k'unanem, rik'aj chik). ✓ Itonem chik'ech k'ondel ri ak'alap' ri k'ate kalaxk' k'a pawaqib' junab' (bi'aque'et, Itonem, re kik'iyem, kunub'aj rech chik'opab', kunub'a rech utzil wach'al k'ach' ak'alap' jop' kilunab'). ✓ Itonem chik'ech le at'ach'om, allomab' xuquje' nimaq taq winaq, xoolib' ek'ol palanem. (k'ax, yab'ijal, Itonem, atam, rech le mem yab'ijal rech chuch pamal, tz'umal, kunub'ajil rech alanan, IVAA (animaq Itonem)). ✓ Itonem chik'ech erlab'jaq winaq. ✓ Jak'aj b'ajal chik'ech utz' k'ulaj. ✓ Yomb'a chech utz' wach'il'. ✓ Waj rech utz' wach'il'. ✓ Itonem rech le uch'ajch'ob'ik le jopon' kax'ij ri winaq. ✓ B'ijik le uk'olilal ri mas, xuquje' casach' le tz'ijataq jopon'. 	<p>Nimaaq uq'ij ilonem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kamikal ke xoolib' k'ate' kek'oj' kal. ✓ Yab'ijal rech q'ulajil'. ✓ Yab'ijal rech jastaq katiowik xuquje' ri jopon'. ✓ Yab'ijal rech numikal. ✓ Yab'ijal uq'axajik ruk' rik'aj jastaq chik. ✓ Yab'ijal kab'antachikunanem chech. ✓ Yab'ijal kakia'axaj ri tz'jab'. ✓ Yab'ijal rech kuva makunem uk' ri ach' oxos. ✓ Yab'ijal k'axk'olil re q'ulaj. ✓ Wech'oi-potz'oj' ib', ruk' rik'aj itzel jastaq chik. ✓ Yab'ijal k'ax ukunoxik, mem yab'ijal, ki' kik'elom. ✓ K'axk'olil' uk'amom loq' xi uwachulew. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Jastaq je tzam, sik' jule' itzel taq jastaq chik. ✓ Yab'ijal kuyoj' atzantzaq'or. ✓ Yab'ijal rech ukunub'ajil tikonik. ✓ Yab'ijal rech pachaj'wareaj'. ✓ Utzil ch'ajch'ob'ij' chomab'al. ✓ Itonem-pataninem pakiwi' k'ondel'ri k'axk'olil'. <p>Winaq kajmanel'</p> <p>Kilow'alaq:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kunanel nim uq'ij k'amal b'e. ✓ Kunanel amaq'el k'olik. ✓ Tob'anel che' ri kunanel nim uq'ij. ✓ Kunanel Tob'anel. ✓ Ek'ojol' taq b'ajq. ✓ Eq'axal tzij nojib'al.
---	--	--

Fuente: Propuesta de autora. 2017

5.6.5 Receptor:

- ✓ Habitante de aldea Xejuyup.
- ✓ Los visitantes de otros lugares.
- ✓ Proveedores de medicamentos (farmacias).
- ✓ Tiendas.

Así también:

- ✓ Comunidades
- ✓ Familias
- ✓ Maestros de las diferentes escuelas.
- ✓ Presidentes de COCODES.

Razón: Se hace mención a estos receptores porque ellos también en un determinado tiempo serán los transmisores del mensaje.

5.7 Acercamiento a la comunidad: El director médico y el personal deberán establecer una agenda de trabajo respecto a las diferentes jornadas médicas que pueden ofrecer con los recursos que tienen disponibles en la institución.

5.7.1 Idea

Realizar diferentes jornadas médicas para un mejor acercamiento a la población y que los beneficie.

5.7.2 Emisor

Responsable titular: Médico director.

Razón:

- ✓ Tiene a su cargo la dirección para programar las jornadas médicas y la decisión del tiempo en que es necesario ejecutarlas.

Delega también a los siguientes responsables: Médicos turnistas, enfermeras auxiliares, enfermeras profesionales y vacunadoras.

Razón:

- ✓ **Los médicos turnistas:** atienden y examinan a las personas para detectar cualquier tipo de enfermedad.
- ✓ **Enfermeras auxiliares:** desarrollan programas individuales, familiares y

comunitarios en los servicios de turno.

