

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“MANUAL DE INDUCCIÓN DE FUNCIONES, PARA CONTRIBUIR A MEJORAR
LAS CAPACIDADES LABORALES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ICAT”.**



JOSÉ GIOVANNI GARCÍA CANTÉ

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“MANUAL DE INDUCCIÓN DE FUNCIONES, PARA CONTRIBUIR A MEJORAR
LAS CAPACIDADES LABORALES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ICAT”.**
”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

JOSÉ GIOVANNI GARCÍA CANTÉ

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



**Ministerio de Salud Pública
y Asistencia Social**

Guatemala, 10 de Agosto de 2016

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

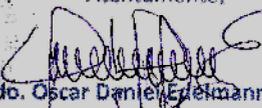
Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista **José Giovanni García Canté** con número de carné: **9416894** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el **Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica –SIGSA-** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **02 de Mayo** al **18 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **“Manual de Inducción de funciones, para contribuir a mejorar las capacidades laborales del Personal del Departamento ICAT”** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por (Ministerio De Salud Pública Y Asistencia Social).

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista(a) y, para los usos y procesos siguientes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.



Atentamente,


Licdo. Oscar Daniel Edelmann Amaya

Coordinador

Expediente de Cierre

Sistema de Información Gerencial de Salud - SIGSA

6ª Avenida 3-45, Zona 11 - Teléfono 2444-7474 Extensión 1249

Portal Web www.mspas.gob.gt <http://sigsa.mspas.gob.gt/>



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante
José Giovanni García Canté
Carné: 9416894

Escuela de Ciencias de la Comunicación

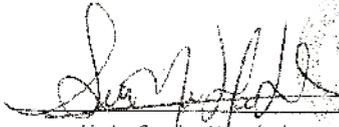
De mi consideración:

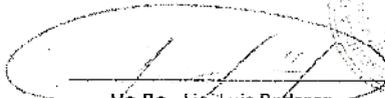
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título "Manual de inducción de funciones para contribuir a mejorar las capacidades laborales del personal del departamento ICAT." El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

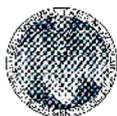
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CDs con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura


Vto. Bto. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIA

A DIOS Y LA VIRGEN MARÍA

Por regalarme el donde de la vida y llenar mi vida de muchas bendiciones.

A MIS PADRES Y HERMANOS

Por enseñarme a luchar con sacrificio para alcanzar mis metas, especialmente a José León García Dávila (mi padre) Q.E.D. Porque este sueño lo inicio hace muchos años.

A MI ESPOSA

Por apoyarme en cada una de mis decisiones.

A MI HIJA

Por ser mi motivación y mi orgullo.

A LOS LICENCIADOS LUS PEDROZA, SANDRA HERNÁNDEZ Y FERNANDO FLORES

Por su profesionalismo, dedicación y enseñanzas constantes.

AGRADECIMIENTOS

A La Universidad de San Carlos de Guatemala por brindarme una mejor calidad de vida.

A la escuela de Ciencias de la Comunicación por formarme profesionalmente.

A cada uno de los docentes que me guiaron y compartieron desinteresadamente sus conocimientos.

Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en darme la oportunidad de realizar este proyecto tan importante en el Departamento ICAT.

A la licenciada Sandra Hernández por su asesoría, admiración y ejemplo a seguir demostrando su calidad humana y profesionalismo.

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| RESUMEN | I |
| INTRODUCCIÓN | II |
| JUSTIFICACIÓN | III |
| CAPITULO I | |
| 1. DIAGNÓSTICO..... | 1 |
| 1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO | 1 |
| 1.1.1. Objetivo General | 1 |
| 1.1.2. Objetivos Específicos..... | 2 |
| 1.2. La Institución | 2 |
| 1.2.1. Ubicación Geográfica..... | 3 |
| 1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas..... | 3 |
| 1.2.3. Antecedentes e Historia | 4 |
| 1.2.4. Departamentos | 8 |
| 1.2.5. Misión | 9 |
| 1.2.6. Visión | 10 |
| 1.2.7. Objetivos Institucionales | 11 |
| 1.2.8. Público Objetivo | 12 |
| 1.2.9. Organigrama | 13 |
| 1.3. METODOLOGÍA | 14 |
| 1.3.1. Descripción del método | 15 |
| 1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección | 17 |
| 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico | 22 |
| 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS | 24 |
| 1.4.1. Ficha de la encuesta | 25 |
| 1.4.2. Resultado de las encuestas | 26 |

| | |
|---|----|
| 1.4.3. Tablas Comparativas, puntos de encuentro y disenso entre los entrevistados | 27 |
| 1.4.4. Gráficas, Cuadros e interpretaciones del resultado de la encuesta | 28 |
| 1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN FODA | 32 |
| 1.5.1. Fortalezas | 32 |
| 1.5.2. Oportunidades | 32 |
| 1.5.3. Debilidades | 32 |
| 1.5.4. Amenazas | 32 |

CAPITULO II

| | |
|--|----|
| 2. PLAN DE COMUNICACIÓN | 33 |
| 2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES | 34 |
| 2.2. OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN | 36 |
| 2.2.1. Objetivo General | 37 |
| 2.2.2. Objetivo Específicos: | 39 |
| 2.3. PÚBLICO OBJETVO | 40 |
| 2.4. MENSAJE | 41 |
| 2.5. ESTRATEGIAS | 42 |
| 2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN | 43 |

CAPITULO III

| | |
|---|----|
| 3 INFORME DE EJECUCIÓN | 47 |
| 3.1. PROYECTO DESARROLLADO | 48 |
| 3.1.1. Financiamiento | 49 |
| 3.1.2. Presupuesto | 50 |
| 3.1.3. Beneficiarios | 52 |
| 3.1.4. Recursos Humanos | 53 |
| 3.1.5. Áreas geográficas de acción | 54 |
| 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS | 55 |

| | |
|---|----|
| 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 70 |
| 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN) | 71 |
| CONCLUSIONES | 71 |
| RECOMENDACIONES | 72 |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 73 |
| BIBLIOGRAFÍA | 80 |
| EGRAFÍA | 81 |
| ANEXOS | 82 |
| Transcripción completa de la Entrevista | 83 |
| Modelo de la Encuesta | 84 |
| Vaciado de la Encuesta | 86 |
| Ficha de Registro de Horas | 87 |

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica.

Nombre del Proyecto:

Manual de inducción de funciones, para contribuir a mejorar las capacidades laborales del personal del Departamento ICAT.

Objetivos

General: Presentar un Plan de Comunicación para facilitar los procesos de información del Personal de Implementación ICAT.

Específicos:

- Divulgar los avances obtenidos en el transcurso de la elaboración del plan de comunicación.
- Recopilar la información de los procedimientos y lineamientos que se desarrollan dentro del Departamento ICAT.
- Desarrollar un manual de inducción para conocer el funcionamiento óptimo del Sistema de Información Gerencial en Salud SIGSA.
- Presentar el Plan de Comunicación.

Sinopsis del Proyecto:

Se realizó una Estrategia de elaborar un Manual de Inducción de funciones con el objetivo de contribuir a mejorar las capacidades laborales del Departamento ICAT, en el cual se fortaleció el clima laboral en el cual se desarrollaron charlas motivacionales y se distribuyó material audiovisual con el fin de crear en el Implementador de Sistemas un ambiente de pertenencia y confianza para desempeñar de mejor forma sus funciones.

INTRODUCCIÓN.

El presente informe tiene como base realizar el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

A continuación presento el informe final del diagnóstico desarrollado a lo largo del EPS realizado en el Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica “ICAT” ubicado en la Dirección SIGSA del Ministerio de Salud Pública Y Asistencia Social.

Se utilizaron varias herramientas del diagnóstico como la observación y la encuesta. La encuesta se socializó con la población objetivo de estudio (Implementadores de Sistemas) y posteriormente tabuladas, que permitieron detectar el problema comunicacional.

Como resultado del diagnóstico se detectó que en el Departamento, se debe reforzar la parte de inducción y conocimientos de los lineamientos que el personal debe conocer para familiarizarse con las actividades que deberá desempeñar, así como mejorar el clima laboral para mejorar la comunicación interna, que permita mantener la coordinación entre sus distintas partes tanto del Coordinador a personal de implementadores.

En respuesta al diagnóstico se plantea un manual de funciones, para contribuir a mejorar las capacidades laborales del personal del Departamento ICAT.

JUSTIFICACIÓN.

Teniendo en consideración los cambios constantes a los que el Personal ICAT es sometido cuando cambian de jefaturas, al concluir cada contrato anual de labores etc. Es importante que se conozca el funcionamiento, uso y manejo del Sistema de Información que se ejecuta en el Departamento ICAT.

Es de suma importancia divulgar y promocionar un Manual de Inducción que permita a sus empleados una adecuada inserción dentro de la dirección SIGSA.

En el marco del Plan de comunicación se ejecutaron dos estrategias de Comunicación que contribuyeron de manera positiva a mejorar la parte cognoscitiva y funcional del Personal de Implementación así como el clima organizacional, estableciendo las bases para el fortalecimiento de los procesos y lineamientos, de tal forma el Implementador se sienta más preparado y motivado para desempeñar sus funciones.

El presente manual servirá de apoyo para la ejecución de actividades del personal y con ello conozca la estructura, funcionamiento, uso y manejo del Sistema de Información, de tal forma todo el personal no aduzca desconocimiento de la ejecución del mismo, logrando una mejor identificación con las tareas asignadas para el desempeño de las mismas.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO.

Rodriguez, Javier (2007) define “El diagnóstico como un previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis, consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles”. (p.1)

1.1. OBJETIVOS.

1.1.1. Objetivo General.

Presentar un diagnóstico para el planteamiento, de un plan para fortalecer la adaptación del personal que labora en el departamento ICAT.

1.1.2. Objetivos Específicos.

- Determinar los problemas técnicos que se dan en el departamento en base a las experiencias y conocimientos obtenidos tomando en cuenta sus debilidades y fortalezas para mejorar las actividades diarias.
- Establecer la situación actual del conocimiento que tienen los implementadores sobre el uso y manejo de los lineamientos en sus actividades diarias.
- Identificar las herramientas que utilizan los implementadores para desarrollar sus actividades diarias dentro del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica.

1.2 LA INSTITUCIÓN.

Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica. ICAT. Pertenece a la Dirección del Sistema Gerencial en Salud –SIGSA- del Ministerio de Salud Pública Y Asistencia Social. Se encuentra ubicado en la 6 avenida 6-43 zona 11, Ministerio de Salud.

El objetivo del Departamento es implementar sistemas y sub sistemas de información de todos los programas normativos en salud, capacitar y brindar asistencia técnica a toda la red de servicios integrados en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

ICAT: Es el Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. Es la responsable de apoyar la consistencia del dato, en él envió de la información oportuna de cada servicio de salud, conforme el flujo de información establecido a nivel central.

1.2.1. Ubicación Geográfica:

El departamento ICAT se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del Ministerio de Salud Pública Y Asistencia Social, ubicado en la 6ta. Avenida 3-45 zona 11 Edificio Anexo, Nivel Sótano Oficina No. 24

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es el ente rector de la salud en el país y lleva el liderazgo en todos los procesos, definidos en las políticas de salud del gobierno. Las responsabilidades del Ministerio de Salud en regulación y conducción son exclusivas y comparte con otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales el aseguramiento, provisión de servicios, financiamiento y funciones esenciales de salud pública.

El sistema de provisión de servicios en el país tiene la característica de ser fragmentado y segmentado, ya que no existen enlaces funcionales ni separación de funciones entre subsistemas y cada uno de ellos. Cuenta con una población adscrita o beneficiaria que tiene acceso a servicios diferenciados. El financiamiento de la salud proviene de bolsillo de hogares principalmente, del gobierno central, empresas y cooperación internacional. El gasto en salud como porcentaje del PIB ha mostrado un incremento total del 15% en el año 2003 respecto a 1999. El proceso de reforma se inició formalmente en el país en 1996 con el “Programa de Mejoramiento de Servicios de Salud” (PMSS) financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ejecutado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2 Los componentes con mayor avance son los de reforma financiera, la red hospitalaria del país y el fortalecimiento del primer nivel de atención.

1.2.3. Antecedentes e Historia:

- **Marco Legal:**

A través de la resolución Ministerial del 15 de Octubre de 1997

Artículo 1ro. Sistema de Información: Se crea el Sistema de Información Gerencial de Salud, constituyendo el UNICO sistema de información del MSPAS.

Artículo 2do: Misión del SIGSA: el cual tiene como eje principal producir información de calidad oportuna, integral útil y precisa sobre la situación de las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que permita la adecuada toma de decisiones a nivel local y central.

Para su operación El SIGSA está estructurado bajo dos instancias básicas: Sala de Procesos cuya función consiste en el acopio y procesamiento de datos y Sala Situacional que utiliza la información generada por la sala de procesos para aplicar el análisis, interpretación y divulgación el cual se integran 4 componentes: estadísticas de salud, programación, recursos en salud y productividad.

Artículo 3ro. Objetivos del SIGSA: proporcionar información precisa sobre la situación inmediata y coyuntural de las diferentes áreas de trabajo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que permita la adecuada toma de decisiones tanto a nivel local como central y poder realizar un control efectivo de las variables estratégicas y complementarias que incidan en la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios de salud, tales como administración, finanzas y medio ambiente, fortalecer el seguimiento, monitoreo, control y evaluación de las acciones programadas y ejecutadas en los diferentes niveles organizativos del Ramo.

