

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



**“Plan de comunicación interna de la Sección de Contratos del Ministerio de
Salud Pública y Asistencia Social”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Mildred Waleska Gutierrez Zetina

Carné: 201122628

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Agosto de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Guatemala, 22 de Agosto de 2017

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(a) estudiante(a) epesista **MILDRED WALESKA GUTIERREZ ZETINA** con número de carné: **201122628** 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 **SECCIÓN DE CONTRATOS** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de 06** al **31 de 07** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA SECCION DE CONTRATOS DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL, SECCIÓN DE CONTRATOS.**

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

Atentamente,


Francisco José Cabrera Palma
Jefe Sección de Contratos
Recursos Humanos
Ministerio de Salud Pública y A. S.





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



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante
Mildred Waleska Gutierrez Zetina
201122628
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 **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA SECCION DE CONTRATOS DEL MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL**. 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 distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las Instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Nohem Hernández y Hernández
Supervisor EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



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

Dedicatoria

- A DIOS Por darme la vida, por darme el entendimiento necesario para que hoy pueda culminar esta etapa de mi vida siempre de su mano.
- A MI HIJO **Sebastian**, a quien amo con todo el corazón, la luz que guía cada uno de mis pasos, a quien dedico para que sea un ejemplo y llegue más alto de lo que su mami pueda llegar.
- A MI MADRE **Mildred Zetina**, a quien doy gracias por enseñarme a ser una mujer fuerte, guerrera pero sobre todo a tener buenos sentimientos y quien me ha enseñado a no rendirme.
- A MI PADRE **Julio Fernando Gutierrez**, quien desde el cielo me cuida y protege, que me da la fortaleza siempre seguir adelante.
- A MIS HERMANAS **Jennyfer Verónica**, quien ha sido un ejemplo en mi vida, quien me motiva a seguir superándome en la vida, gracias por siempre apoyarme ante cualquier situación.
Melany Fernanda, a ese angelito que nunca nos deja solas, que nos ilumina con su bella luz desde el cielo.
- A MI ABUELITO **José Carlos**, quien es un ejemplo de lucha y superación.
- A MIS TIOS **Myriam y José**, quienes con su eterno amor y cariño siempre me apoyan.
- A MIS PRIMOS **Alejandra, Belem, Pablo y Emilio**, a quienes exhorto a seguir adelante para que sean grandes profesionales.
- A MIS AMIGOS Que con sus alegrías, enojos, tristezas y de más siempre nos apoyamos y seguimos adelante para poder salir juntos.

Agradecimientos

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, que ha sido mi casa de estudios a lo largo de estos años preparándome como profesional.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación**, por todos esos docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

A el **Licenciado Luis Pedroza**, por permitirme realizar mi proyecto de EPS, por su apoyo incondicional.

A **Msc. Sergio Morataya**, por brindarme el apoyo académico.

A **Licenciada Sandra Hernández**, por su cariño, apoyo y consejos cuando lo necesite, por permitir ser mi supervisora.

Indice

Resumen.....	10
Introducción	11
Justificación	12
1. DIAGNOSTICO.....	13
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	13
1.1.1 Objetivo general	13
1.1.2 objetivos específicos	13
1.2 LA INSTITUCIÓN – SECCIÓN DE CONTRATOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL	14
1.2.1 Ubicación geográfica	14
1.2.2 Integración de Alianzas estratégicas.....	14
1.2.3 Antecedentes	14
1.2.4 Departamentos.....	16
1.2.5 Misión.....	23
1.2.6 Visión	23
1.2.7 Objetivos Institucionales	24
1.2.8 Público objetivo.....	24
1.2.9 Organigrama.....	25
1.3 METODOLOGÍA.....	26
1.3.1 Descripción del Método	26
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección:	26
1.3.3 Cronograma del diagnostico:	28
1.4 Recopilación de Datos	29
1.4.1 Graficas e interpretación de resultados de las encuestas.....	29
1.5. Radiografía de la Institución:.....	34
1.5.1 FORTALEZAS	34
1.5.2 OPORTUNIDADES	34
1.5.3 DEBILIDADES.....	34
1.5.4 AMENAZAS	34
Capítulo II.....	35
2. Plan de Comunicación	35

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	35
2.2. Objetivos de Comunicación.....	36
2.2.1 Objetivo general.....	36
2.2.2 Objetivos específicos.....	36
2.3 Público objetivo	36
2.4 Mensajes	36
2.5 Estrategia.....	37
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	38
CAPÍTULO III.....	44
3. Informe de ejecución.....	44
3.1. Proyecto desarrollado	44
3.1.1 Financiamiento	44
3.1.2 Presupuesto.....	44
3.1.3 Beneficiarios	45
3.1.4 Recursos humanos	45
3.1.5 Área geográfica de acción	45
3.3 Cronograma de actividades:.....	52
3.4 Control y seguimiento	53
Transcripción completa de las entrevistas	61
Modelo de la encuesta	62
Propuestas para plan de Comunicación.....	63
EJECUCION DE ACTIVIDADES.....	68
FICHA DE REGISTO HORAS DE PRÁCTICA	69

Resumen

Nombre de la institución: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Nombre del proyecto: "Plan de comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social"

Objetivos del proyecto:

General: Elaborar un plan de comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Específicos:

- Desarrollar acciones que mejoren el clima laboral dentro de la sección de contratos.
- Elaborar una agenda de reuniones semanales donde participen todos los integrantes de la sección.
- Desarrollar estrategias de comunicación para poder llegar a mejorar la comunicación interna.

Sinopsis del proyecto:

La comunicación interna es parte fundamental dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ya que al tener una comunicación efectiva tanto ascendente como descendente, los resultados de producción son efectivos, y esto hace crear una diferencia con los demás departamentos.

Las Actividades realizadas tuvieron gran éxito ya que los resultados fueron visible, las debilidades que se encontraron en el diagnóstico de la sección de contratos fueron tomadas para poder fortalecer la comunicación entre los analistas y jefes de la sección.

Introducción

El “Plan de comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social”, surge para realizar un estudio profundo que permitiera descubrir la comunicación interna dentro de la sección de contratos del ministerio de salud pública y asistencia social.