- ✓ **Enfermeras profesionales:** Participan en acciones de promoción, prevención e información de la salud.
- ✓ **Vacunadores:** vacunan y llevan un control de las personas tratadas.

5.7.3 Mensaje

El mensaje a proporcionar es sobre las diferentes jornadas médicas que puede proporcionar el Centro de Salud como institución pública en Salud.

El tipo de comunicación que se utilizará es:

Comunicación escrita

Este tipo de comunicación es para realizar una convocatoria a la población por medio de volantes y afiches.

Comunicación oral

Los trabajadores utilizarán este tipo de comunicación para dirigirse a las personas para hacerles la invitación sobre las jornadas programadas, esto implica que deben de explicarles sobre el día, la hora y fecha que se realizarán las actividades.

5.7.4 Medio

- a) **Jornadas de desparasitación:** Esto es importante realizarlos en todas las escuelas que tiene la aldea a cada seis meses, ya que es una actividad que beneficia a los niños. También deben realizarlo en las comunidades para las personas mayores de edad.
- b) **Jornadas de Papanicolaou:** El Centro de Salud por medio del personal médico y juntamente con su equipo de apoyo deben de planificar y programar las jornadas de Papanicolaou de forma semestral para prevenir el cáncer cérvico en las féminas de la aldea de Xejuyup.
- c) **Jornada de vacunación:** El director médico y los empleados deben de realizar esta jornada especialmente en las comunidades donde existen personas más renuentes en asistir y hacer uso de los servicios.
- d) **Jornadas de prueba de VIH:** En la institución por medio del personal médico y enfermería deben programarse estas jornadas de forma semestral, para verificar si en la aldea existen personas contagiadas para darles tratamiento y seguimiento.

e) Ferias de la salud: Esta actividad debe de realizarse en el centro de la aldea o buscar una comunidad que tenga menos participación o asistencia a los servicios. En este espacio puede darse a conocer los servicios médicos que ofrece el CAP, de esta forma se realiza un llamado a la población en general, con el objetivo de atraer la afluencia de personas a la institución para hacer uso de los servicios y así aumentar la productividad en el Centro de salud.

5.7.5 Receptor

Los receptores para estas actividades serán según las jornadas médicas a realizar:

Jornadas de desparasitación:

- ✓ Los niños de las diferentes escuelas.
- ✓ Personas mayores de edad.

Jornadas de Papanicolaou:

- ✓ Mujeres casadas.
- ✓ Mujeres que ya han tenido su primera relación sexual.

Jornada de vacunación:

- ✓ Niños desde su primer mes de nacimiento.

Jornadas de prueba de VIH:

- ✓ Hombres y mujeres que ya han tenido su primera relación sexual.

Ferias de la salud:

- ✓ Comunidades con personas más renuentes a utilizar los servicios.
- ✓ Centro de la aldea en el día de mercado.

5.8 Formación de Comisiones de trabajo interno

Los colaboradores del Centro de Salud, deben de trabajar por medio de comisiones de comunicación, logrando como organización, un buen ofrecimiento de servicios gratuitos en el ámbito externo, por medio de una adecuada comunicación.

5.8.1 Idea

El director médico de la institución debe delegar a los empleados de la institución las funciones que deben desempeñar dentro de las comisiones que se les asignarán, las cuales se mencionan en el tema de propuesta de una adecuada comunicación.

5.8.2 Emisor

Responsable: Director Médico

Razón: Tiene a su cargo al personal del Centro de Salud y, también porque bajo su responsabilidad están las decisiones presentes y futuras.

5.8.3 Mensaje

El mensaje a proporcionar a los empleados es sobre la comunicación que deben manejar y mejorar como Comisiones de trabajo en la institución de forma interna y externa; hacerles ver que ellos son el enlace específico para alcanzar los resultados que se pretenden obtener en el Centro de Salud.

La comunicación que debe utilizarse internamente es la siguiente:

Comunicación Interpersonal

Es la que se dará entre el director médico y las Comisiones de trabajo que se formarán en la institución. Este tipo de comunicación es fundamental para el intercambio de conocimientos entre las comisiones y para la buena marcha del proceso de comunicación en el Centro de Salud.