Artículo 4o. Componentes del Sistema: es de apoyar eficazmente la capacidad de gestión institucional en salud.

Artículo 5o. Organización del SIGSA: El flujo de actividades de registro, acopio, procesamiento, análisis y retroalimentación para el funcionamiento del SIGSA, será una responsabilidad integrada a la organización de la red de servicios y no conformarán un solo sistema, ya que operará en cada nivel organizativo (comunitario, distrital, área de salud y nivel central).

Artículo 6o. Conducción y Coordinación del SIGSA: La Coordinación general del SIGSA está bajo la responsabilidad de la Unidad Sectorial de Planificación de la Salud, quedando en el nivel local la responsabilidad de su buen funcionamiento y utilización en las Jefaturas de las Áreas de Salud.

Las funciones de capacitación, asistencia técnica, supervisión y evaluación del sistema, retroalimentación y divulgación de resultados, serán cumplidas por los coordinadores de sala de proceso y sala situacional de nivel nacional, quienes además desarrollarán los instrumentos de normalización de procedimientos, bajo los cuales funcionarán las distintas instancias del sistema.

Artículo 7o. Financiamiento: La Unidad Sectorial de Planificación de la Salud será la responsable de asignar, dentro de su programación ordinaria, un presupuesto anual para el funcionamiento del SIGSA, que garantice su desarrollo, mantenimiento y sostenibilidad. El funcionamiento del SIGSA en las áreas de salud será cubierto con asignaciones presupuestarias que cada jefatura deberá programar y ejecutar.

Artículo 8o. Mantenimiento y Desarrollo: Atendiendo la complejidad creciente de los procesos de atención en salud, las instancias nacionales y locales de coordinación del SIGSA, procurarán el mantenimiento y desarrollo de la

infraestructura, equipos, software y personal capacitado para la operación eficiente del sistema.

Artículo 9o. Sanciones: Se sancionará con los procedimientos administrativos conforme la legislación vigente, a todas aquellas personas y entidades que, teniendo la obligatoriedad de producir un ato o la información respectiva, no lo hicieran, o que contribuyan a entorpecer el buen funcionamiento del SIGSA, como uno de los procesos de modernización del Ministerio de Salud Público y Asistencia Social.

Artículo 10o. Casos no previstos. Los casos no previstos en la presente resolución serán resueltos temporalmente por el Coordinador Nacional del Sistema, en conjunto con el Jefe de la Unidad Sectorial de Planificación de la Salud, quienes promoverán al más breve plazo, la formulación del marco normativo del funcionamiento del SIGSA.

Artículo 11o. Derogación. Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan o limiten el buen funcionamiento y la efectividad de la presente resolución.

Artículo 12o. Vigencia: La presente resolución surte sus efectos inmediatamente y deberá publicarse en el Diario Oficial.

Red de Servicios:

La red de servicios institucionalmente para su correcto funcionamiento se organiza en niveles de atención: (Primer nivel de atención, Segundo Nivel de Atención, Tercer nivel de Atención) están debidamente articulados que cubren una población determinada, ubicada en un espacio geográfico definido, de menor a mayor escalón de importancia distribuidas de la siguiente forma:

- **Primer Nivel de Atención en Salud:**

Es el primer contacto de la población con la red de servicios de salud, a través de los establecimientos y acciones comunitarias de servicios básicos. Realiza acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación que se interrelacionan entre sí para resolver problemas de salud de las personas y del ambiente.

- **Segundo Nivel de Atención en Salud**

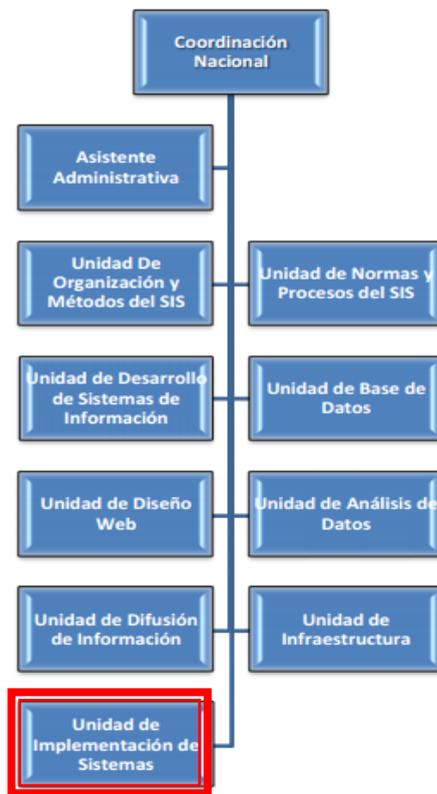
Desarrolla un conjunto de servicios ampliados de salud dirigidos a solucionar los problemas de las personas referidas de los establecimientos del Primer Nivel de Atención como son los centros de salud, centro de Atención Permanente, Centros de Atención Integral Materno- Infantil.

- **Tercer Nivel de Atención en Salud**

Desarrolla servicios de salud de alta complejidad con especialidades médicas, quirúrgicas y otras, dirigidos a la solución de problemas de las personas referidas por los establecimientos del Primer y Segundo Nivel, o que acuden de forma espontánea de urgencias como son los hospitales nacionales y distritales.

1.2.4 Departamentos:

Actualmente La Dirección SIGSA está constituida por 11 departamentos que tienen a su cargo distintas funciones como administrativas, normativas, divulgación de la información, desarrollo de sistemas e implementación y supervisión. . Dentro de estos departamentos tenemos el departamento ICAT, está constituido por un Coordinador y 20 implementadores que tienen a su cargo la Red Hospitalaria y las 29 áreas de salud.



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Dirección SIGSA, Extraído de: términos de referencia legal, según Acuerdo Gubernativo 115-99 y Acuerdo Ministerial 1671-2009

1.2.5. Misión:

Ser la Dirección que conduce y regula el Sistema Unificado de Información que en continuo crecimiento e innovación, apoya a la toma de decisiones estratégicas y coyunturales, mediante el aporte oportuno de información integrada y de calidad, para mejorar la prestación de servicios de salud y coadyuvar en la calidad de la vida de la población.

SIGSA ejerce una rectoría del sector salud a través de la conducción, coordinación y regulación de la prestación de servicios de salud, también tiene todo el control del uso de toda la información que se genera en financiamiento y administración de los recursos, orientados al trato humano para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación de las personas que son el eje principal de toda la red de servicios para lo cual opera el MSPAS.

1.2.6. Visión:

Generar información oportuna y de calidad del Sistema Unificado de Información para contribuir a garantizar la salud de las y los habitantes del país, de acuerdo a las necesidades y políticas vigentes, que promueven la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiente asignación de recursos.

El MSPAS internamente tiene definidos los niveles de atención donde opera todo el recurso humano, físico, material y tecnológico organizados de acuerdo a criterios poblacionales, territoriales ya sea por capacidad de resolución y de riesgo, para la atención de salud de grupos específicos organizados en una red de servicios articulada.

1.2.7. Objetivos Institucionales:

General:

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

Específicos:

- Realizar un control efectivo de las variables estratégicas y complementarias que incidan en la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios de salud, tales como administración, finanzas y medio ambiente.
- Fortalecer el seguimiento, monitoreo, control y evaluación de las acciones programadas y ejecutadas en los diferentes niveles organizativos del Ramo.

1.2.8. Público Objetivo:

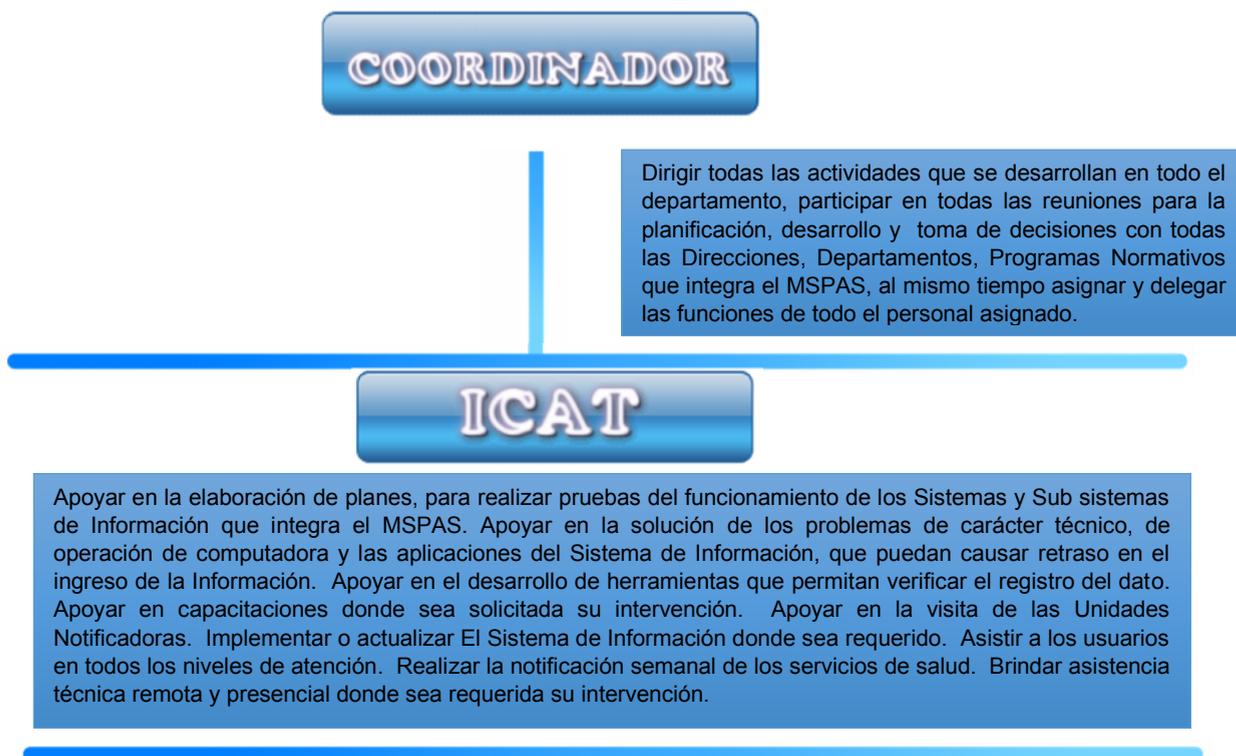
Tabla 1. Tipos de Publico Objetivo Departamento ICAT.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Interno |
| <p>Ministro, vice ministros de Salud, Direcciones y Gerencias de los Programas Normativos en salud, Programa de Divulgación de la información del SIGSA, Departamento de Comunicación Social del MSPAS, y demás departamentos en los cuales se necesita consultar estadísticas de salud en el Sistema de Información Gerencial de Salud de acuerdo al Reglamento Orgánico del MSPAS 115-991 y personal en salud que brindan una atención en salud a la población en general.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Externo |
| <p>Direcciones de hospitales y centros de salud que necesitan generar estadísticas de salud para fines propios del servicio.</p> |

El personal descrito es el que tiene más contacto con la información y dentro de sus Funciones es la de análisis y divulgación de la información.

1.2.9. Organigrama:

El departamento ICAT (Implementador, Capacitador y Asistencia Técnica) está constituido por un Coordinador General y 24 Implementadores de Sistemas que tienen a su cargo las 29 áreas de salud y 1 implementador para hospitales. Cada implementador pueden desempeñar diversas funciones extras según las necesidades inmediatas que requiere el coordinador. A continuación presentamos el organigrama estructural del departamento.



Fuente: Imagen. Organigrama del Departamento ICAT. Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté. En base a los TDR de Funciones del Departamento.

1.3. Metodología.

Conocer y saber utilizar adecuadamente la metodología para elaborar un diagnóstico constituye una necesidad ineludible para el desarrollo profesional de toda investigación, la elección del método de la investigación será crucial para las conclusiones que se pueden hacer sobre la investigación a desarrollar. Es muy importante desarrollar una metodología que podamos desarrollar dentro de los límites de nuestro tiempo, dinero, viabilidad y disponibilidad.

Pérez, Julián (2008, actualizado en 2012) Definición de metodología. *“la metodología es un recurso concreto que deriva de una **posición teórica y epistemológica**, para la selección de técnicas específicas de investigación. La metodología, entonces, depende de los postulados que el investigador crea que son válidos, ya que la acción metodológica será su herramienta para analizar la realidad estudiada”*. Recuperado de <http://definicion.de/metodo-cientifico/#ixzz4OxuCkYOK>

1.3.1 Descripción del método:

- **Tema:**

Manual de inducción de funciones, para contribuir a mejorar las capacidades laborales del personal del Departamento ICAT.

- **Planteamiento**

El planteamiento del problema: Sampieri, Roberto (2006) explica: “Plantear el problema no es sino afinar y estructurar más normalmente la idea de la investigación. El paso de la idea al planteamiento del problema en ocasiones puede ser inmediato, casi automático, o bien llevar una considerable cantidad de tiempo; ella depende de cuan familiarizado este el investigador con el tema a tratar, la complejidad misma de la idea, la existencia de estudios antecedentes, el empeño del investigador y sus habilidades personales. Seleccionar un tema o una idea no lo coloca inmediatamente en la posición de considerar que información habrá de recolectar.” (p.46)

Partiendo de esta definición podemos decir que en el Departamento de ICAT es el responsable de apoyar la consistencia en el envío de la información oportuna de cada servicio de salud, con forme el flujo de información establecido a nivel central. Identifica necesidades de capacitación y brindar las mismas a personal de reciente ingreso y personal antiguo de cada servicio de salud y del departamento mismo.