El plan de comunicación interna, surge para realizar acciones que permitieran mejorar la comunicación interna dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

El presente Informe incluye antecedentes históricos de comunicación de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que hasta la presente fecha no se habían realizado ningún estudio o acciones acerca de la comunicación que se tiene interna dentro del departamento.

Para llevar a cabo este proyecto de comunicación interna dentro de la sección de contratos se utilizaron algunas de las técnicas de comunicación interna que permitieron una mejor comunicación dentro del departamento tanto entre compañeros de trabajo como jefe y sub-jefes.

Con este proyecto de comunicación interna se pretende tener una mejor comunicación dentro de la sección de contratos ya que una de las comunicaciones más importantes, es la comunicación interna, para que esta sección siga teniendo mejores resultados y sea más efectiva se implementaron acciones efectivas.

Justificación

La comunicación es fundamental para la existencia, desarrollo y organización social. El desarrollo y crecimiento de las instituciones y organizaciones se debe en gran parte a la comunicación.

El aporte que genera este proyecto es para mejorar la comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con fin de llegar a presentar resultados con altos niveles de calidad ya que es importante mantener una comunicación efectiva tanto de jefes con analistas y viceversa.

Con el plan de comunicación para el mejoramiento de la comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se corrigieron y eliminaron las falencias de comunicación que se tenían.

La comunicación interna nace para motivar y mantener equipos de trabajo competitivos. Con el fin de conseguir la implicación y la colaboración de la totalidad del personal de la empresa.

Este proyecto logra conseguir que la totalidad de analista de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, tenga una comunicación interna efectiva y que sea retroalimentada entre jefes y analistas de la sección.

Capítulo I

1. DIAGNOSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo general

Presentar un diagnóstico de comunicación interna en la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

1.1.2 objetivos específicos

- Determinar las principales necesidades comunicacionales de la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Analizar los procesos de comunicación interna de la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Analizar el clima laboral y el trabajo en equipo dentro de la sección de contratos.

1.2 LA INSTITUCIÓN – SECCIÓN DE CONTRATOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

1.2.1 Ubicación geográfica

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social está ubicado en la 6 avenida 3-45 zona 11 de la Ciudad de Guatemala. La Sección de contratos se encuentra en el edificio anexo, en el sótano en la oficina No.17.

1.2.2 Integración de Alianzas estratégicas

Actualmente la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social cuenta con soporte de la sección de comunicación social y bienestar laboral dentro de esta misma institución.

1.2.3 Antecedentes

La Constitución Política del 13 de marzo de 1945 crea los Ministerios y Ministros de Estado, en el cual se decía que tendría cada Ministro uno o más Subsecretarios para sustituirlo en su orden en los casos de ausencia o falta temporal del titular de la cartera. La Constitución Política del 15 de octubre de 1965 crea los Viceministros en lugar de Subsecretarios quienes tendrían las mismas calidades de su nombramiento con los Ministros.

Mediante el artículo 170 de la Constitución de la República, sustituye el nombre por Dirección General de Servicios de Salud y es cuando se crea el Consejo Nacional de Salud, el cual estuvo presidido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de la Defensa Nacional representado por el Negociado de Sanidad Militar, Consejo de Bienestar Social y otras.

A través del Acuerdo Gubernativo 71-75 del 03 de febrero de 1976, se emite otro

reglamento donde es reestructurado con las divisiones técnico normativas, administrativas creando en definitiva veintidós Áreas de Salud y la Región Metropolitana que comprendía Área Guatemala Norte, Área Guatemala Sur y Área de Amatitlán.

A través del Acuerdo Gubernativo SP-G-43-80 del 16 de junio de 1980, se establece una organización en la atención de salud para puestos, centros tipo “A” y “B”, hospitales de distrito, hospitales de base de área y hospitales regionales.

Mediante el Acuerdo Gubernativo número 741-84 se estructuran nuevamente las dependencias del Ministerio, enfocando sus acciones de carácter preventivo en la Dirección General de Servicios de Salud a través de ocho divisiones, las áreas de salud, hospitales, centros y puestos de salud, así como servicios de educación y recuperación nutricional.

Mediante el Decreto número 90-97, se aprueba un nuevo Código de Salud con principios fundamentales, acoplado a la nueva red de servicios porque su contenido es de acciones de promoción y prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como las infracciones y sanciones. Este nuevo Código ha tenido sus reformas en cuanto al tema de la publicidad de tabaco y licores, la obligación del estado de velar por la salud de los habitantes no solo porque la misma se garantice a la persona sino en forma gratuita a nivel nacional.

En 1997, se emite el Decreto número 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo en el cual se deja sin efecto el Decreto número 93 que fue el que creó en 1945 las Secretarías y Ministerios de Estado, dándoles nuevamente una filosofía y contenido, acorde a las necesidades del país.

En 1999, se emite el Acuerdo Gubernativo 115-99 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Para 2007, el Sector Salud trabaja coordinadamente con énfasis en la salud preventiva, recibe recursos que se utilizan con equidad, calidad eficiencia y transparencia.

Para 2011, el Sector Salud ha consolidado un modelo de atención integral en la salud de la población con equidad, calidad, eficiencia y transparencia.

Para 2015, la población guatemalteca deberá poseer y tener acceso a un sistema de prevención y atención de la salud, con criterios de solidaridad, subsidiaridad, equidad, calidad, eficiencia y transparencia.

1.2.4 Departamentos

FUNCIONES CONSEJO TÉCNICO

Apoyar la formulación y revisión permanente de políticas que el Ministerio de Salud debe poner en marcha, coordinar y revisar el desarrollo de las políticas, planes, programas y proyectos de salud, proponer recomendaciones al Despacho Ministerial para la puesta en marcha y ajuste de planes, programas y proyectos que en el campo de la salud sean requeridos, sobre la base de las necesidades de la población, evaluar la ejecución programática y presupuestaria del Ministerio de Salud.

Participar en el análisis de los problemas de salud emergentes y en la formulación e implementación de planes de acción específicos y analizar los asuntos que el Ministerio de Salud le encomiende y en su caso, hacer las recomendaciones pertinentes.