Comunicación formal

Se dará entre el director médico en el momento que convoque al personal del Centro de Salud para una reunión, donde se hablará sobre los temas de comunicación a ejecutar, también se dará a conocer las características, funciones y los logros que se puedan obtener entre las Comisiones de trabajo. En la comunicación formal también se tratarán otros temas:

- ✓ **Reuniones de comisiones:** Tratarán temas sobre el desenvolvimiento de los empleados en el proceso de comunicación hacia la comunidad.
- ✓ **Presentación de informes:** Los coordinadores de las diferentes comisiones deben presentar de forma escrita y en PowerPoint un informe donde se establezcan las ventajas y desventajas encontradas en el mecanismo de la

comunicación.

- ✓ **Análisis del trabajo realizado:** Permitirá comparar si el proceso de comunicación es beneficioso para la institución a diferencia de la manera que han venido trabajando. Puede ayudar para saber cuál es la situación actual y que debe mejorarse.
- ✓ **Buscar soluciones:** Esto beneficiará a toda la organización. Se observarán minuciosamente los problemas que se pueden dar en el momento en el cual se implemente este mejoramiento de comunicación. En caso que fuese así, deberán buscar soluciones al respecto.

Comunicación oral

Este tipo de comunicación es la que se ejecutará y prevalecerá a diario por todo el personal del Centro de Salud, en donde se darán momentos que se hablará de forma inmediata de temas importantes.

5.8.4 Medio

Organizar a la institución por medio de Comisiones:

✓ **Comisiones de:**

1. Logística.
2. Supervisión
3. Evaluación.

Logística: Verificará que los procesos de comunicación se estén ejecutando de manera exitosa con seriedad y responsabilidad sobre la propuesta Mejoramiento de una adecuada comunicación entre el Centro de Salud y las comunidades de aldea Xejuyup, Nahualá Sololá. Esta Comisión también estará encargada de observar si se está fallando en algunas situaciones y deberán buscarle soluciones. Lo deben de liderar los colaboradores siguientes:

- ✓ Enfermera auxiliar contratada bajo el renglón 011 (personal permanente).
- ✓ Técnico en Salud Rural 011 (personal permanente).

Se nombrarán estos puestos de renglón 011 por la responsabilidad, capacidad y porque tienen a su cargo recurso humano.

Acciones:

Los empleados que formarán esta comisión se encargarán de verificar si se están ejecutando de forma adecuada lo siguiente:

- ✓ Promoción conveniente de los servicios en salud.

- ✓ Logro de una mejor imagen de la institución y confiabilidad en el mensaje.
- ✓ Recepción adecuada del mensaje.

También se necesitará el refuerzo de otros empleados, sugiriendo los años de experiencia mínima en el desempeño de labores en el área de salud, los cuales serán:

- ✓ Una enfermera profesional (con cinco años de experiencia en la institución).
- ✓ Una enfermera Auxiliar (con cinco años de experiencia en la institución).
- ✓ Un educador en salud (con tres años de experiencia en la institución).
- ✓ Un vacunador (con cinco años de experiencia en la institución).

Comisión de supervisión: En esta comisión deberá delegar el director médico de la institución, a las siguientes personas:

- ✓ Enfermera auxiliar contratada bajo el renglón 011 (personal permanente).
- ✓ Técnico en Salud Rural 011 (personal permanente).

Se mencionan a estas personas porque son las que tiene personal bajo su responsabilidad ya que consiste en supervisar a las diferentes comisiones antes mencionadas. Es importante mencionar que es una labor exigente al supervisar el trabajo ajeno y exige más conocimiento y habilidades para ejecutarlo.

Acciones:

- ✓ Verificar que las comisiones estén realizando el trabajo asignado respecto al proceso de comunicación en las comunidades.
- ✓ Confirmar si la comunicación de los empleados en el ámbito de servicio y atención, se está ejecutando con aceptación por parte de la población.
- ✓ La Comisión de supervisión deberá sugerir al director médico que se capacite a los empleados según los resultados obtenidos en el proceso.

Los colaboradores del Centro de Salud no tienen por qué descuidar sus funciones dentro de la institución. Las comisiones son complemento o colaboración del trabajo que desempeñan a diario. Es importante programar el trabajo a realizar durante el día o semana y establecer fechas y horas.