Todas las funciones ejecutadas por el departamento se realizan con el objeto de apoyar el fortalecimiento en la calidad y uso de la información para la adecuada toma de decisiones, por eso es imprescindible contar con materiales de apoyo actualizados para que todo el personal de implementadores lleven una misma línea de trabajo estandarizada a nivel nacional.

Lamentablemente se ha identificado que el departamento nunca ha contado con herramientas de apoyo que motive a todo el personal de implementadores a tener guías metodológicas que los guíen para aprender los procesos y lineamientos necesarios en las actividades cotidianas.

Se ha identificado que en muchas organizaciones cuentan con métodos de inducción, capacitación y aprendizaje constante a todo su personal y llegan a desempeñar sus funciones correctamente y tienen la capacidad de producir evidencia, conocimiento y medir el impacto de la producción de los servicios en la población general a corto y mediano plazo.

Lamentablemente el departamento ICAT muestra una realidad distinta, a pesar de la importancia que tiene el poder contar con material actualizado y estandarizado se percibe una escasa aplicación de las mismas, muchas veces existe el conformismo de que un instructivo simple elaborado en Excel o en PDF y apuntes electrónicos (lluvia de ideas) elaborados en base a la experiencia y conocimientos obtenidos por el equipo de implementadores les solventarán sus inconvenientes, esto provoca que existan una gran diversidad de soluciones poco ortodoxas y en ocasiones tardías, y como resultado a la larga ocasiona molestia y atraso al personal del servicio de salud que busca una pronta solución a su solicitud de asistencia técnica.

Debería ser de carácter obligatorio que los departamentos cuenten con un manual de inducción, apegado y actualizado a los lineamientos de los programas de salud y explique a detalle el buen funcionamiento del Sistema de Información, para guiar y resolver las dudas necesarias a la problemática diaria.

Debido a los cambios constantes del recurso humano dentro de las direcciones y departamentos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social el nuevo recurso humano que ingresa a laborar, se le involucra desde que inicia sus labores en procesos y actividades cotidianas sin tener una previa inducción o capacitación sobre los procesos o actividades, recurriendo a métodos empíricos como la toma de papel y lápiz para la anotación de los distintos procesos que van desarrollando.

Al no existir un estándar general de manuales e instructivos de información el Personal recurre a resolver sus dudas a través de documentos electrónicos y consultas de muchos documentos que han sido elaborados en base a la experiencia del personal antiguo y esto ha provocado lagunas de información y procedimientos no estandarizados que dan como resultado prácticas laborales ineficientes.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.

- **Tipo de investigación.**

El tipo de investigación lo realizaremos en forma Descriptiva. *Cesar, Bernal (2010) “es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objetivo de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto”. (p.113)*

Con el propósito de este diagnóstico es describir la situación actual que se encuentra el departamento ICAT en cuanto al nivel de preparación y conocimientos para desempeñar de mejor forma las funciones que les competen.

En este sentido se trata de detallar el estado del departamento en el escenario organizacional y las funciones que tendrá en su entorno a través de diversas herramientas, estrategias y flujos de información que hoy por hoy deben conocer a fondo todos los implementadores.

De allí radica la importancia de establecer una metodología estandarizada que le permita al departamento y todo el conjunto de implementadores nuevos y antiguos una correcta adaptación al direccionamiento estratégico de tal forma no solo conocer los contenidos y mensajes, sino que sea facilitador en cada uno de los procesos que surgen y estar familiarizado con los servicios de salud que tendrán a su cargo.

- **Enfoque.**

Se pretende realizar un proceso inductivo en el cual el implementador explore, describa y posteriormente tenga la facultad de mostrar su propia perspectiva del trabajo en corto tiempo para obtener resultados óptimos y esperados en el desarrollo de todos los procesos que se realizan en el departamento y brindar soluciones efectivas y concretas.

- **Instrumento.**

Para ello se utilizara la observación y la encuesta.

- **La Observación.**

La Observación: Fernández, Ballesteros (2004) *“La observación es una herramienta flexible, rigurosa y con escasos inconvenientes. En definitiva, es la estrategia fundamental del método científico.”*(p.3)

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar".

Lo primero será plantear previamente lo que nos interesa observar dentro del Departamento ICAT. En definitiva haber seleccionado un objetivo claro de observación. Podemos plantear conocer la falta de documentos y manuales que estandaricen los procesos en cuanto a las funciones y lineamientos que cada Implementador debe conocer y poner en práctica.

Existen distintas clases de observación como pueden ser: la observación científica *"tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico"*.

En la observación podemos considerar tres niveles sistematización:

- **La Observación Asistemática:** nos detalle lo que podemos percibir a simple vista sin entrar a investigaciones ni detalles, sobre una actuación determinada o las observaciones realizadas sin ninguna planificación previa. Esta observación consiste en una constatación directa, sin ningún objetivo explicitado y sin estar perfectamente definido, sin un orden o planificación determinado. Son narraciones escritas en forma directa o datos recogidos de una manera azarosa.
- **La observación Semisistemática:** en ésta los objetivos del registro precisan planificar el orden y el tiempo, se necesita especificar la conducta o evento antecedente, el núcleo observado y la conducta o evento posterior, pero no están categorizadas las conductas a observar.
- **La observación sistemática:** intentan agrupar la información a partir de ciertos criterios fijados previamente o partiendo de estos registros. Requiere categorizar hechos, conductas y / o eventos que se han de observar.

Estos tres niveles nos conducen a dos tipos claros de observación: la observación asistemática y la observación científica.

Pieron (1986) "El estudio del acto de enseñanza utiliza como principal instrumento de investigación, sistemas o planos de observación de acontecimientos o comportamientos". Como toda ciencia la enseñanza y el entrenamiento necesitan de grabaciones objetivas. La observación constituye un método de toma de datos destinados a representar lo más fielmente posible lo que ocurre, la realidad"

Aplicando la observación realizamos la siguiente tabla:

Tabla 2. Descripción de los factores claves de la observación en nuestra área de trabajo.

| Área de trabajo | Recurso Humano | Documentación |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Módulos y escritorios. • Computadora de escritorio. • Portatil. • Mesa de reuniones. • Cañonera. • Pizarrón. • Internet. | <ul style="list-style-type: none"> • Un coordinador. • 20 implementadores de sistemas | <ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones en power point. • Lineamientos en formato PDF |

Todos los elementos observados serán la base de apoyo para construir el diagnóstico para un futuro plan de comunicación.

- **La Encuesta.**

La Encuesta: Monrone, Guillermo (2005) “Es la técnica de recolección de datos en la cual se elabora un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.” (P.2)

La encuesta será dirigida a todo el personal que labora dentro del departamento de ICAT para conocer su impresión de la necesidad de elaborar un manual de inducción que colabore de mejor forma en las actividades diarias que se desempeñan.

La encuesta que se diseño tiene 5 pregunta directas, en el cual deberán responder SI o NO, para lo cual se desarrollaron tocando puntos principales de todas las funciones que se dan dentro del Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica, ICAT. Servirán para medir el nivel de aceptación del manual en su pre y post propuesta.

Entre los puntos que se describen dentro de la encuesta están: si han recibido inducción sobre el uso y manejo del Sistema de Información, si existen dentro del departamento instrumentos técnicos, manuales o normas de atención y si están de acuerdo en desarrollar un manual de inducción.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:

El cronograma estará dividido de acuerdo a la etapa de elaboración de la primera etapa del diagnóstico.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|
| Actividad del Proyecto | Enero | | | | febrero | | | |
| semanas para trabajar | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Recabar información para identificar el problema a desarrollar | | | | | | | | |
| Consolidación de documentación en el Departamento. | | | | | | | | |
| Inicio de solicitud para elaborar Prácticas Supervisadas. | | | | | | | | |
| Elaboración de Encuestas | | | | | | | | |
| Construcción del Diagnóstico | | | | | | | | |
| Entrega FINAL del Diagnóstico | | | | | | | | |

Fuente: Gráficas Elaboración propia: José Giovanni García Canté

1.4. Recopilación de datos.

*Pérez, Julián (2008 actualizado en 2012) “La recolección de datos es la actividad que consiste en la recopilación de **información** dentro de un cierto contexto. Tras reunir estas informaciones, llegará el momento del **procesamiento de datos**, que consiste en trabajar con lo recolectado para convertirlo en conocimiento útil”. Recuperado de <http://definicion.de/recoleccion-de-datos/#ixzz4OysY20CI>*

Dentro de la recolección de datos se pueden apelar a diversas **técnicas**: las **encuestas**, la **observación**, la **toma de muestras** y las **entrevistas**, entre otras, permiten realizar la tarea. De acuerdo al tipo de datos, la persona utilizará distintos instrumentos (grabadora de audio, cámara de fotos, etc.).

En el caso de la entrevista es fundamental que la persona que la va a llevar a cabo, de manera previa, proceda a prepararla. Y es que sólo así podrá elegir las preguntas (abiertas o cerradas) que va a realizar así como fijar el tiempo que va a invertir, el lugar donde la va a desarrollar e incluso las “herramientas” que puede utilizar para poder sacar la mayor cantidad posible de información.

Recopilación de datos

- **Ubicación:**

Las encuestas de este diagnóstico fueron realizadas dentro de las instalaciones del departamento de ICAT a 20 implementadores.

- **Técnica:**

Encuesta estructurada en 5 preguntas directas distribuidas a 20 implementadores.

- **Fecha de realización:**

La encuesta se realizó los días 24 y 25 de Febrero de 2016

- **Listado de entrevistados:**

Se contó con la participación de:

- 20 implementadores, capacitadores y asistentes técnicos del departamento.
- Coordinador del Departamento.

1.4.1. Ficha de la encuesta.



Diagnóstico Comunicacional
"Manual de inducción de funciones, para contribuir a
mejorar las capacidades laborales del personal del Departamento ICAT"



ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer su percepción respecto a la necesidad de desarrollar un manual de inducción que contribuya a mejorar las capacidades laborales del personal que integra el Departamento ICAT para mejorar posibles falencias detectadas.

Instrucciones de llenado: Responda de forma veraz y espontánea colocando una X en el cuadro de la respuesta marcada ejemplo SI NO

1. ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia?
 - a. SI
 - b. NO

2. ¿Usted posee copia de Manuales o Normas de Atención en Salud?
 - a. SI
 - b. NO

3. ¿Lleva Usted control de la cantidad de asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud (Digitadores, Estadígrafos Enfermeras Médicos etc.)?
 - a. SI
 - b. NO

4. ¿Conoce Usted la existencia de un Instrumento técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el SIGSAWEB?
 - a. SI
 - b. NO

5. ¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB?
 - a. SI
 - b. NO

Gracias por su colaboración.

1.4.2. Resultados de la encuesta:

- **¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia?**

De los resultados de la encuesta proporcionada el 55 % no han recibido una adecuada inducción y el 45% si la ha recibido.

- **¿Usted posee copia de Manuales o Normas de Atención en Salud?**

De los resultados de la encuesta proporcionada un 75 % no posee copia de los manuales y un 25% si posee.

- **¿Lleva Usted control de la cantidad de asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud (Digitadores, Estadígrafos Enfermeras Médicos etc.)?.**

De los resultados de la encuesta proporcionada un 95% de Personal no lleva un control de las asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud y un 5% si posee.

- **¿Conoce Usted la existencia de un Instrumentó técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el SIGSAWEB?**

De los resultados de la encuesta proporcionada a todo el personal se verifico que un 90 % no conocen la existencia de los instrumentos técnicos y un 10% si los conocen.