FUNCIONES CONSEJO NACIONAL DE SALUD

Además, las funciones que le asigna el Código de Salud, son funciones del Consejo Nacional de Salud, Apoyar la formulación de políticas sectoriales en el campo de la salud, de planes y programas de índole sectorial e institucional, dar seguimiento al desarrollo de las acciones sectoriales como respuesta a los problemas sanitarios con participación interinstitucional. Analizar los asuntos que el Ministerio de Salud le encomiende y en su caso hacer las recomendaciones pertinentes.

SECRETARIA EJECUTIVA

Elaborar y dar la agenda de trabajo del Ministro y Viceministros, ejercer la función de Secretaría del Consejo Técnico, elaborar las agendas, convocar a las reuniones, monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos.

AUDITORÍA INTERNA

Fiscalizar las operaciones administrativas, financieras y contables, revisar los sistemas, procedimientos, registros y el manejo de fondos y bienes en general de todas las dependencias del Ministerio de Salud que administren o recauden fondos de cualquier procedencia, y a todas las instituciones asistenciales y de otra índole, financiadas, total o parcialmente, con fondos del Ministerio de Salud Ejecutar todas aquellas actividades específicas que le sean encomendadas por el Despacho Ministerial, recomendar al Despacho Ministerial las normas y acciones para una correcta y eficiente administración.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL

Diseñar metodologías y participar en la detección de necesidades de información gerencial en los distintos niveles organizativos del Ministerio, para el

proceso de toma de decisiones relacionadas con el control y de los procesos y el impacto de las intervenciones en la salud de la población.

Desarrollar y conducir el sistema de información gerencial del Ministerio de Salud sobre la base del desarrollo de los subsistemas de información relacionados con la administración de los recursos humanos y financieros, control de calidad de procesos, producción final de servicios y evaluación del acceso e impacto de las intervenciones sanitarias en la salud de la población.

Analizar y estudiar la implementación de información, participar en los procesos de supervisión y capacitación de los usuarios para la puesta en marcha de los subsistemas de información implementados en el desarrollo y aplicación de las bases de datos y programas seleccionados.

ASESORÍA JURIDICA

Asesorar al Ministerial y al Ministerio en General en todos los asuntos de carácter legal, elaborar los proyectos de reglamentos, acuerdos, órdenes, convenios u otros instrumentos legales, cuando así lo determine el Despacho Superior.

Revisar los reglamentos, acuerdos, órdenes, convenios y otros instrumentos legales que se elaboren por las distintas dependencias del Ministerio de Salud emitiendo el dictamen respectivo, emitir los dictámenes u opiniones jurídicas que se sean solicitados por el Despacho Ministerial, para la resolución de los asuntos planteados ante esta instancia superior

Preparar los proyectos de resolución a donde corresponda caso, emitir, dirigir y procurar todos los asuntos judiciales o administrativos en que sea parte por disposición legal o tenga interés el Ministerio de Salud, auxiliándolo en las gestiones que deba realizar los órganos jurisdiccionales o administrativos competentes.

ASESORÍAS ESPECÍFICAS

Brindar asistencia técnica en áreas o procesos identificados por las autoridades superiores, en apoyo al desarrollo de programas y proyectos institucionales.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN Y VIGILANCIA DE LA SALUD

Elaborar las normas técnicas de los programas relacionados con la atención a las personas, al ambiente, atención de desastres y sistemas de apoyo, desarrollar las normas técnicas para la vigilancia, control, supervisión y evaluación de los programas indicados, efectuando en coordinación con la Dirección del Sistema Integral de Atención en Salud, el control de la calidad del cumplimiento de las normas en forma periódica. Aplicación y control del régimen sancionatorio establecido por la comisión de infracciones sanitarias, participa y apoya el desarrollo de la investigación científica, la formación, la capacitación de los recursos humanos y difusión de la información y documentación científica-técnica.

DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD

Dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y privados ubicados en jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas de atención a las personas y al ambiente que desarrollan los mismos. Conducir el proceso de programación local de los programas y servicios, vigilar y supervisar la correcta aplicación de las normas técnicas y administrativas dictadas por las dependencias reguladoras del Ministerio de Salud para la prestación y gerencia de servicios de salud.

Evaluar la ejecución de los programas y su impacto en la salud de la población, siendo el vínculo de interrelación entre el Nivel central y el Nivel Ejecutor del Ministerio de Salud, establecer los mecanismos de coordinación y de comunicación entre las demás dependencias del Nivel central y el Nivel Ejecutor.

Desarrollar acciones de promoción y educación para la salud, de capacitación permanente al personal de salud, para la correcta aplicación de los programas y normas relacionados con los servicios y de la vigilancia epidemiológica para la aparición y controlar la difusión de enfermedades transmisibles, no transmisibles, emergentes y re-emergentes. Además, apoyar y participar en el desarrollo de los procesos de investigación científica, formación y capacitación de los recursos humanos en salud.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

Responsable de la formación, capacitación y administración de los recursos humanos en salud, función de la implementación y desarrollo del Sistema de Atención Integral en Salud, es la encargada del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas de desarrollo de recursos humanos en salud de la institución, deberá coordinar con todas las dependencias del sector Salud para el logro de los objetivos sectoriales manteniendo un análisis permanente del mercado laboral y educativo.

Formular políticas de formación y capacitación de las demás instituciones, una política de puestos y salarios acorde con los requerimientos de la institución, promueve el mejoramiento de la calidad de vida laboral e integral de los trabajadores de la salud mediante la puesta en práctica de un sistema moderno de planificación y administración de recursos humanos en salud. Además, participa en el desarrollo de investigaciones en servicios de salud y en recursos humanos en salud.

GERENCIA GENERAL ADMINISTRATIVA- FINANCIERA

Responsable de la implementación del sistema contable integrado y la aplicación de normas financieras, económicas y de gestión sobre las operaciones que realizan las distintas dependencias del Ministerio de Salud. De la preparación del proyecto de presupuesto general de ingresos y egresos del Estado en lo que corresponde al Ministerio de Salud, en la fundamentación de su contenido de conformidad con la ley de la materia, desarrollo y control de aquellas tareas complementarias de un eficiente y transparente manejo de recursos físicos, materiales y financieros asignados al Ministerio de Salud.