Comisión de Control y Evaluación: Es la comisión que estará encargada para controlar si el proceso de comunicación que se delegará a los comisionados se está ejecutando con eficiencia y evaluar cuáles son las razones positivas que se están alcanzando o las dificultades que tendrán los empleados para poder realizar sus funciones. También deberán de integrarla personas que posean responsabilidad y experiencia en el ámbito en salud:

- ✓ Enfermera auxiliar contratada bajo el renglón 011 (personal permanente).
- ✓ Técnico en Salud Rural 011 (personal permanente).
- ✓ Enfermera Profesional (mínimo 8 años de experiencia).

Se hace mención a estos puestos porque son personas que tienen más tiempo de trabajar en la institución y eso es una gran ventaja para poder aplicar los procedimientos que mucho antes utilizaban para ejercer y, también porque son las personas idóneas que pueden ejecutar esta comisión. Es trascendental acentuar que la evaluación debe de hacerse durante y después de la implementación de las comisiones formadas.

Con ayuda de:

- ✓ Enfermera auxiliar. (con cinco años de experiencia en la institución).
- ✓ Digitador de sigsa. (con cinco años de experiencia en la institución).

Acciones:

- ✓ Controlar que los integrantes de las comisiones del proceso de comunicación que se estará ejecutando en su momento no tengan inconvenientes para su continuidad en el proceso.
- ✓ Controlar que se esté llegando a los lugares asignados y que se estén alcanzado los resultados deseados como institución pública.
- ✓ Evaluar el trabajo asignado a los empleados sobre los temas de comunicación.
- ✓ Evaluar si está siendo productivo el proceso que se estará ejecutando, por un mejor acercamiento a las comunidades y para una mejor aceptación por parte de la población.

5.8.5 Receptores internos

Serán todos los empleados de la jerarquía organizacional que posee el Centro de Salud.

- ✓ Secretaria
- ✓ Digitadores
- ✓ Vacunadores
- ✓ Educadores en salud
- ✓ Enfermeras auxiliares
- ✓ Enfermeras profesionales
- ✓ Técnico en Salud Rural
- ✓ Médicos turnistas.

Razón: Ellos son los personeros que están al servicio de la institución y al servicio de las diferentes comunidades de la aldea de Xejuyup.

CONCLUSIONES

1. El Centro de Salud de Aldea Xejuyup, Nuahalá, Sololá es una institución prestadora de servicios gratuitos en salud teniendo entre sus debilidades la mala comunicación que existe entre la institución y la población provocando desconfianza en los servicios que presta. En su mayoría hablan los idiomas el quiché y castellano.
2. Se estableció que las creencias y tradiciones de los habitantes de las comunidades inciden en causar temor y desconfianza en la utilización de los servicios que ofrece el Centro de Salud.
3. Un sector significativo de mujeres embarazadas manifestó que prefieren ser atendidas por comadronas de la aldea por tenerles mayor confianza y no acudieron cuando lo necesitaron al Centro de Salud.
4. Afecta la atención de la institución, el desempeño del recurso humano y la comunicación no efectiva. La ineffectividad de algunos colaboradores se debe a que se han acomodado en cumplir solo con sus funciones y otros que rutinariamente realizan sus labores de campo solo por cumplimiento.
5. El Director del Centro no participa en el proceso de selección del personal ya que es el Área de salud de Sololá quien asigna el personal que sea necesario.
6. La institución no cuenta con viáticos para el personal que trabaja en el campo o en otros puestos de salud que están a su cargo ni con un calendario específico de capacitación lo cual afecta motivacionalmente el ambiente laboral y al recurso humano, donde generan conflictos imprevistos. Lo negativo es que cuando se les proporciona, no es valorado.
7. El personal del Centro de Salud a excepción del Director y digitadores expresaron que está dentro de sus funciones salir a las comunidades a prestar servicios de salud, educar y brindar información a las personas, pero la investigación de campo realizada reflejó que los habitantes no son informados y aun no conocen todos los servicios que presta la institución.
8. Se cuenta con talento humano calificado y no calificado. algunos están porque merecen el puesto por la profesión que poseen y otros por situación política lo que perjudica el desenvolvimiento de sus funciones y la calidad de información.

9. En la institución no hay personal administrativo que apoye al director médico, ya que el trabajo que se realiza tiende a recaer sobre su puesto, lo que impide de alguna manera lograr mayores mejoras en la eficiencia y efectividad de las labores diarias y específicamente en tener una buena comunicación entre el Centro de Salud y su entorno.