- **¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB.?**

De los resultados de la encuesta proporcionada se verifico que el 100% de los implementadores están de acuerdo en tener un instrumento de uso diario que le ayude a mejorar sus capacidades técnicas sobre el uso y manejo del SIGSAWEB.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados:

| Preguntas | Puntos de encuentro | Disensos |
|---|---|--|
| 1. ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia? | Charlas e inducciones internas. | |
| 2. ¿Usted posee copia de Manuales o Normas de Atención en Salud? | Algunas implementadores lo tienen en formato digital en sus correos electrónicos. | No existen dentro del Departamento servidores específicos para el resguardo de la información. |
| 3. ¿Lleva Usted control de la cantidad de asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud (Digitadores, Estadígrafos Enfermeras Médicos etc.)?. | No es obligatorio. | No existen dentro del Departamento lineamientos que obliguen al implementador llevar esos controles. |
| 4. ¿Conoce Usted la existencia de un Instrumento técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el SIGSAWEB? | No existen | Se debería llevar un listado histórico de los problemas técnicos y sus soluciones. |
| 5. ¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB?. | efectivamente para estandarizar los procesos | |

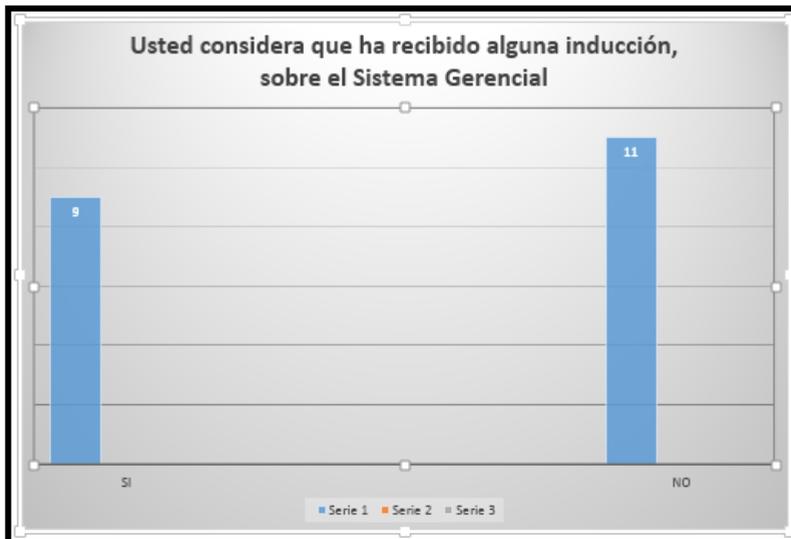
Tabla 3. Matriz o vaciado de la encuesta.

| Matriz o Vaciado de la Encuesta. | Participantes | | 20 | |
|---|---------------|----|------------|-----|
| | | | | |
| Preguntas | Respuestas | | Porcentaje | |
| | si | no | si | no |
| 1. ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia ? | 9 | 11 | 45% | 55% |
| 2. ¿Usted posee copias de Manuales o Normas De Atención en Salud? | 4 | 16 | 20% | 80% |
| 3. ¿Usted lleva el control de Cantidad de Asistencias técnicas, brindadas a los servicios de salud, (directores, Estadígrafos, enfermeras etc)? | 1 | 19 | 5% | 95% |
| 4. ¿Conoce Usted, la existencia de un instrumento tecnico que contribuya a la solución de problemas detectado en el Sistema Gerencial en Salud? | 2 | 18 | 10% | 90% |
| 5. ¿Le gustaria que el Departamento ICAT, contará con un manual de inducción que le ayude a mejorar el Uso y manejo del SIGSAWEB? | 20 | 0 | 100% | 0% |

Muestra a detalle por porcentajes resulta de las interpretaciones por pregunta.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

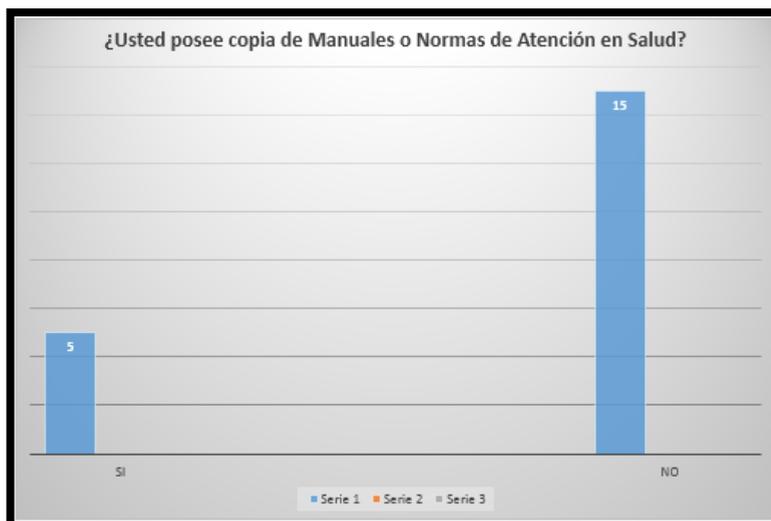
Gráfica No. 1



Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Interpretación: De los resultados de la encuesta proporcionada el 55 % no han recibido una adecuada inducción y el 45% si la ha recibido.

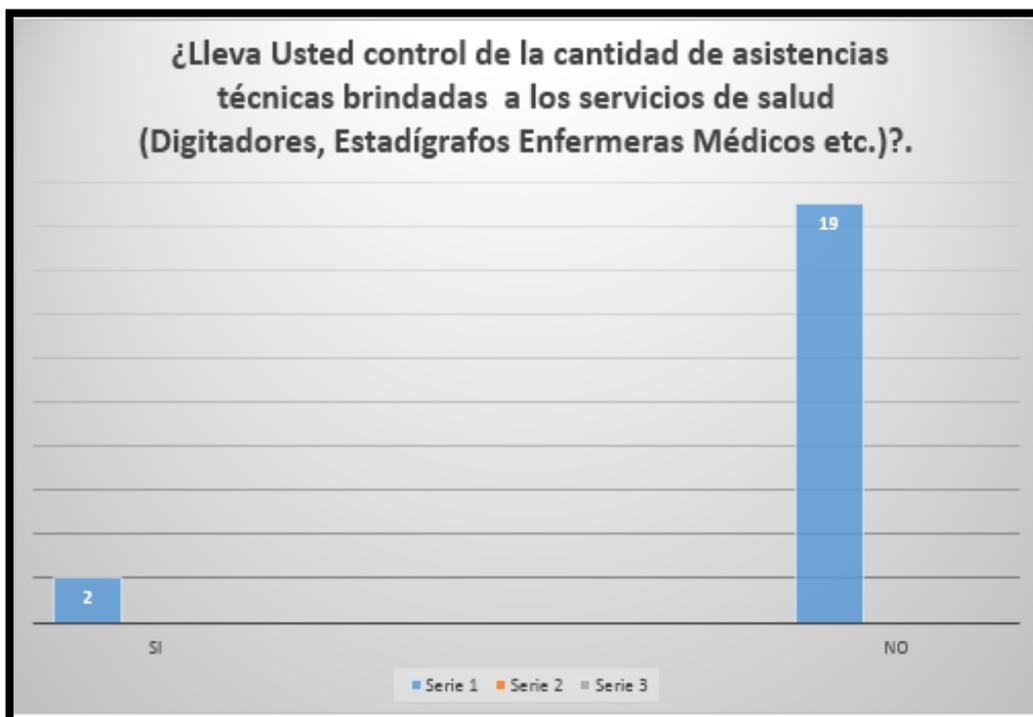
Gráfica No. 2



Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Interpretación: De los resultados de la encuesta proporcionada un 75 % no posee copia de los manuales y un 25% si posee.

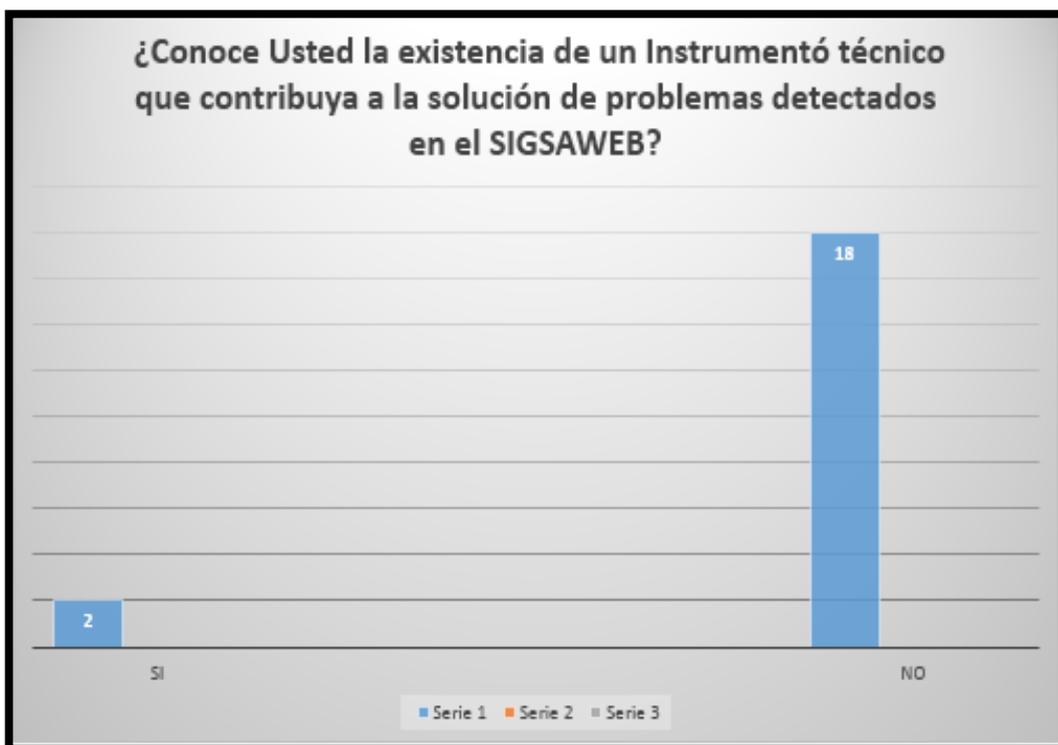
Gráfica No. 3



Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Interpretación: De los resultados de la encuesta proporcionada un 95% de Personal no lleva un control de las asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud y un 5% si posee.

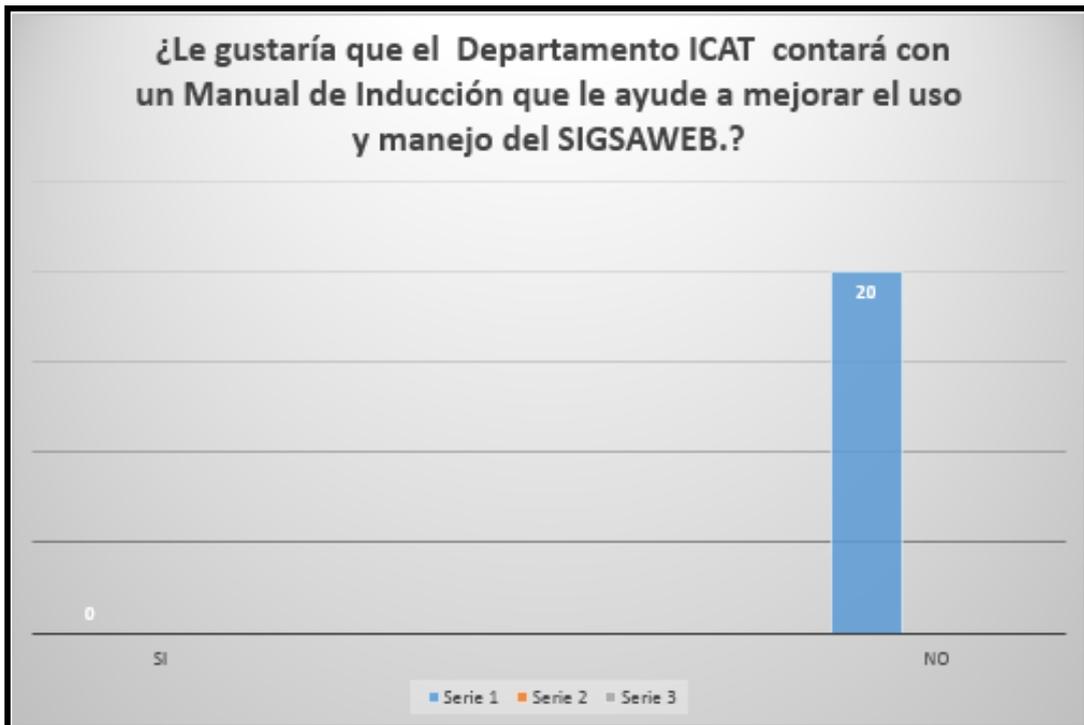
Gráfica No. 4



Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Interpretación: De los resultados de la encuesta proporcionada a todo el personal se verifico que un 90 % no conocen la existencia de los instrumentos técnicos y un 10% si los conocen.

Gráfica No. 5



Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Interpretación: ¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB.?

1.5. Radiografía de la institución.

1.5.1. FORTALEZAS.

- Respaldo de Encargado del departamento.
- Disponibilidad de la información que se va a utilizar.
- Recurso humano comprometido con el departamento para la correcta consecución de los objetivos que el departamento persigue.

1.5.2. OPORTUNIDADES.

- Interés que muestra coordinador del departamento y el personal externo en conocer a fondo las funciones y lineamientos del departamento.
- Estandarizar los procesos a todo el personal de implementación para seguir una sola línea de trabajo.
- Interés del Personal de Implementación para adquirir nuevos conocimiento y mejorar su desempeño dentro del departamento.
- Mejorar la calidad del trabajo del Personal de implementación.

1.5.3. DEBILIDADES.

- Presupuesto limitado para obtener viáticos para dar a conocer el plan a través de charlas informativas y seminarios del plan a los servicios de salud a nivel nacional.
- Aún no se cuenta con el 100% del recurso humano asignado al departamento para el 2016, lo que limita el avance adecuado de divulgación del plan.
- La dirección SIGSA como tal no cuenta con un área de Comunicación Social para dar a conocer el funcionamiento de cada uno de sus departamentos.
- Falta de conocimiento en el desarrollo de los procesos.

1.5.4. AMENAZAS.

- No contar con presupuesto propio para la administración financiera del plan.
- Falta de seguimiento del plan a consecuencia de la planificación y nuevas políticas del SIGSA,

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN:

El departamento –ICAT- juega un papel esencial en la elaboración y desarrollo de diferentes herramientas que permitan a los empleados un adecuado desempeño profesional.

El objetivo primordial es encontrar las herramientas necesarias para la organización y buen desempeño del personal, de manera que éstas alcancen el mayor grado de eficacia y eficiencia, en los servicios de salud.

El departamento hoy en día requiere para su funcionamiento eficaz el uso de un manual de inducción que explique en forma clara los lineamientos, procedimientos, uso y manejo del Sistema de Información que deberá conocer para desempeñar de buena manera sus actividades. El aporte del manual se ha generalizado en el seno interior de cada institución ya que dentro de cada unidad de trabajo o departamento se requiere del Personal de Implementación, para lograr que las funciones del personal se vuelvan más eficientes y organizadas cumpliendo con los objetivos trazados por el departamento.