Conformación de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

JEFE DE LA SECCION DE CONTRATOS

Responsable de las contrataciones a nivel nacional, como la realización de gestiones administrativas y la logística para las respectivas firmas documentos que sean necesarias

Asesorar jurídicamente a los diferentes servicios en materia de contratación supervisando la adecuación normativa y legal de la tramitación administrativa de los expedientes, formulando las propuestas de resolución que procedan y cuidando del cumplimiento y ejecución de las mismas.

SUB COORDINADOR DE LA SECCION DE CONTRATOS

Apoyar totalmente a los procesos de contratación, asistiendo al jefe de la sección en toma de decisiones, asistir a reuniones planificadas en despachos superiores.

Dar soluciones prontas a problemas que surgan en unidades ejecutoras o planta

centra y dale seguimiento al proceso. Colaborar en dar seguimiento a la ejecución e implementación de los sistemas y procesos de recursos humanos, que la Dirección de Recursos Humanos este realizando

ANALISTAS DE UNIDADES EJECUTORAS

Apoyar a las unidades ejecutoras asignadas en la elaboración de programaciones presupuestarias de puestos en renglones temporales, verificación de los procesos de contratación del recurso humano en renglones temporales enmarcado en la normativa legal vigente en las diferentes Unidades Ejecutoras. Apoyar a las unidades ejecutoras en las consultas realizadas sobre los procesos de contratación, ubicación de expedientes específicos o el estado de los contratos y documentos de requerimiento en reprogramaciones de puestos de las Unidades Ejecutoras.

ANALISTAS DE PLANTA CENTRAL

Apoyar informando a la unidad ejecutora 201 de la disposición emitida por las Autoridades Ministeriales, relacionada con los contratistas, revisión de los contratos suscritos en el renglón 029 y subgrupo 18 de planta central.

Brindar apoyo en la revisión de las resoluciones y Acuerdos Ministeriales para la aprobación de cláusulas de contrato 029 y subgrupos 18 así como la rescisión de los mismos.

ANALISTA DE TERMINOS DE REFERENCIA

Encargada de la elaboración de puesto en los renglones 029 y sub grupo 18 a nivel nacional, revisión de términos de referencia para cada puesta que se solicita sea creado, adecuando las palabras correctas para la creación del puesto exitosa.

ANALISTA SECRETARIAL

Apoyar en la revisión de notas de respuestas a consultas realizadas sobre el personal contratado y recopilación de información que solicitan de la comisión Presidencial de transparencia.

ANALISTA DE RECEPCION DE FACTURAS

Encargada de la recepción de facturas de los renglones temporales mensualmente, así mismo tiene como responsabilidad la revisión de que venga correctamente realizada la factura.

1.2.5 Misión

Garantizar el ejercicio del derecho a la salud de las y los habitantes del país, ejerciendo la rectoría del sector salud a través de la conducción, coordinación, y regulación de la prestación de servicios de salud, y control del 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, con calidad, pertinencia cultural y en condiciones de equidad.

1.2.6 Visión

Personas viviendo y construyendo comunidades saludables.

Fuente: (misión y visión, unidad de información pública, <http://mspas.gob.gt/index.php/en/funciones-y-organigrama-del-departamento.html>)

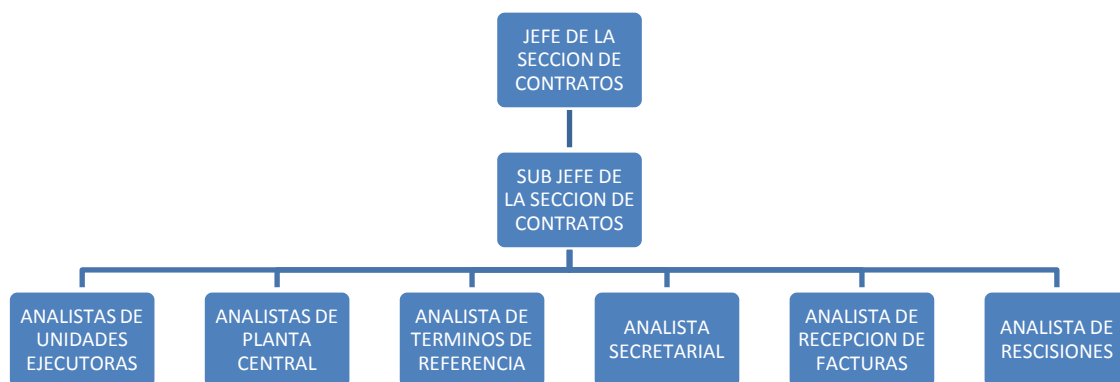
1.2.7 Objetivos Institucionales

- ✚ Retomar y ganarse el verdadero ejercicio de la rectoría frente al sector salud.
- ✚ Contar con una fuerza laboral de salud preparada para los cambios.
- ✚ Propiciar el diseño e implementación de una prestación deservicio universal pero diferenciada, que promueve la participación, el respeto a las culturas y la diversidad.
- ✚ Garantizar que los recursos son administrados descentralizadamente, en donde la participación de toda la sociedad es fundamental.
- ✚ Optimizar la utilización de los recursos e incrementar la efectividad del sistema y ofrecer servicios con equidad de género, pertinencia cultural, respeto y dignidad.

1.2.8 Público objetivo

El público objetivo son todos los habitantes del país, que no cuenten con la disponibilidad económica para poder hacer uso los servicios de salud en entidades privadas.

1.2.9 Organigrama



Fuente: Unidad de información Pública

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

"Una investigación con enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías." (Sampieri, 2006, pag:5)

El otro tipo de investigación sera de enfoque cualitativo, donde se realizaran distintos datos como encuestas, entrevistas y técnicas de observación.

Para la realización del Diagnóstico Comunicacional, se utilizara el método científico, empleando técnicas como observación, entrevista, encuestas a trabajadores; todo lo anterior con la finalidad de detectar problemas y necesidades de comunicación dentro de la Sección de Contratos del Ministerio De Salud Pública y Asistencia.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección:

"Los instrumentos de investigación "son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información." (Arias, F. 2006, pag:25)

Observación:

Mediante la investigación se pudo recabar datos significativos mediante el método de observación que facilitara la detección de problemas para el planteamiento del diagnóstico de comunicación de la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

La Sección de Contratos no posee buena comunicación interna entre jefes y subalternos carece de una buena comunicación interna verbal, siendo entre estas reuniones mensuales, así como capacitaciones a todo el personal. No existe un medio de comunicación interno, que brinde información a los colaboradores, para enterarse de actividades que desarrollan o estén por desarrollarse.