RECOMENDACIONES

1. Es conveniente que el Centro de Salud mejore el proceso de comunicación coadyuvando a que la población confíe plenamente en los servicios que presta, así mismo el recurso humano que allí labora debe de generar confianza a las personas a través de una buena atención y utilizando los idiomas quiché y castellano según como corresponda.
2. El director médico juntamente con los colaboradores deben tener una buena comunicación y hacer que prevalezca a través de un buen trabajo en equipo y así sacar adelante a la institución.
3. La confianza de los habitantes de las comunidades de la Aldea puede lograrse respetando sus creencias y tradiciones pero informándoles a la vez, las ventajas que para ellos representa utilizar los servicios prestados por el Centro de Salud.
4. La interacción del Personal de la Institución con las comadronas de la región debe realizarse ya que así se logrará que las mujeres en estado de gestación, pierdan sus temores y confíen en el Centro de Salud.
5. El médico director debe de gestionar al área de Salud de Sololá los viáticos necesarios para apoyar a los empleados en una mejor realización del trabajo de campo así como los recursos económicos convenientes para lograr las metas deseadas en esta propuesta.
6. En la institución debe de contarse con un plan de capacitaciones específicas a todo el personal sobre el tema de la comunicación y así lograr un mejor acercamiento de las comunidades hacia el Centro de Salud y se puedan conocer los servicios existentes y que sean para su beneficio.
7. El personal del Centro de Salud debe tomar bien en cuenta sus responsabilidades y obligaciones en lo relacionado a una comunicación eficaz para brindar un mejor servicio y no caer en la rutina ya que esto afecta a la institución.
8. Es necesario que el personal que sea contratado para desempeñar labores en el Centro de Salud, llene los requisitos necesarios para el puesto y el director médico debe de sugerir al área de Salud de Sololá para que se seleccione colaboradores con experiencia.

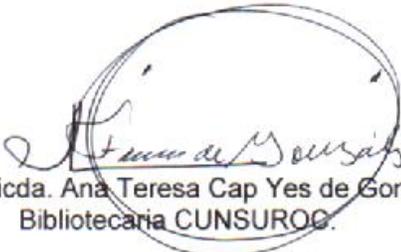
9. Es necesario que el Centro de Salud cuente al menos con una secretaria por ser una institución que se caracteriza como mediana empresa ya que se encuentra en tipo B, esto debe de gestionarlo el director médico al Área de salud de Sololá.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Adler, R. B. y Elmhorst, J. M. (2005). *Comunicación Organizacional: Principios y Prácticas para Negocios y Profesiones*. (8ava. Ed). Trad. Pilar Mascará Sacristán. México, D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- 2 Anderson, D., Sweeney D., y Williams T. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. (8ava Ed). México. DF. Editorial. International Thomson.
- 3 Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*.(2da. Ed.) México. DF.: Editorial. Prentice Hall.
- 4 Cabezas, H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Guatemala, GT.: Editorial Piedra Santa.
- 5 Chávez, J. (1995). *Elaboración de Proyectos de Investigación*.(2ed.) Guatemala, GT.: Editorial Limusa.
- 6 Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ava. Ed.) México, D.F.: Editorial. McGraw-Hill Interamericana.
- 7 Coulter, M. y Robbins, S. (2005). *Administración*. (8ava. Ed.) México. D.F.: Editorial Pearson Education.
- 8 Coulter, M. y Robbins, S. (2010). *Administración*.(10ma. Ed.) México.

D.F.: Editorial Pearson Education.

9. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly Jr, J. H. y Konopaske, R. (2006). *Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Trad. Magda Elizabeth Treviño Rosales. (12 Ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana.
10. Instituto Nacional de Estadística INE. (2010). *Proyecciones de población*. Guatemala, GT.
11. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. (13ava. Ed.) México D.F.: Editorial McGraw-Hill.
12. Levin/ Rubin/ Balderas. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. (7ma. Ed.) México. D.F.: Editorial. Pearson. Prentice Hall.
13. PNUD. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo). (2010). *Guatemala: Hacia un Estado para el desarrollo humano*. Informe Nacional de Desarrollo Humano 2009/2010. Guatemala, GT.
14. Propedéutico EPS. (2011). *Administración de Empresas*, CUNSUROC USAC. Mazatenango, Suchitepèquez, GT.
15. SEGEPLAN Sololá. (2008). *Caracterización del Municipio de Nahualá, Sololá*. Sololá, GT.