Es por ello que se ha detectado la necesidad de elaborar en el Departamento de –ICAT- una valiosa herramienta como el Manual de Inducción que les permitirá lograr una adecuada inserción de sus miembros al mundo laboral, divulgarlo por medio de charlas informativas, capacitaciones personalizadas, uso de correo electrónico dirigido a todo el personal interno y externo involucrado en el uso y manejo del Sistema de Información.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:

En el departamento –ICAT- no existe un área específica de comunicación, pero se da en todas las actividades del departamento y es el eje fundamental de las interacciones que se en el trabajo diario.

El departamento –ICAT- no posee un logo propio se identifica con el logo de la Dirección SIGSA, el mismo figura en todos los documentos del departamento. Por ser un área específica para la implementación de sistemas se da a conocer institucionalmente a través de correos electrónicos y documentos institucionales que se envían a los servicios de salud a nivel nacional.

La folletería que existe en el departamento proviene exclusivamente de los programas técnicos normativos en salud que tiene el MSPAS, la misma contiene información sobre lineamientos y normas en salud pero no específicamente de las funciones del departamento como tal, por lo que en muchas ocasiones el personal de los servicios de salud se encuentra desinformado.

En relación al lenguaje técnico e icónico, el personal de salud externo conoce y están familiarizados con el mismo, se utiliza en charlas informativas, capacitaciones y documentos que describen códigos que representan los diagnósticos, controles y medicamentos que la red hospitalaria del MSPAS provee.

Las redes de comunicación que prevalecen en el departamento son a través de charlas informativas, capacitaciones, uso de correo electrónico institucional, esto debido a las restricciones de uso de internet y seguridad en la información pública, por tal motivo no se posee dentro de la red informática el acceso a redes sociales como: (Facebook, twitter, WhatsApp etc.)

Con respecto a la toma de decisiones entre los miembros del departamento se visualiza que son horizontales, que no se destacan jerarquías.

Si bien existe un jefe, no se ven posiciones autoritarias o de superioridad en la ejecución de tareas. Todos los miembros tienen la posibilidad de participar y discutir en la resolución de conflictos.

En referencia a las normas que se acatan, éstas son las del reglamento interno general, el cual le compete a todo el Ministerio de Salud Pública Y Asistencia Social y a cada Dirección como Recursos Humanos, Financiera, Informática, SIGSA etc.

En torno a los vínculos se puede decir que el problema esencial consiste en estandarizar los procesos de aprendizaje y enseñanza para poner en práctica las actividades cotidianas del personal de implementadores a corto y mediano plazo con el único fin de agilizar los procesos y demandas que requieren los servicios de salud.

Es por ello que, la competencia y conocimientos adquiridos no solo han de ser importantes para el equipo de implementadores, y a todo el personal que laboran en los servicios de salud.

Es por esta razón, se decidió planificar y ejecutar un manual de inducción, destinado a motivar el conocimiento, uso y manejo de la información del Sistema de Información Gerencial en Salud SIGSAWEB para que todo el personal de implementadores se familiarice con él y a través de una sola herramienta y desempeñar sus actividades a corto y mediano plazo.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:

2.2.1. Objetivo General:

Presentar un Plan de Comunicación para facilitar los procesos de información del Personal de Implementación ICAT.

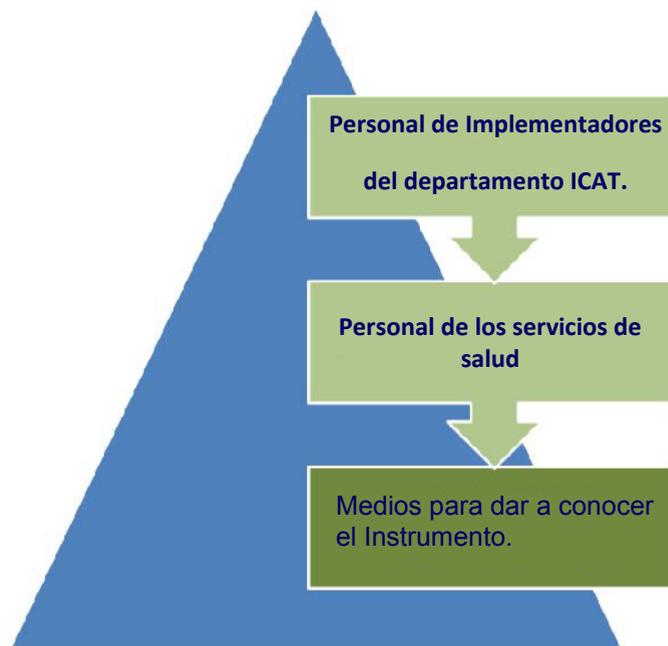
2.2.2. Objetivos Específicos.

- Divulgar los avances obtenidos en el transcurso de la elaboración del plan de comunicación.
- Recopilar la información de los procedimientos y lineamientos que se desarrollan dentro del departamento ICAT.

- Desarrollare un manual de inducción para conocer el funcionamiento óptimo del sistema de Información Gerencial en salud SIGSA.
- Presentar el plan de comunicación.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO:

- **Segmentación Geografía:** Dirigido a todo el personal que labora dentro del departamento ICAT.
- **Segmentación Demográfica:** Personas de ambos sexos, mayores de edad, con condiciones socio económicas variables, con estudios en informática.
- **Segmentación pictográfica:** Personas que desean conocer la realidad de salud que viven en Guatemala
- **Publico interno:** (Destinatarios directos) todo el personal de implementadores del departamento.
- **Publico externo:** (Destinatarios Indirectos) todo el personal de los servicios de salud involucrados en uso y manejo del Sistema de Información



Representación Gráfica Público Objetivo. Fuente: Gráficas Elaboración: Plan de Comunicación y Difusión. Crea Business Idea, Julio 2009

2.4. MENSAJE:

“Los líderes traen a la luz nuevas ideas y articulan una visión que inspira a los otros a actuar”.

2.4.1. Nuevas ideas: Cada uno con sus ideas logran planear y lograr la voluntad de otros implementadores para realizar y terminar las actividades asignadas.

2.4.2. Visión: Por ultimo tener la capacidad de visualizar los procedimientos por desarrollar en tiempo y espacio para lograr los resultados que se pretenden alcanzar con el único fin de desarrollar y culminar con éxito cada uno de los procesos establecidos en los términos de referencia del puesto laboral.

2.5. ESTRATEGIAS:

Se presenta las dos estrategias. La primera que permita dar a conocer los lineamientos, estrategias y procedimientos para que el implementador los tenga a la mano y los ponga en práctica a través del desarrollo de un manual de inducción y la segunda estrategia de comunicación que ayude a fortalecer el clima laboral del departamento.

- **Estrategia Uno:**

“Elaboración de un manual de inducción de funciones, para contribuir a mejorar las capacidades laborales del Departamento ICAT”.

- **Estrategia Dos:**

Fortalecer el clima laboral del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica, ICAT.

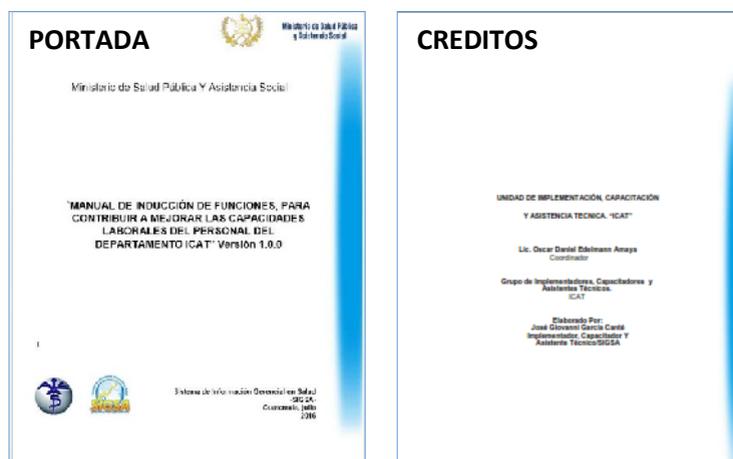
2.5.1. ACCIONES DE LA COMUNICACIÓN:

Acción de la Estrategia Uno, manual de inducción:

El manual de inducción estará dividido en 4 secciones las cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- **Páginas de Presentación:** (Portada, créditos, agradecimientos e Índice de contenido)
- **Páginas Informativas:** (Introducción, justificación, descripción del Departamento, Antecedentes, Dirección Sigsa, Marco Legal. Departamentos que integra la Dirección SIGSA, Organización. Visión. Misión. Valores de la Dirección SIGSA. Objetivos Institucionales. (General y específicos) Público Objetivo. Organigrama y Funciones del Departamento ICAT).
- **Páginas de Contenido:** (Guías prácticas para capacitar. Niveles de Atención en Salud. Flujo de la Información. Formularios Sigsa. Proceso de Información del Sistema Gerencial en Salud del MSPAS. Instalación y configuración del sistema de Información. Sistema de Información. Codificación CIE10 Lineamientos para el registro correcto del dato de vacunación.)
- **Páginas de Cierre:** (Anexos. Glosario. Bibliografía).
- **BOCETOS DE LA ESTRUCTURA**

Páginas de Presentación.



Fuente: Imagen. Portada y Créditos: Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

Tabla 4. Distribución de copias del Manual de inducción.

| Copias Físicas | | Copias Digitales | |
|----------------|---|------------------|--------------------------------------|
| 1 | Coordinación Nacional SIGSA | 25 | Implementadores de sistemas. |
| 1 | Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica | 1 | Programa Nacional de Inmunizaciones. |
| 1 | Departamento de Métodos de Organización y Métodos Del Sistema de Información. | | |
| 1 | Departamento de EPS de E.C.C. | | |

Acción de la estrategia dos de comunicación:

Se realizará a través de charlas motivacionales, material audio video, test motivacional escrito y distribución de libro digital Motivación a Millón del autor Stephan Koiser.

Tabla 5. Taller y Capacitación, Fortalecer el clima Laboral.

| | |
|-----------------------------------|---|
| NOMBRE DE LA CAPACITACION: | Buena actitud frente a los cambios |
| OBJETIVO: | Fortalecer el clima laboral del Departamento |
| CONTENIDO: | 1- Mejorar la comunicación entre implementadores y Coordinador. |
| | 2- Respeto mutuo |
| | 3- Buscar conciliación entre implementadores y Coordinador. |
| | 4- Reconocer el trabajo de los implementadores |
| | 5- Mostrar interés por las necesidades del Implementador. |
| | 6- Establecer retos constantes para evitar la rutina |
| | 7- Crear equipo |
| MATERIALES A UTILIZAR: | 1- Cañonera. |
| | 2- Equipo de computo |
| | 3- Material electrónico |
| | 4- Agenda de papel |

Tabla 6. Taller y Capacitación, Fortalecer el clima Laboral.

| Día | Hora | Duración | Tema | Resumen del contenido previsto | Responsable | Procedimiento |
|---------------------------|-----------------|------------|-------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| Martes 09 de Agosto | 09:00- 09:20 | 20 minutos | Bienvenida y palabras de motivación | Presentación y palabras de bienvenida por parte del coordinador del Departamento. | Lic. Daniel Edelmann | Presentación y explicación del porqué del taller a todo el personal del Departamento |
| | 09:20- 09:50 | 30 minutos | Trabajo en equipo. | Seria de Material Audiovisual, el cual tiene como fin motivar al Implementador con el fin de crearle un ambiente de pertenencia y confianza. de tal forma, descubra por sus propios medios sus destrezas habilidades para mejorar su | Epesista: José Giovanni García | Presentar Material Audiovisual. |
| | 09:50- 10:00 | 10 minutos | Test de Prueba | Test de Prueba para verificar lo aprendido. | Epesista: José Giovanni García | Distribuir un test físico de 5 preguntas generales del ambiente de oficina |

- **Actividades que ponen en operación la estrategia:**

Realización de Reuniones: Con el coordinador para verificar avanzas, o resolver dudas o inquietudes de contenido y programaciones de ejecución de estrategias o intercambio de la información de las actividades que se llevan a cabo durante la semana.

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.

- **Manual de inducción:**

Objetivo: Fortalecer los conocimientos del Implementador para incorporarse a corto plazo a las actividades que desarrollará.

- **Área Geográfica de Impacto:** Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica.

- **Resultado:** Con el manual de inducción se logro que el Implementador tenga un documento de consulta estandarizado, para de los lineamientos y funciones, al mismo tiempo les sirve de guía para resolver y aprender el buen funcionamiento del Sistema de Información.

- **Fortalecer el Clima Organizacional;**

Objetivo: Mejorar la comunicación interna del Departamento entre el Coordinar e Implementador y sentido de pertenencia, para desempeñar mejor sus funciones.

- **Área Geográfica de Impacto:** Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica.

- **Resultado:** Con la elaboración de talleres de motivación se logró en el Implementador más confianza para desempeñar sus funciones y tener una mejor comunicación con el coordinador.

3.1. PROYECTO DESARROLLADO.

“Elaboración de un manual de inducción para el fortalecer la comunicación del personal del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. SIGSA”



Manuales de Inducción, copias para distribuir a los departamentos de la Dirección Sigsa.
A cargo del proyecto del Epesista José Giovanni García Canté.

3.1.1. Financiamiento:

- **Financiamiento de estrategia Uno: Manual de inducción:**

Objetivo: Que todo el personal de implementadores tenga a su disposición una herramienta que contenga los lineamientos y funciones que debe desempeñar en el departamento.

Público objetivo: Personal del Departamento ICAT.

Medio Utilizado: Impreso y digital.

Áreas geográficas de impacto:

Interna: Depto. de Implementación. **Externa:** 29 áreas de salud que integran el MSPAS.