Encuestas

"Cuestionarios, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir" (Sampieri, 2006, pag:310) "

Esta técnica será de gran ayuda porque permite conocer a fondo cómo funciona la comunicación dentro del departamento. De esta manera se adquiere mayor cantidad de información de forma clara. Las encuestas serán realizadas a trabajadores del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, serán tomados en cuenta todos los analista de la sección de contratos.

Para el proceso de recopilación de datos, se consideró indagar el tema de comunicación; con ello se detectaron las principales necesidades a mejorar dentro del departamento. El resultado de las herramientas está reflejado de forma estadística.

Entrevistas

“La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.” (Manuel Galan, 2009; visto ultima vez 13 de febrero de 2017)

Se estableció entrevistar a los jefes del departamento, para conocer los puntos de vista en cuanto a los problemas de comunicación que pudieran existir dentro de la sección. Empleando para dichas entrevistas una encuesta realizada acorde a los temas de interés que reflejó la observación, para ser constatados a través de esta metodología

1.3.3 Cronograma del diagnostico:

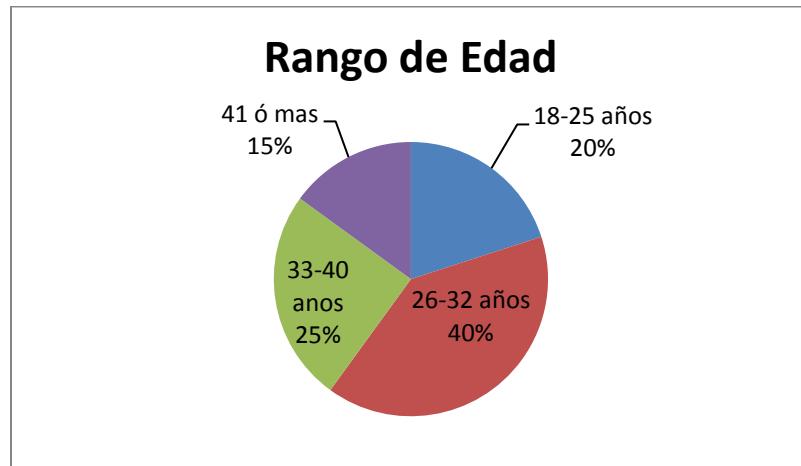
No.	ACTIVIDADES	Enero			Febrero			
		16-20	23-27	30-31	1-3	6-10	13-17	22-24
1	Propedéutico							
2	Observación							
3	Planteamiento de la metodología							
4	Encuestas							
5	Entrevistas							
6	Diagnostico							
7	Introducción							
8	Justificación							
9	Recopilación de Datos							
10	Radiografía de la institución							
11	Graficas y Cuadros (interpretación de Resultados)							
12	Entrega de Diagnostico							

Fuente: Cronograma de Gant

1.4 Recopilación de Datos

1.4.1 Graficas e interpretación de resultados de las encuestas

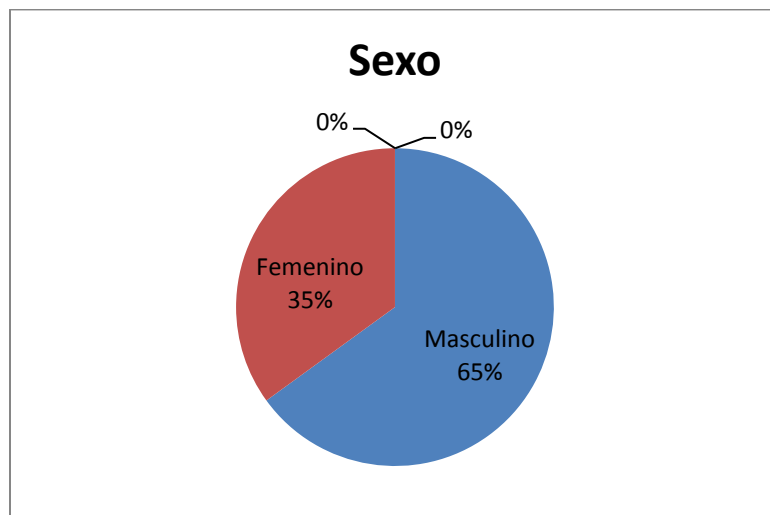
Grafica 1



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: La mayor parte de los analistas tiene entre 26 a 32 años de edad.

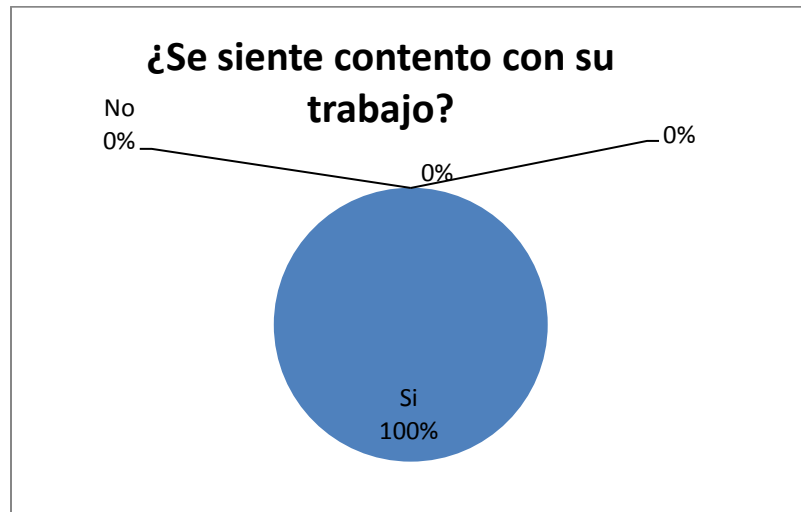
Grafica 2



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: Los hombres representan mayor porcentaje dentro de la sección de contratos