Vo. Bo. Licda. Ana Teresa Cap Yes de González
Bibliotecaria CUNSUROC.



ANEXO 1: BOLETA UTILIZADA PARA EL PERSONAL INTERNO



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA: Personal del Centro de Salud

Instrucciones: La información brindada en la presente boleta de encuesta es de carácter confidencial, la cual servirá para obtener información que permita conocer aspectos generales de la institución y tiene propósitos de estudio, por lo que se solicita su colaboración a efecto de contestar las siguientes preguntas.

1. Género del personal que labora en el Centro de Salud:

Masculino Femenino

2. ¿Qué puesto desempeña en el Centro de Salud?

Médico turnista	<input type="checkbox"/>
Enfermera auxiliar	<input type="checkbox"/>
Enfermera profesional	<input type="checkbox"/>
Vacunador	<input type="checkbox"/>
Educador en Salud	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Especifique: _____

3. ¿Está dentro de sus funciones de trabajo visitar a las comunidades?

Si No

4. Si su respuesta es positiva, ¿Visita usted a las comunidades que tiene el Centro de Salud a su cargo?

Si No

5. Si su respuesta es positiva, ¿a cada cuánto tiempo?

Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Otro período	<input type="checkbox"/>

Cual? _____

6. ¿Qué controles internos se utilizan para verificar las visitas a las comunidades?

Registros Sigsas	<input type="checkbox"/>
Asistencias	<input type="checkbox"/>
Calendarización	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

Cual? _____

7. ¿Cuál es la razón de sus visitas a las comunidades?

Jornadas médicas	<input type="checkbox"/>
Visitas Comunitarias	<input type="checkbox"/>
Vacunación	<input type="checkbox"/>
Brindar Información	<input type="checkbox"/>
Otra razón	<input type="checkbox"/>

Cual? _____

8. De las que usted mencionó. ¿cuál es la aceptabilidad de la población?

Jornadas médicas	Positiva	<input type="checkbox"/>	Negativa	<input type="checkbox"/>
Visitas Comunitarias	Positiva	<input type="checkbox"/>	Negativa	<input type="checkbox"/>
Vacunación	Positiva	<input type="checkbox"/>	Negativa	<input type="checkbox"/>
Brindar Información	Positiva	<input type="checkbox"/>	Negativa	<input type="checkbox"/>
Otras	Positiva	<input type="checkbox"/>	Negativa	<input type="checkbox"/>

Cual? _____

9. En las que indicó aceptación negativa, ¿cuál considera sean las razones?

Transmisión de información
Idioma diferente
Desconfianza de la persona
Indiferencia
Temor
Vergüenza

Falta de Interés
Tradicón
Religión
Horarios
Otra

Cual? _____

10. ¿Cómo se comunica el Centro de Salud hacia la población para dar a conocerlos servicios?

Visitas comunitarias
Carteles
Reuniones externas
Charlas en el centro de salud
Ninguno
Otra

Cual? _____

11. ¿Tiene aceptación en la comunidad la forma en que usted se comunica con ellos?

Si

No

12. Por un estudio realizado existe desinterés de las personas para recibir los servicios en el Centro de Salud. A su criterio ¿por qué considera que existe ese desinterés?

13. Internamente, ¿de qué manera han enfocado el problema del desinterés de las comunidades para recibir los servicios del Centro de Salud?

Charlas internas
Capacitaciones
Análisis de actividades

Estudios específicos
Evaluación de logros
Ninguna manera

14. ¿Qué recomendaría para interesar a los habitantes de la comunidad a recibir los servicios?

15. De los siguientes aspectos, a su criterio, ¿cuáles son parte de la promoción de servicios?

Consulta Interna
Visitas a comunidades
Educación en salud
Localizar pacientes
Otros

16. ¿Qué acciones preventivas considera sean las más importantes? (Marque 1 o 2)

Vacunación
Monitoreo del crecimiento de los niños
Entrega de vitacereales y micronutrientes
Control prenatal
Otros

Cuales? _____

17. ¿Cuáles son los servicios que más se le proporcionan a los enfermos que acuden a recibir curaciones? (Marque 1 o 2)

Aplicación de medicamentos
Proporcionar medicamentos
Recetas médicas
Hospitalización si es necesario
Otros