Presupuesto invertido: 5 Manuales de inducción Físicos a un costo de Costo de Q500.00 29 copias digitales, Se elaboraron dentro de las instalaciones del Depto. ICAT por lo que no representaron ningún costo monetario, como la electricidad, equipo de cómputo, internet y disponibilidad de tiempo.

Resultados en base a indicadores: Los Implementadores ya cuentan con un manual de inducción el cual consultan y han logrado resolver de manera correcta dudas o problemas técnicos de las actividades que se desarrollan.

- **Financiamiento de estrategia Dos: Fortalecer el clima laboral del departamento:**

Objetivo: Reforzar en el Implementador de Sistemas la identificación con el departamento a través de la distribución de manual audio visual motivacional para que logre tener éxito en el desempeño laboral y la relación entre el coordinador y sus compañeros.

Público objetivo: Personal del Departamento ICAT.

Áreas geográficas de impacto: **Interna:** Depto. de Implementación.

Presupuesto Invertido: sin costo, fue proporcionado por el departamento.

3.1.2. Presupuesto

Debido a las restricciones de presupuesto todo el financiamiento de la actividad fue costado por el Epesista en lo que respecta a gastos de Diseño y levanto de texto de cada copia del manual de inducción, así como la consultoría para desarrollar el taller de motivación.

El departamento ICAT, proporciono sin costo alguno, equipo tecnológico (cañonera, Pc Portátil, y espacio físico para desarrollar las charlas motivacionales) Internet para distribuir copias digitales del manual de inducción.

A continuación presentamos a detalle cuadro de Presupuesto.

PRESUPUESTO

| | | | | | |
|---|---|---------------|--------------|--------------------|------------------|
| Nombre | José Giovanni García Canté | | | | |
| Carné | 9416894 | | | | |
| Correo Electrónico | iosegiovannigarcia@gmail.com | | | | |
| Desarrollo del Proyecto | Prácticas Supervisadas EPS | | | | |
| Actividad | Elaboración y Presentación Manual de Funciones y Charlas de Motivacional para fortalecer el clima laboral del departamento. | | | | |
| Fecha de presupuesto: | Validez: | 55 | días | | |
| DESCRIPCION | UNIDADES | PRECIO | % IVA | PRECIO DTO. | TOTAL |
| Diseño y diagramación de manual de inducción | 1 | Q2,500.00 | 0% | 0.00 | Q2500.00 |
| Edición Manuales de Inducción. | 4 | Q125.00 | 0% | Q125.00 | Q500.00 |
| Material de oficina | 2 | Q25.00 | 0% | Q25.00 | Q50.00 |
| Edición de manual digital | 1 | Q35.00 | 0% | Q35.00 | Q35.00 |
| equipo tecnológico | 0 | 0.00 | 0% | 0.00 | 0.00 |
| Consultoría estrategia II fortalecer el clima laboral del Depto. | 1 | Q6,500.00 | 0% | 0.00 | Q6,500.00 |
| Internet | 0 | 0.00 | 0% | 0.00 | 0.00 |
| Uso de instalaciones del Depto. | 0 | 0.00 | 0% | 0.00 | 0.00 |
| OBSERVACIÓN | | | | | |
| Debido a las restricciones de presupuesto todo el financiamiento de la actividad fue con el Epesista. El departamento proporciono sin costo alguno, equipo tecnológico (cañonera, Pc Portátil, y espacio físico para desarrollar las charlas motivacionales) Internet para distribuir copias digitales del manual de inducción. | | | | | |
| TOTAL BRUTO | | | | | 9,585.00 |
| I.V.A. % | | | | 0% | 0.00 |
| Total presupuesto..... | | | | | Q9,585.00 |

3.1.3. Beneficiarios:

Tabla 7. Personal beneficiado con el desarrollo de las estrategias de comunicación.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Interno |
| <p>Implementadores de Sistemas de Información. Difusores de la información. Desarrolladores de Sistemas. Personal de los Programas Normativos en Salud.</p> |
| <ul style="list-style-type: none">• Personal Externo. |
| <p>Personal que labora en los servicios de salud como: médicos, enfermeras, nutricionistas, personal de Vectores, Estadígrafos y digitadores que operan y generan estadísticas del Sistema de Información SIGSAWEB.</p> |

3.1.4. Recurso humano.

Tabla 8. Personal que colaboro y partico directamente en el desarrollo de cada estrategia.

| PERSONAL | INSTITUCIÓN | DEPARTAMENTO | PUESTO | ACTIVIDAD |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------|--|
| Lic. Daniel Edelmann Amaya | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | ICAT | Coordinador | Apoyar en la elaboración de planes, para realizar pruebas del funcionamiento del Sistema de Información y asignar actividades a todo el Personal ICAT. |
| Dra. Leslie Magaly Marisol Rivas | Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | Programa Nacional de Inmunizaciones | Profesional Técnico Normativo | Desarrollar, ejecutar y supervisar los lineamientos técnicos de PNI. |

3.1.5. Áreas geográficas de Acción:

Las estrategias se desarrollaron en el Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica, ubicada en las instalaciones del Ministerio de Salud Pública Y Asistencia Social.

6 avenida 3-45 zona 11 Edificio Anexo, sótano Oficina No. 24



Fotografías, Portal mspas, Depto. SIGSA



Fotografías, Portal mspas, Depto. SIGSA

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

- **Primera estrategia Desarrollada:**

Elaboración de un Manual de inducción para fortalecer la comunicación del personal del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. SIGSA.

Objetivo Comunicacional:

Creación de un manual de inducción para conocer el funcionamiento óptimo del sistema de Información Gerencial en salud SIGSA.

El presente Manual ya es de gran apoyo y por medio del manual el personal conoce la estructura, funcionamiento uso y manejo del Sistema de Información que se ejecuta en -ICAT-, de tal forma van mejorando la ejecución del mismo y de las tareas asignadas para el desempeño de las mismas.

Descripción:

El manual de inducción está constituido por varios capítulos el cual integran una diversidad de conceptos, definiciones, diagramas y esquemas para hacer más comprensible y dinámico el aprendizaje.

- **Acciones desarrolladas:**

Acción Uno; Estructura del manual de inducción:

El manual de inducción está constituido en 9 secciones las cuales se distribuyen de la siguiente forma:

- Guías prácticas para capacitar.
- Nivel de Atención en Salud y Red de Servicios.
- Flujo de Información.
- Formularios Sigsa.
- Proceso de Información del Sistema de Información del MSPAS.
- Instalación y Configuración Del Sistema de Información.
- Sistema de Información.
- Codificación CIE10
- Lineamientos para el correcto funcionamiento de Vacunación.

Acción Dos; Distribución:

La distribución del manual de inducción se realizará a través del desarrollo de copias físicas y digitales distribuidas de la siguiente forma:

Copias Físicas:

1 Copia al Coordinador Nacional SIGSA, 1 Copia al Departamento de Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica. 1 Copia al Departamento de Métodos de Organización y Métodos Del Sistema de Información. 1 Copia al Departamento de EPS de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Copias Digitales:

Para la presente distribución se hará uso del Correo electrónico Institucional. 24 copias a todo el Personal de implementadores de sistemas del departamento ICAT. Una copia al Programa Nacional de Inmunizaciones PNI

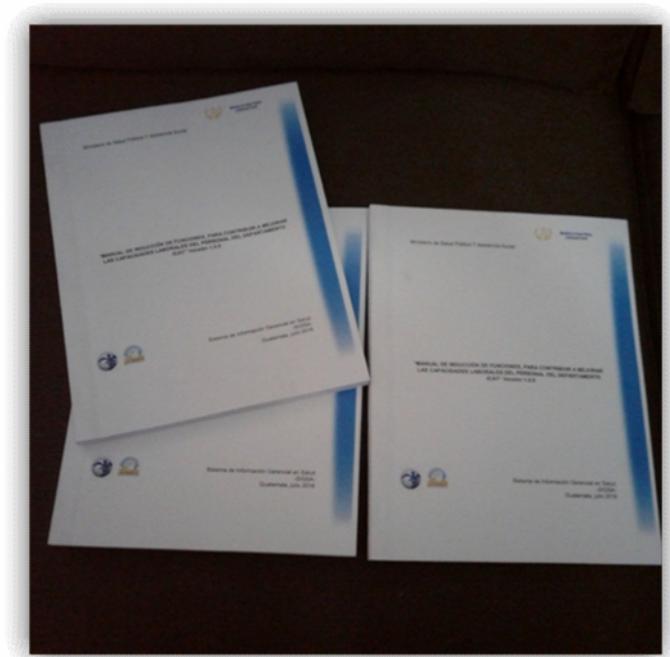
Imágenes o fotografías:



Explicación de las estrategias desarrolladas en el Depto. ICAT por parte del Licdo. Oscar Daniel Edelmann Amaya, Coordinador. A Asesora de EPS Licda. Sandra Hernández. Fotografía por el Epesista: José Giovanni García Canté



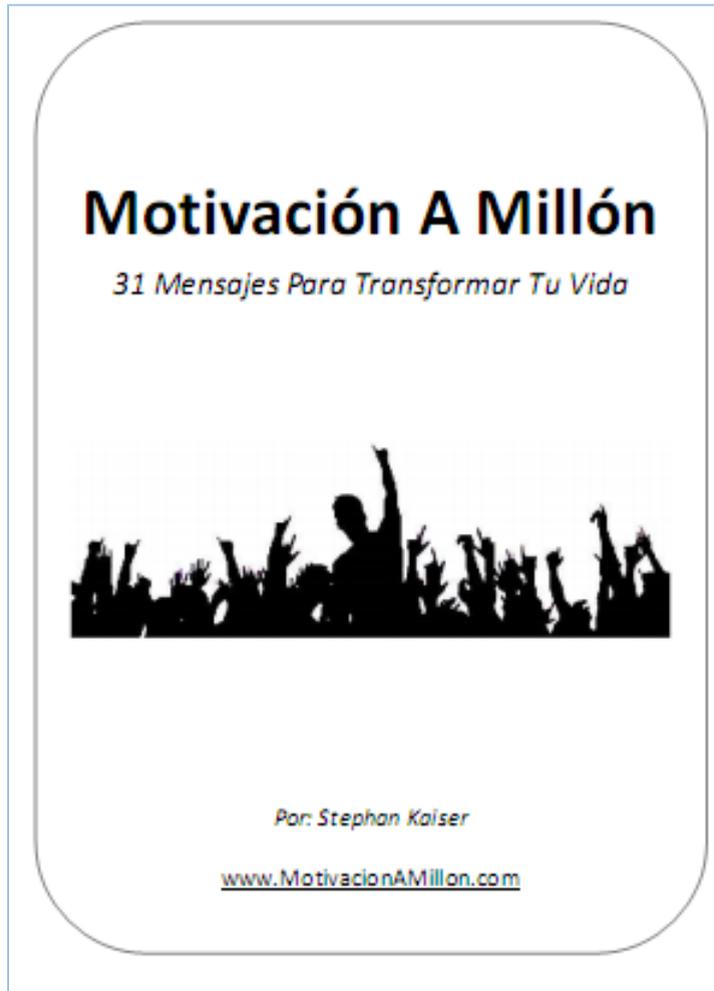
Mostrando manual de inducción a Personal de Implementación.
Fotografía por el Epesista: José Giovanni García Canté



Manuales de Inducción, copias para distribuir a los departamentos de la Dirección Siga.
A cargo del proyecto del Epesista José Giovanni García Canté.



Consultas en el Manual de Inducción por parte de Personal de implementación ICAT.
Fotografía por el epesista: José Giovanni García Canté



Libro "Motivación a millón" Libro Motivación a Millón de Stephan Koiser. Lo pueden descargar desde el siguiente link: www.MotivacionAMillon.com Fuente: Imagen. Elaboración propia del Epesista. José Giovanni García Canté.

- **SEGUNDA ESTRATEGIA DESARROLLADA:**

Fortalecer el Clima Laboral del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica, ICAT

Objetivo comunicacional:

Proveer a la empresa de herramientas necesarias para mejorar el clima organizacional, de acuerdo a los conocimientos obtenidos del manual de inducción.

Descripción:

Motivar al trabajador con el fin de crearle un ambiente de pertenencia y de confianza en el departamento.

Acciones desarrolladas de la segunda estrategia:

Acción uno;

Se realizaron charlas motivacionales y material audio visual el cual explicamos a detalle.