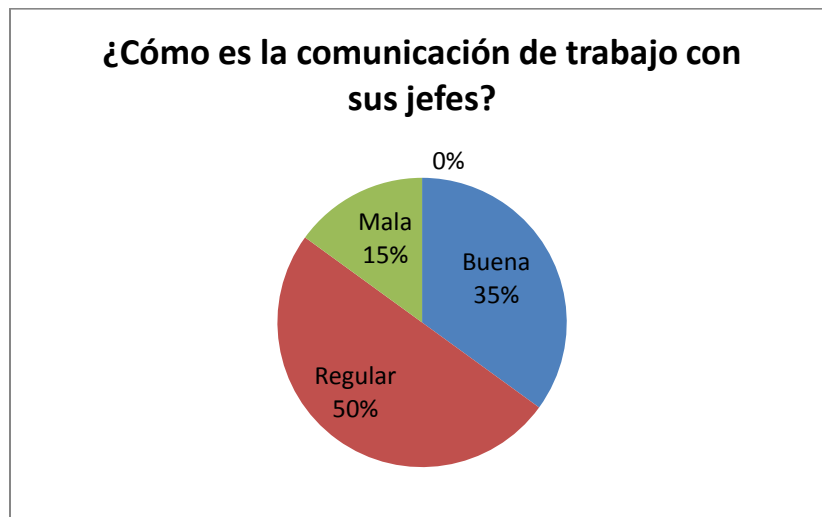
Gráfica 3



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: El 100 por ciento de los analistas se sienten contentos con su trabajo.

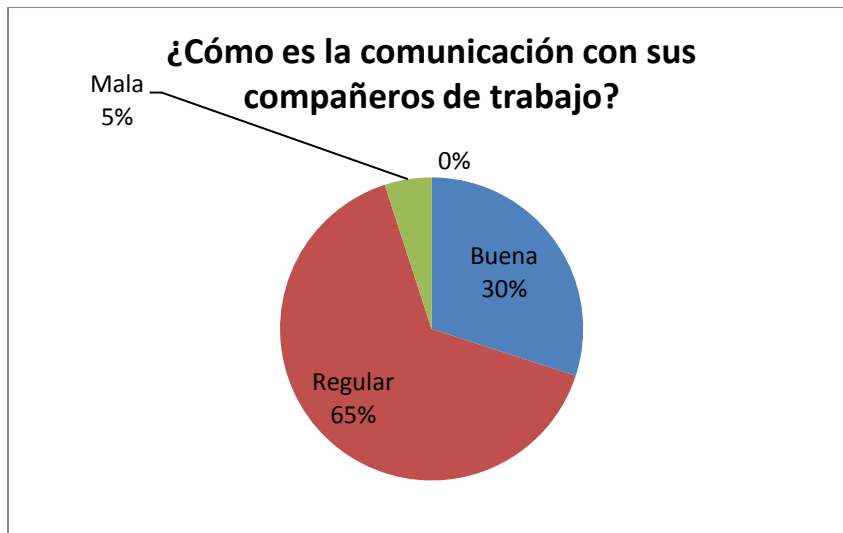
Gráfica 4



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: El 50 por ciento de los encuestados coincidieron en que la comunicación con sus jefes es regular.

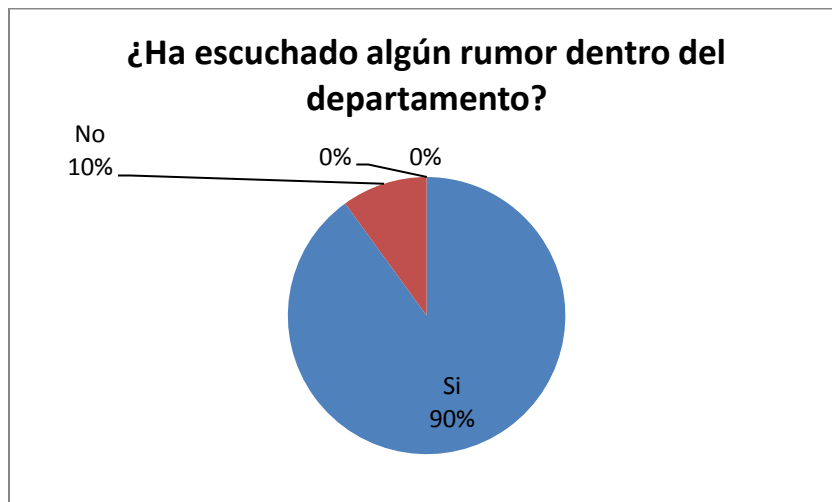
Gráfica 5



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: La comunicación con los compañeros de trabajo es regular según el 60 por ciento de los analistas.

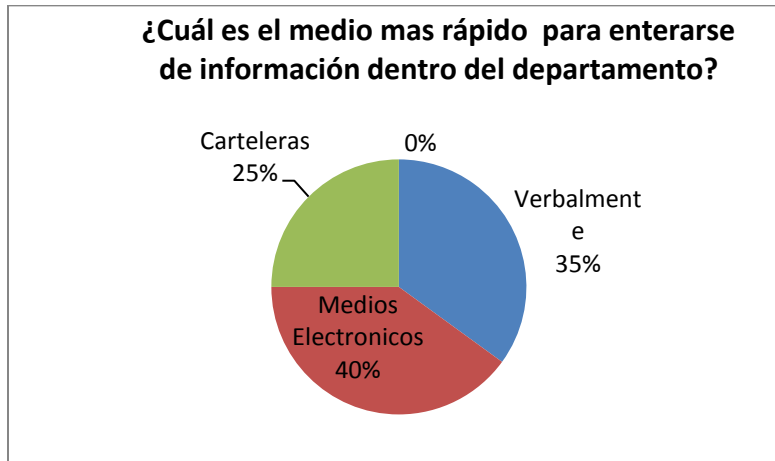
Gráfica 6



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: La mayor parte de los analistas de contrato han escuchado un rumor dentro del departamento.