Cuales? _____

18. Cuando se trata a un enfermo ¿Cuáles son las acciones más importantes?
(Marque 1 ó 2)

Asignar reconsultas

Visitas domiciliarias

Obtener información por terceros

Atenderlo si regresa nuevamente

Otros

Cuales? _____

ANEXO No. 2: BOLETA UTILIZADA PARA LA MUESTRA EN COMUNIDADES



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA: Para las comunidades

Instrucciones: La información brindada en la presente boleta de encuesta es de carácter confidencial, la cual servirá para obtener información que permita conocer aspectos generales del Centro de Salud de Xejuyup, tiene propósitos de estudio, por lo que se solicita su colaboración a efecto de contestar las siguientes preguntas:

1. Género.

Masculino Femenino

2. ¿Alguna vez ha visitado el Centro de Salud para hacer uso de los servicios que presta?

Si No

3. Si su respuesta fue negativa ¿cuál es la razón o razones?

No les brindan información

No le hablan a usted en su idioma

No son bien atendidos

Tienen desconfianza a los médicos

Tienen desconfianza a las enfermeras

Por vergüenza

Por miedo

Otra

<input type="checkbox"/>

Cual? _____

4. Si su respuesta fue positiva, ¿qué servicios ha solicitado?

- Vacunación
- Control prenatal
- Accidentes
- Enfermedades diversas
- Otros

5. Si respondió control prenatal, ¿dónde prefiere ser atendido?

- Centro de Salud Comadrona Centro Privado

6. ¿Es usted visitado por los trabajadores del Centro de Salud para brindarle información sobre los servicios en salud?

- Si No

7. ¿Quiénes los han visitado?

- Director médico
- Médico turnista
- Enfermera auxiliar
- Enfermera profesional
- Vacunador
- Educador en salud
- Otro

8. Si su respuesta es positiva, ¿A cada cuánto tiempo?

- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Otro

Cual? _____

9. ¿Cuál es el motivo por los que lo visitan? (Marque 1 ó 2)

- Falta de asistencia de citas
- Falta de uso de los servicios
- Falta de control prenatal
- Jornadas médicas
- Visitas Comunitarias
- Vacunación
- Brindar Información
- Otros

<input type="checkbox"/>

Especifique _____

10. ¿Cómo se comunica las autoridades del Centro de Salud hacia usted para dar a conocer los servicios?

- Visitas
- Carteles
- Reuniones en la comunidad
- Charlas en el Centro de Salud
- Ninguna forma

<input type="checkbox"/>

11. ¿Le parece bien como se comunican los trabajadores del Centro de Salud para brindar información en salud?

Si No

12. Si respondió que no, ¿podría explicar la razón?

13. ¿A su criterio los trabajadores del centro de salud le brindan bien la información sobre los servicios que existen en la institución?

Si No

14. Si su respuesta es negativa, ¿Cuál sería la razón?

No aclaran bien las cosas

No proporcionan información completa

Utilizan palabras que no entiende

Se creen superiores que usted

No tienen el tiempo suficiente

No le hablan a usted en su idioma

Por vergüenza

Por miedo

Otra

Cual? _____

15. ¿Le interesa a usted hacer uso de los servicios que brinda las autoridades del Centro de Salud?

Si

No

16. Si su respuesta es negativa ¿Por qué razón?

Transmisión de información

Idioma diferente

Desconfianza de la persona

Indiferencia

Temor

Vergüenza

Falta de Interés

Tradición

Religión

Horarios

Otra

Cual? _____

17. De los siguientes servicios, ¿cuáles son los que más le han ofrecido?
(Marque 1 ó 2)

Vacunación a los niños

Control prenatal

Nutrición familiar

Seguimiento de tratamiento médico

Ninguna

18. ¿Cuál de los servicios que presta el Centro de Salud ha utilizado para evitar enfermedades?

- Vacunación a los niños
- Control prenatal
- Nutrición familiar
- Seguimiento de tratamiento médico
- Ninguna

19. Si acude a recibir curaciones, ¿Cuáles son los servicios que más le han proporcionado?

- Aplicación de medicamentos
- Recibir medicamentos
- Recetas médicas
- Hospitalizar a los enfermos
- No ha recibido curaciones

20. Para darle seguimiento a los pacientes enfermos ¿Cuáles son los servicios más importantes que debe proporcionar las autoridades del Centro de Salud?
(Marque 1 ó 2)

- Que le asignen consultas
- Que vayan a visitarlo
- Que investiguen como siguieron
- Atenderlo nuevamente
- Otro

Cuál? _____



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE

Mazatenango Suchitepéquez, 23 de enero de 2017.

MSc. Álvaro Estuardo Gutiérrez Gamboa
Coordinador de la Comisión Del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera
de Administración de Empresas –CEPSAE- y Miembros adjuntos.

Respetables Miembros de la Comisión:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes deseándoles éxitos en su
labor docente en el Centro Universitario de Suroccidente –CUNSUROC-.

El motivo de la presente es para solicitarles fecha de Evaluación Individual para la
Defensa de mi Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-,
realizado en el Centro de Salud, Distrito No. 9 de Aldea Xejuyup, del municipio de
Nuahualá, del departamento de Sololá.

Lo anterior expuesto obedece que por parte del docente supervisor MSc.
Bernardino Hernández Escobar ya se realizaron las correcciones debidas al
informe realizado, por lo que me permito adjuntarles 4 ejemplares.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me suscribo de ustedes como su
atenta servidora.

TAE. Andrea Ortiz Velásquez
Carné 200640942
Teléfono Personal: 5019-0262

*Recibido
23/01/2017
19:17*

*Recibido
23.1.17*

M. Sc. Bernardino Hernández E.
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
COLEGIADO # 5037

Vo.Bo. MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar
Docente Supervisor del Ejercicio Profesional Supervisado

c.c. Docente supervisor
Estudiante



MAZATENANGO 13 DE MARZO 2017

MSC. ALVARO GUTIERREZ GAMBOA
COORDINADOR CARRERA DE LICENCIATURA
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CENTRO
UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

PRECIABLE MAESTRO:

Por este medio queremos hacer de su conocimiento que hemos tenido a bien verificar las correcciones sugeridas al Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado (E.P.S.), de la Técnica en Administración de Empresas : Andrea Ortiz Velásquez.

Denominado. ""MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL CENTRO DE SALUD Y LOS HABITANTES DE LAS COMUNIDADES DE LA ALDEA XEJUYUP, MUNICIPIO DE NAHUALA DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLA"". Mismas que han sido realizadas a nuestra entera satisfacción, en virtud de lo cual solicitamos a usted sus buenos oficios para el trámite final correspondiente al proceso de graduación de la Técnica en Administración de Empresas en mención.

Presidente de Terna de Evaluación
Dr. José Alfredo Castro Lparca

Secretario de Terna de Evaluación
Msc. Jorge Luis Escobar Castillo

Vocal de Terna de Evaluación
Msc. Enma Lidia Rabanales Larios





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ

Ref. CD/02-17

Mazatenango, 4 de Abril de 2017.

Dr.
Guillermo Vinicio Tello Cano
Director
Centro universitario del Suroccidente
Mazatenango, Suchitepéquez

Respetable Director:

Atentamente me dirijo a usted, para informarle que habiéndose cumplido con lo estipulado en el Artículo 64 del Normativo del Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Administración de Empresas, se recibió la carta correspondiente en donde consta haberse efectuado las correcciones indicadas por la terna evaluadora en la presentación y defensa del informe final titulado: **"Propuesta: Mejoramiento de la comunicación entre el Centro de Salud y los habitantes de las comunidades de la aldea Xejuyup, Municipio de Nahualá, del Departamento de Sololá"**, y que APRUEBA el informe final de la T.A.E. **Andrea Ortiz Velásquez** número de carné 200640942 CUI 1779183651008 y se traslada a la Dirección de este Centro Universitario para la orden de impresión correspondiente.

Agradeciendo de antemano su fina atención a la presente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Alvaro Gutiérrez Gamboa
Coordinador
Carrera de Administración de Empresas



c.c CEPSAE
Estudiante
Archivo



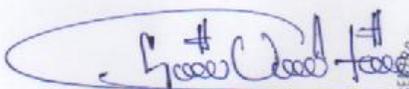
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-02-2017

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el ocho de mayo dos mil diecisiete-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes de la Terna Evaluadora y Coordinador de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: "MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL CENTRO DE SALUD Y LOS HABITANTES DE LAS COMUNIDADES DE LA ALDEA XEJUYUP, MUNICIPIO DE NAHUALÁ, DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ", de la estudiante: *Andrea Ortiz Velásquez*, carné No. **200640942** de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Dr. Guillermo Vinicio Tello Cano
Director



/gris