Tabla 9. Muestra agenda a desarrollar talleres de motivación.

| Día | Hora | Duración | Tema | Resumen del contenido previsto | Responsable | Procedimiento |
|---------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|---|---|--|
| Martes 09 de Agosto | 09:00- 09:20 | 20 minutos | Bienvenida y palabras de motivación | Presentación y palabras de bienvenida por parte del coordinador del Departamento. | Lic. Daniel Edelman | Presentación y explicación del porqué del taller a todo el personal del Departamento |
| | 09:20- 09:50 | 30 minutos | Trabajo en equipo. | Seria de Material Audiovisual, el cual tiene como fin crearle un ambiente de pertenencia y confianza. | Epesista: José Giovanni García | Presentar Material Audiovisual. |
| | 09:50- 10:00 | 10 minutos | Test de Prueba | Test de Prueba para verificar lo aprendido. | Epesista: José Giovanni García | Test de 5 preguntas generales de lo aprendido en el Taller. |

Acción Dos:

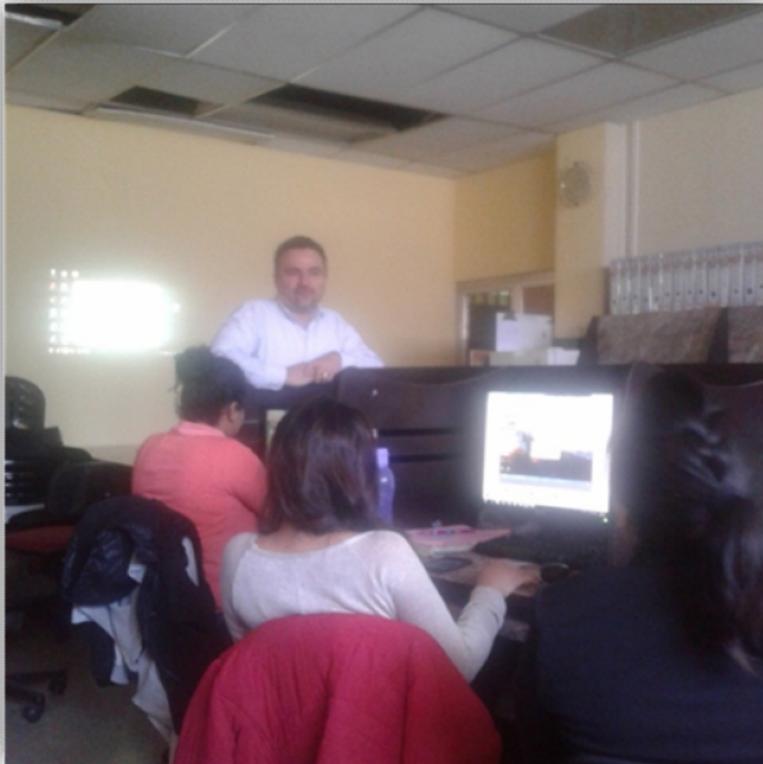
Exposición por medio de cañonera dos videos motivacionales y se trasladó un test para medir lo aprendido.

- **Primer Video de motivación: el Liderazgo y el Futuro:** del banco Sabadiell, España, link de descarga: https://www.youtube.com/watch?v=_LoDoTsCAS8 duración de 18 minutos.

- **Segundo Video de motivación: Mike Singstar:**

Link de descargar: <https://www.youtube.com/watch?v=XpP88CPMpHE>, duración de 14 minutos.

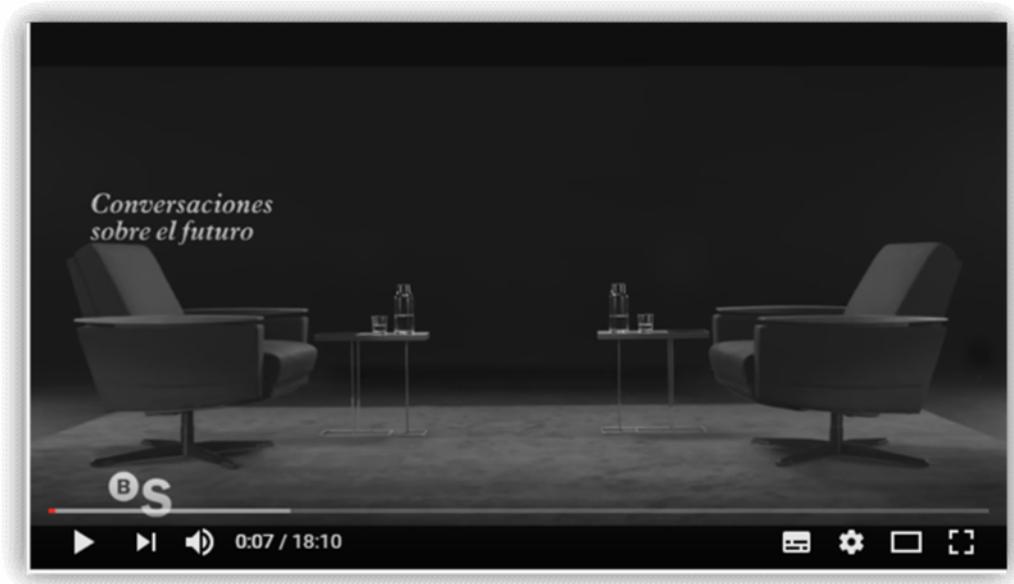
- **Imágenes o Fotografías.**



Palabras de bienvenida y motivación a todo el Personal del Departamento Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. ICAT por parte Lic. Daniel Edelmann. Coordinador. Fotografía del Epesista: José Giovanni García Canté



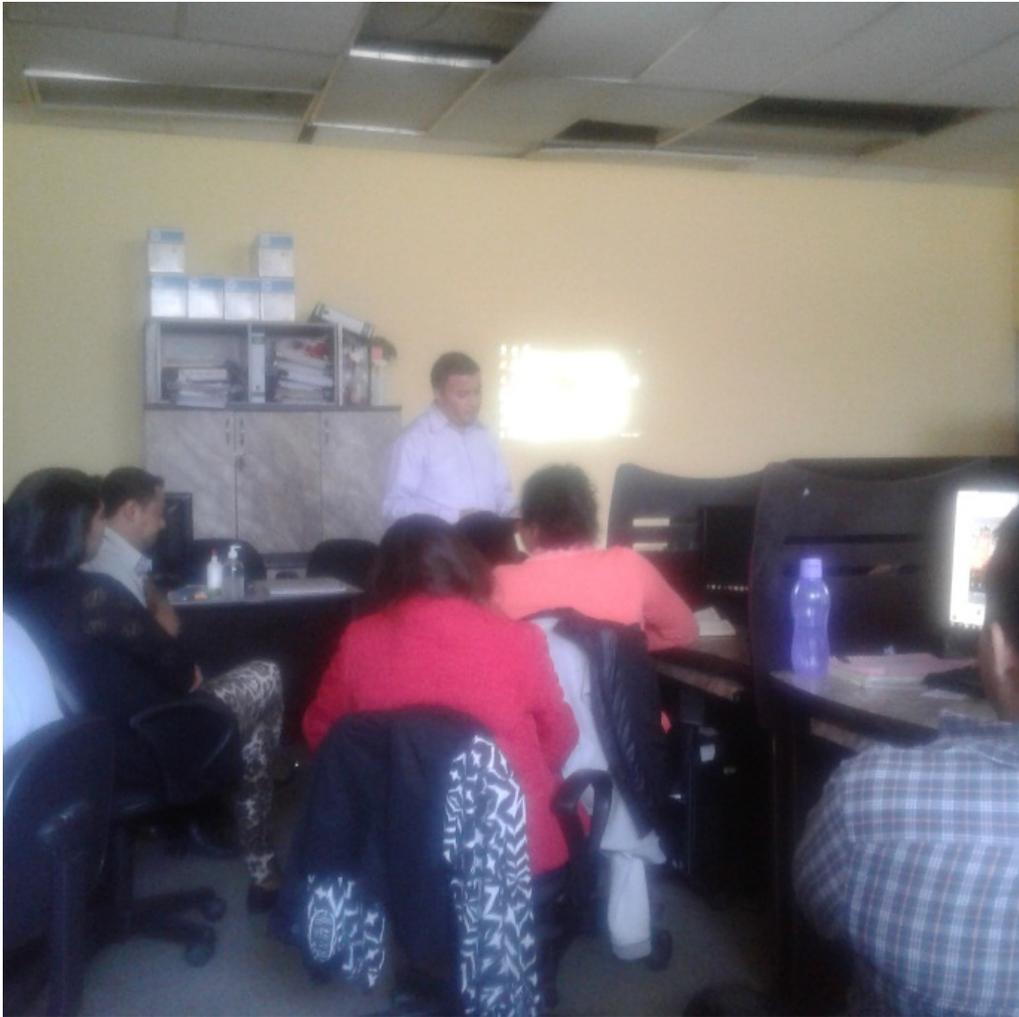
Breve explicación de la temática de los videos de motivación por parte del Epesista José Giovanni García Canté
Fotografía, del Epesista: José Giovanni García Canté.



Primer Video de motivación, Conversaciones sobre el futuro, el Liderazgo y el Futuro realizada por Banco Sabadell, España. Link de descarga: https://www.youtube.com/watch?v=_LoDoTsCAS8 Imagen del Epesista: **José Giovanni García Canté.**

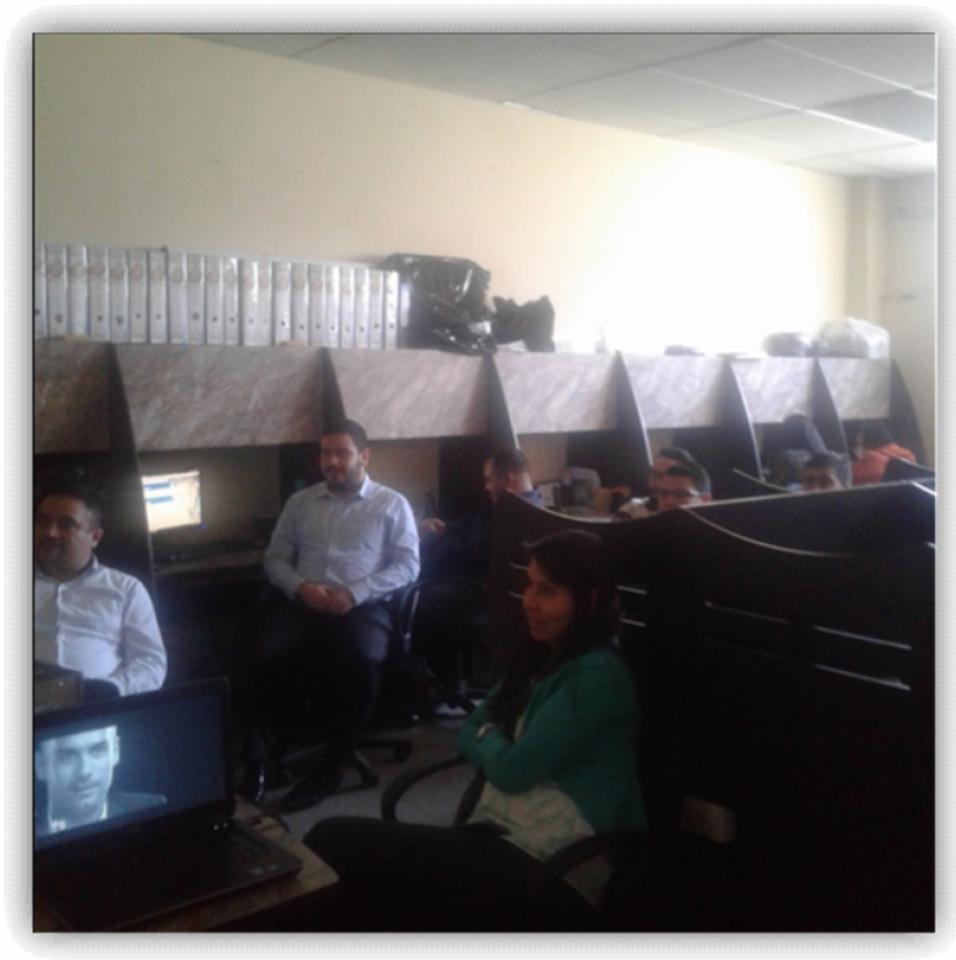


Segundo Video de motivación, realizada por Mike Singestar. Link de descarga: <https://www.youtube.com/watch?v=XpP88CPMpHE> Imagen del Epesista: **José Giovanni García Canté**



Breve explicación de la temática de los videos de motivación por parte del Epesista José Giovanni García Canté

Fotografía del Epesista: José Giovanni García Canté



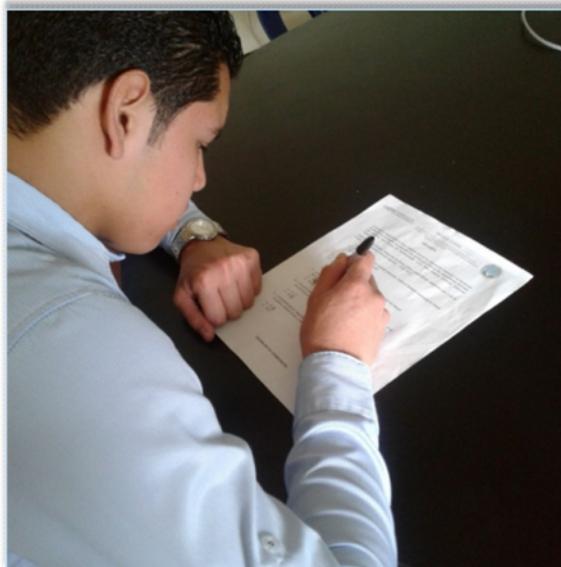
Personal del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. ICAT observando la presentación de los videos motivacionales. **Fotografía del Epesista: José Giovanni García Canté**



Personal del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. ICAT observando video de motivación. **Fotografía del Epesista: José Giovanni García Canté**



Explicación por parte de Epesista del proyecto sobre el contenido del Test Motivacional para medir el grado de captación de los materiales audiovisuales. **Fotografía del Epesista: José Giovanni García Canté**



Test Motivacional. Contestando el Test Motivacional Personal de Implementación ICAT **Fotografía Epesista: José Giovanni García Canté**

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

| Actividad del Proyecto | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | Julio | | | |
|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| semanas para trabajar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ejecución Plan de Comunicación | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño y Degeneración Manual de inducción | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| Manual de inducción | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| Distribución libro Motivación anillo | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| Desarrollo de consultoría | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| Taller de Motivación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Fuente: Elaboración del Epesista: José Giovanni García Canté

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO:

| ESTRATEGIA | INDICADORES CUANTITATIVOS | INDICADORES CUALITATIVOS |
|---|--|---|
| Manual de inducción para fortalecer la comunicación del personal del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. SIGSA | 100 % de los colaboradores han consultado el manual de inducción | La herramienta perfecta de consulta de lineamientos y funciones de la actividades diarias del Departamento. |
| Procedimientos: El manual de inducción está constituido por varios capítulos el cual integran una diversidad de conceptos, definiciones, diagramas y esquemas para | | |
| Objetivo: Creación de un manual de inducción para conocer el funcionamiento óptimo del sistema de Información Gerencial en salud SIGSA | | |
| Fortalecer el Clima Laboral del Departamento de Implementación, Capacitación y Asistencia Técnica. | 100% de los colaboradores han mejora la comunicación interna con el Coordinador evidenciando un mejor desempeño laboral. | A través de estos talleres se optiene confianza y comprensión de la actividades y compartir mis conocimientos para mejorar la calidad laboral del Departamento. |
| Procedimiento: desarrollar taller de motivación logrando la participación del Coordinador en el desarrollo de los mismos para lograr confianza y una mayor aceptación de sus colaboradores a través de charlas y videos motivacionales. | | |
| Motivar al trabajador con el fin de crearle un ambiente de pertenencia y de confianza en el departamento. | | |

Fuente: Elaboración del Epesista: José Giovanni García Canté

CONCLUSIONES

- Mediante el empleo de las técnicas de la observación y la encuesta realizadas a todo el Personal de Implementación, se determinó que no existen una estandarización en los procesos y lineamientos y que es de suma necesidad desarrollar el manual de inducción para desarrollar de mejor forma los procesos en el Departamento.
- Por medio de internet se logró distribuir el manual de inducción a todo el personal de Implementación a través de sus correos electrónicos institucionales para solventar sus dudas e inquietudes.
- El 100% del Personal de Implementación encuestados consideran que es necesario elaborar un manual de inducción, como una herramienta de apoyo ya que al momento de tener alguna inquietud o duda, podrán consultarlo y resolver sus dudas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda actualizar el Manual de Inducción conforme de presenten nuevos procedimientos en la actualización del Sistema de Información.
- Establecer cronogramas de capacitaciones sobre temas relacionados con el que hacer del Departamento, así como talleres motivacionales para el personal de ICAT.
- El Departamento de ICAT debe de contar con personal técnico encargado de capacitar, dar seguimiento y actualización al Manual de Inducción.
- Incluir dentro del presupuesto anual, una asignación para la reproducción del Manual de Inducción, de tal forma cada implementador tenga una copia física y electrónica del mismo.
- Integrar en el programa de actividades anual del Departamento, la inclusión de Personal que realizara el Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objeto de contar con el apoyo profesional en temas relacionados a su expertis.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Área de Salud.**

Circunscripción administrativa que agrupa un conjunto de centros y de profesionales de atención primaria bajo su dependencia organizativa y funcional.

- **BID:**

Banco Interamericano de Desarrollo.

- **C.A.P:**

Centro de Atención Permanente.

- **CAIMI**

Centro de Atención Integral Materna Infantil.

- **CENAPA:**

Centro de Atención Médica Permanente.

- **Cie-10:**

Clasificación Internacional de Enfermedades, ver 10

- **C.O.C.O.D.E.S:**

Consejos Departamentales y Municipales de Desarrollo.

- **Cognoscitivo.**

Persona que es capaz de conocer y aprender.

- **C.P.:**

Clínicas Periféricas.

- **C.R.C.**

Clínica Del Recién Nacido.

- **Comunidad lingüística:**

Si es pueblo 2 (Maya): 1 Achi', 2 Akateka, 3 Awakateka, 4 Ch'orti', 5 Chalchiteka, 6 Chuj, 7 Itza' , 8 Ixil, 9 Jakalteka, 10 Kaqchikel, 11 K'iche', 12 Mam, 13 Mopan, 14 Poqomam , 15 Pocomchi', 16 Q'anjob'al, 17 Q'eqchi', 18 Sakapulteka, 19 Sipakapensa, 20 Tektiteka, 21 Tz'utujil, 22 Uspanteka, 23 No indica.

- **C.R.N:**

Centro de recuperación nutricional

- **C/S:**

Centro de Salud

- **D.SIGSA**

Dirección Del Sistema Gerencial en Salud

- **Encamamiento:**

Unidad con camillas para la atención primaria en salud.

- **E.P.S.:**

Ejercicio Profesional Supervisado

- **Estadígrafo:**

Personal que se encarga de analizar y generar datos estadísticos que labora para un servicio de salud que cubre El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

- **Facilitador:**

Personal de un servicio de salud que visita ocasionalmente a un paciente para monitorear la evolución del estado de su salud.

- **Flujo de Información:**

Es la forma como se distribuyen las jerarquías geográficas e institucionales para el traslado de la información en Salud.

- **I.C.A.T.:**

Implementación, Capacitación Y Asistencia Técnica.

- **I.E.C.:**

Informes, educación y comunicación

- **I.G.S.S.:**

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

- **Implementador:**

Personal con conocimientos en instalación de SISTEMAS DE INFORMACION.

- **Joven en riesgo social:**

Jóvenes menores de 18 años en contexto de callejización, institucionalización (Jóvenes en albergues temporales, en orfandad, en conflicto con la ley penal y en centros de rehabilitación para jóvenes). Jóvenes que no están en educación formal y en economía informal (vendedores informales, limpiabotas, chicleros, otros).

- **Lineamiento:**

Son acuerdos, compromisos y leyes en los cuales cada Programa Normativo en Salud crea y aplica conforme sus propias políticas de acuerdo a la morbilidad o mortalidad que supervisan y monitorean.

- **Monitoreo:**

Supervisión a los servicios de salud por parte del Personal de Implementación/SIGSA

- **M.S.P.A.S.:**

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

- **N/A:**

No aplica

- **P/S:**

Puesto de Salud

- **Programa Normativo en Salud:**

Son los distintos programas que mantienen un estricto control y vigilancia de una enfermedad prioritaria determinada.

- **P.N.A.:**

Primer Nivel de Atención en Salud.

- **P.N.I.:**

Programa Nacional de Inmunizaciones.

- **P.P.M.S.:**

Programa De Mejoramiento de los Servicios de Salud

- **P.S.F.:**

Puesto de Salud Fortalecido

- **P.S.F./F.S.:**

Puesto de Salud Fortalecido, fines de semana

- **Red de Servicio:**

Reglamento Orgánico Interno, a los Niveles de Atención, como el conjunto de recursos humanos, físicos, materiales y tecnológicos organizados de acuerdo a criterios poblacionales, territoriales, de capacidad de resolución y de riesgo, para la atención de salud de grupos específicos, organizados

- **S.I.A.S.:**

Sistema Integral de Atención en Salud.

- **SIGSAWEB:**

Sistema Gerencial en Salud en ambiente Web.

- **T.S.R.:**

Técnico en Salud Rural

- **S.N.A.**

Segundo Nivel de Atención.

- **U.M.:**

Unidades Mínimas.

BIBLIOGRAFIA

- Actualización Sistema Información (V1.12014) V2 Análisis de las reformas del Sector Salud en la Sub Región de Centro América y la Republica Dominicana julio 2002/LACRSS Perfil del Sistema de Salud de Guatemala Febrero de 2007, Tercera Edición 7 del presupuesto asignado.
- Calidad en Salud bajo el contrato GHS-I-02-03-00029-00 Preparado por la revisión de la agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) elaborado por IDC y USAI, Revisado por el MSPAS, Guatemala, abril 2008
- Comunicación Estratégica, Management y Fundamentos de la Imagen Corporativa Quinta edición, Scheinsohn, Daniel, 2001 Buenos Aires Argentina.
- Diagnostico Comunicacional, AMMBA,
- Documento: Aspectos para aplicar en el plan de Comunicación. Elaborado por Grupo de Asesores de EPS Licenciatura, ECC, Mayo 2016
- Fernández Bastellers, Técnica de la Observación. 2004
- “Libro Métodos y técnicas de la investigación científica, capitulo, Recolección de Datos, pagina 18, autor: Guillermo Monrone”
- Libro Metodología de la investigación, Cesar A. Bernal. Capítulo 7 página 113
- Lineamientos del Plan de Comunicación, EPS Escuela de Ciencias de la Comunicación. Año 2016.
- Normas APA, Sexta Edición, Centro de Escritura Javeriano, 2010
- Profesor teórico, Licenciado Marcelo Bavio, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires Facultad de Ciencias Sociales Taller de Comunicación Institucional.
- Propedéutico del Plan Clase I y II, EPS Escuela de Ciencias de la Comunicación. Año 2016.

EGRAFIAS

- Metodología, Definición y Conceptos de Axioma
<http://www.definicionabc.com/ciencia/axioma.php>
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (s.f.). Recuperado el 20 de marzo de 2011
http://portal.mspas.gob.gt/vision_y_mision_general.html
- V. Análisis FODA. 5.1.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lic/perez_t_n/capitulo5.pdf

ANEXOS

TRANSCRIPCION COMPLETA DE LA ENCUESTA:

- 1- ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia?**

- 2- ¿Usted posee copia de Manuales o Normas de Atención en Salud?**

- 3- ¿Lleva Usted control de la cantidad de asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud (Digitadores, Estadígrafos Enfermeras Médicos etc.)?.**

- 4- ¿Conoce Usted la existencia de un Instrumentó técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el SIGSAWEB?**

- 5- ¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB.?**

Modelo de la Encuesta.



Diagnóstico Comunicacional
"Manual de inducción de funciones, para contribuir a
mejorar las capacidades laborales del personal del Departamento ICAT"



ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer su percepción respecto a la necesidad de desarrollar un manual de inducción que contribuya a mejorar las capacidades laborales del personal que integra el Departamento ICAT para mejorar posibles falencias detectadas.

Instrucciones de llenado: Responda de forma veraz y espontánea colocando una X en el cuadro de la respuesta marcada ejemplo SI NO

1. ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia?
 - a. SI
 - b. NO

2. ¿Usted posee copia de Manuales o Normas de Atención en Salud?
 - a. SI
 - b. NO

3. ¿Lleva Usted control de la cantidad de asistencias técnicas brindadas a los servicios de salud (Digitadores, Estadígrafos Enfermeras Médicos etc.)?
 - a. SI
 - b. NO

4. ¿Conoce Usted la existencia de un Instrumento técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el SIGSAWEB?
 - a. SI
 - b. NO

5. ¿Le gustaría que el Departamento ICAT contará con un Manual de Inducción que le ayude a mejorar el uso y manejo del SIGSAWEB?
 - a. SI
 - b. NO

Gracias por su colaboración.

Vaciado de las encuestas.

| Matriz o Vaciado de la Encuesta | Participantes | | 20 | |
|--|---------------|----|------------|-----|
| | | | | |
| Preguntas | Respuestas | | Por ciento | |
| | si | no | si | no |
| 1. ¿Usted Considera que ha recibido inducción, sobre el Sistema Gerencial en Salud del MSPAS y su importancia ? | 9 | 11 | 45% | 55% |
| 2. ¿Usted posee copias de Manuales o Normas De Atención en Salud? | 4 | 16 | 20% | 80% |
| 3. ¿Usted lleva el control de Cantidad de Asistencias técnicas, brindadas a los servicios de salud, (directores, Estadígrafos, enfermeras etc)? | 1 | 19 | 5% | 95% |
| 4. ¿Conoce Usted, la existencia de un instrumento técnico que contribuya a la solución de problemas detectados en el Sistema Gerencial en Salud? | 2 | 18 | 10% | 90% |
| 5. ¿Le gustaría que el Departamento ICAI, contara con un manual de inducción que le ayude a mejorar el Uso y manejo del SIGSAWEB? | 20 | 0 | 100% | 0% |

Fuente: Gráficas Elaboración propia: José Giovanni

Ficha de Registro de horas

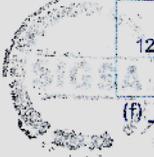


Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado
de Licenciatura 2016



Nombre del Alumno (a): José Giovanni García Canté
No. De Carné: 9416894
Jefe o Encargado (a): Licenciado en Informática, Oscar Daniel Edelmann Araya
Institución o Empresa: SIGSA, Sistema Gerencial en Salud
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

| Sem. No. | Fechas | MES | HORAS PRACTICADAS | | | | | | Total horas en la Semana |
|---|---------------|--------------|-------------------|------|-------|------|------|------|--------------------------|
| | | | Lun. | Mar. | Mier. | Jue. | Vie. | Sáb. | |
| 1 | 02 al 06 | Mayo | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | X | 27 hrs |
| 2 | Del: 09 al 13 | Mayo | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 3 | Del: 16 al 20 | Mayo | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 4 | Del: 23 al 27 | Mayo | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 5 | Del: 30 al 03 | Mayo y Junio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 6 | Del: 06 al 10 | Junio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs |
| 7 | Del: 13 al 17 | Junio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 8 | Del: 20 al 24 | Junio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 9 | Del: 27 al 01 | Junio/ Julio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 10 | Del: 04 al 08 | Julio | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | x | 27 hrs. |
| 11 | Del: 11 al 15 | Julio | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | X | 25 hrs. |
| 12 | 18 | Julio | 5 | | | | | | 5 hrs. |
| TOTAL DE HORAS DE PRACTICA REGISTRADAS | | | | | | | | | 300 hrs. |



(f)
Firma y Sello Jefe (a) o Encargado

(f)
Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL