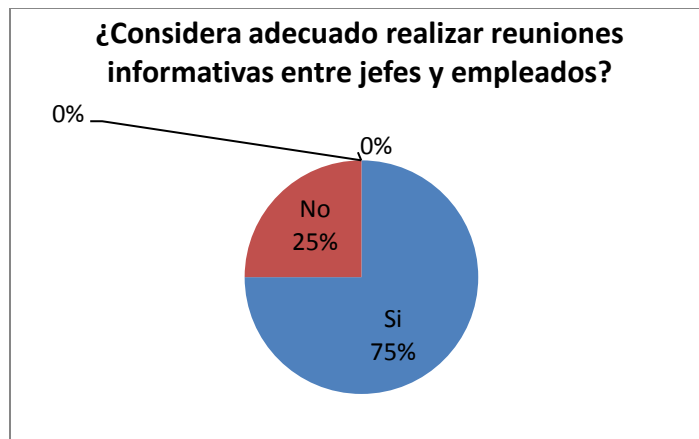
Gráfica 7



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: Los medios electrónicos se consideran el método más eficaz.

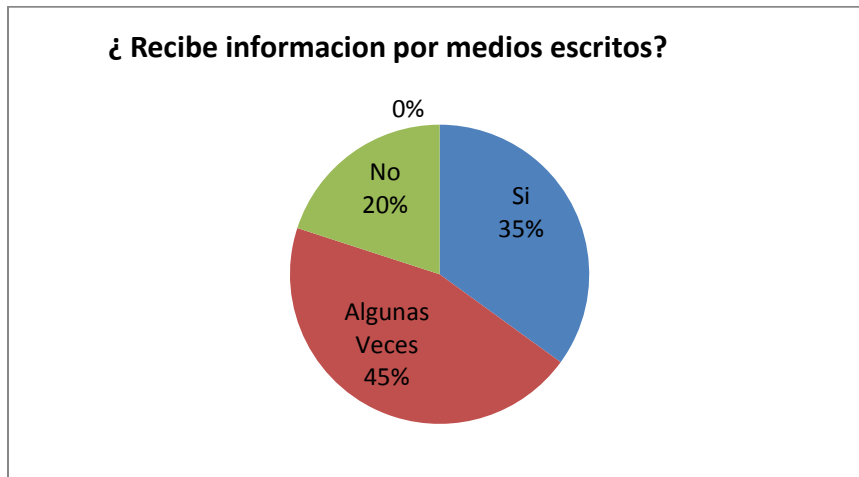
Gráfica 8



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: El 75 por ciento de los encuestados consideran necesario tener reuniones informativas.

Gráfica 9



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: La información por medios escritos, llega solamente algunas veces.

Gráfica 10



Fuente: Waleska Gutierrez

Interpretación: El 100 por ciento de los contratistas quieren un comunicación efectiva en el departamento.

1.5. Radiografía de la Institución:

1.5.1 FORTALEZAS

- ✓ Colaboradores comprometidos a someterse a capacitaciones.
- ✓ Departamento de la sección de contratos en disposición de mejorar.
- ✓ Trabajadores afirman que informar a través de las redes sociales es efectivo.

1.5.2 OPORTUNIDADES

- ✓ El 100% de la población aún no ha visibilizado la misión y visión institucional.
- ✓ Disposición de epesista, para apoyar en capacitaciones para los colaboradores.
- ✓ Trabajadores afirma, que la mejor manera de comunicarse es mediante reuniones semanales.

1.5.3 DEBILIDADES

- ✓ Deficiente Comunicación con los analistas, por falta de plan de medios de comunicación en el departamento de Contratos.
- ✓ No sentirse cómodos con la comunicación que se tiene actualmente.
- ✓ No recibir información de actividades que realizan por parte de la sección de contratos.
- ✓ Falta de un uniforme que identifique plenamente a los trabajadores.
- ✓ Poca difusión e información de proyectos llevados a cabo.
Los contratistas no ha visibilizado la misión y visión institucional.

1.5.4 AMENAZAS

- ✓ Rumores de los analistas por poca comunicación de la jefes hacia los analistas.
- ✓ La falta de transparencia en administraciones pasadas reduce la credibilidad de los proyectos.
- ✓ Comunicación descendente entre jefes y subordinados disfuncional.
Falta de interés por parte de los jefes en realizar un proyecto de comunicación que mejore la comunicación.

Capítulo II

2. Plan de Comunicación

2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En base a la información que se ha logrado recolectar durante la investigación podemos resaltar que las falencias que presenta la comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro del departamento.

Muchos de los analistas de la sección de contratos conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Además la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo.

Por último la comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social no está cumpliendo las funciones que debería, como fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores y tener instrumentos de comunicación que ayuden a mantener una mejor vía comunicacional dentro de la sección.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo general

Presentar un plan de comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

2.2.2 Objetivos específicos

- Desarrollar estrategias acorde a la realidad y a las necesidades de la sección de contratos para el mejoramiento de la comunicación interna.
- Organizar actividades para mejorar la comunicación interna dentro de la sección de contratos.
- Creación de grupo de Whatsapp, integrando a todos los analistas de la sección de contratos como medio de comunicación.

2.3 Público objetivo

- Hombres y Mujeres dentro de las edades de 20 años a 60 años, con escolaridad a nivel medio que formen parte de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Aspectos demográficos: población urbana, jóvenes-adultos, guatemaltecos.
- Aspectos psicográficos: con gran liderazgo, extrovertidos
- Aspectos socioeconómicos: clase media baja. Clase media, Clase media alta

2.4 Mensajes

1. “Conectados hacia el éxito”

Porque la comunicación es la que nos conecta y si todos tenemos una buena comunicación se llega al éxito.

2. “Inyectando Información”

Ya que una de las formas de poder tener una comunicación efectiva es poder llegar a cada uno de las personas brindándoles información que les interese.

2.5 Estrategia

Fortalecer la comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por medio de herramientas comunicacionales que sean viables.

Para mejorar la comunicación dentro de la sección de contratos, se estableció crear vínculo de comunicación inmediato con los analistas y los jefes de la sección, utilizando herramientas adecuadas y así obtener un excelente nivel de comunicación interna.

Para influir en un cambio de actitud de los analistas, mejorar y crear un ambiente de trabajo funcional y conseguir una percepción favorable es necesario tener una comunicación exitosa y así transmitir el buen funcionamiento que se tiene en la sección de contrato.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de comunicación interna.
Problema	La debilidad de comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en cuanto a transmitir información de importancia de jefes a los analistas ya que no se cuenta con este tipo de reuniones que pueda fortalecer la comunicación.
Producto	Reuniones Semanales
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación interna. Con las reuniones semanales se pretende tener una comunicación de retroalimentación ya que en estas reuniones se trataran temas trabajados durante la semana que pueden dar soluciones a problemas que se tuvieron con unidades ejecutoras.
Tipo de mensaje	Deductivo
Público objetivo	Interno (analistas)
Medio de difusión	Calendarización de reuniones semanales. 21 refacciones para cada uno de los analistas y jefes dentro de la sección de contratos a final de mes.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de comunicación interna.
Problema	La debilidad de comunicación interna de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ya que no tiene un lugar para poder colocar comunicados para los analistas de contratos.
Producto	Cartelera
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación interna. Seleccionar un espacio donde se pueda colocar información importante o tareas a entregar y donde todos los analistas puedan visualizar la información.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno (analistas)
Medio de difusión	Impreso, dos cartelera para colocar en un lugar donde todos las puedan visualizar.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de comunicación interna.
Problema	No tener un medio donde se puedan colocar las pendientes que se tiene o se deben de realizar en el día, tanto para analista como para jefes.
Producto	Mini Agendas
Objetivo comunicacional	Que los analistas de la sección de contratos tengan un espacio físico donde colocar sus tareas pendientes o lo que se les solicite y no olviden que es lo que tiene que realizar durante el día. Con esto tendrán una comunicación efectiva al entregar su producto contractual satisfactoriamente.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno (analistas)
Medio de difusión	Impreso, se le dará una mini agenda de pendientes a cada analista de la sección de contratos, junto con un lápiz total de 21 agendas y 21 Lápices.

Acción 4	
A qué estrategia responde la acción.	Creación de grupo de Whatsapp, como medio de comunicación.
Problema	No utilizar adecuadamente el medio de comunicación actual como lo es el grupo de trabajo en redes sociales.
Producto	Creación de Grupo de Whatsapp
Objetivo comunicacional	Que los analistas de la sección de contratos estén más comunicados y tengan toda la misma información al mismo tiempo, con el mantenimiento de las redes sociales en este caso el whatsapp es importante que los analistas conozcan que es un medio de comunicación exclusivamente para tratar temas de trabajo en conjunto con los jefes.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno (analistas) (jefes)
Medio de difusión	Digital, crear grupo de whatsapp y así dar un refresh al grupo de chat mensualmente.

Acción 5	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña para mejorar el clima laboral
Problema	No tener una motivación es parte de no tener una buena comunicación para tener mejores resultados es importante tener a un grupo de trabajo motivado.
Producto	Reconocimiento al mejor analista
Objetivo comunicacional	Que los analistas de la sección de contratos estén motivados con el trabajo que están realizando, con esto se pretende crear analistas comprometidos con el trabajo que están realizando y así tener una competencia sana y obtener el reconocimiento que se dará mensualmente a quien se desarrolle mejor laboralmente.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno (analistas) (jefes)
Medio de difusión	Impreso, 1 reconocimiento mensual a los analistas destacados.

Acción 6	
A qué estrategia responde la acción.	Campaña de comunicación interna.
Problema	No tener un espacio físico donde colocar sugerencias para mejorar el proceso de contratación dentro de la sección de contratos.
Producto	Buzón de Sugerencias
Objetivo comunicacional	Que los analistas de la sección de contratos tenga un buzón donde colocar sus sugerencias acerca del mejoramiento de la contratación o que les gustaría cambiar para que el proceso de contratación sea más ágil.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno (Analista y Jefes)
Medio de difusión	1 Buzón de sugerencias localizado en un área accesible para que analistas puedan depositar sus sugerencias.

CAPÍTULO III

3. Informe de ejecución

3.1. Proyecto desarrollado

Plan de comunicación interna de la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.1.1 Financiamiento

En un 99% de los gastos fueron asumidos por el epesista. El 1% lo proporciono la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total	Financiamiento
2	Pizarras	Q. 50.00	Q. 100.00	Epesista
10	Mensajes Impresos motivacionales	Q. 1.00	Q.10.00	Seccion de contratos
4	Reconocimientos al mejor analista	Q. 3.00	Q. 12.00	Epesista
21	Lápices	Q. 1.00	Q. 21.00	Epesista
21	Mini Agendas	Q. 1.50	Q. 31.50	Epesista
1	Buzón de Sugerencias	Q. 24.00	Q. 24.00	Epesista
42	Vasos para refaccion	Q. 0.50	Q. 21.00	Epesista
42	Platos para refaccion	Q. 0.50	Q. 21.00	Epesista
1	Caja de Tachuelas de Emociones		Q. 20.00	Epesista
2	Jugos de naranja para refacción	Q. 10.00	Q. 20.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional	Q. 8,000.00	Q. 8,000.00	Epesista
		Total de Proyecto	Q. 8,280.50	

3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios Primarios- Analistas de la Sección de Contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	El beneficiario principal es dirigido a este grupo, ya que al utilizar las herramientas adecuadas los ayuda a tener una mejor comunicación dentro de la misma sección y así trabajar todos de una misma manera.
Beneficiarios Secundarios- Jefe y Sub-Jefes de la Sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	El beneficiario secundario se dirige a: Jefe: tener las herramientas necesarias para una comunicación efectiva. Sub-Jefes: que pueda haber una comunicación de retroalimentación. Para poder tener instrucciones claras entre jefes y analistas.

3.1.4 Recursos humanos

Personal	Cargo	Actividad
Francisco Cabrera Palma	Jefe de la Sección de Contratos	Asesoría y apoyo en la selección de actividades realizadas para mejorar la comunicación interna en la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.1.5 Área geográfica de acción

Sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ubicado en la 6 avenida 3-45 zona 11, Edificio anexo, en el sótano, oficina No. 17.

3.2 Estrategias y acciones desarrolladas

Estrategia:

Comunicación Interna

Objetivo Comunicacional:

Brindar herramientas necesarias para que los analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social puedan obtener una comunicación tanto descendente como ascendente de manera efectiva, así todos los procesos realizados finalicen con éxito.

Descripción:

Se realizaron reuniones semanales en donde se pudieron discutir temas de interés como procesos que se llevarían a cabo o la verificación de actividades que tenían programadas realizar durante semanas anteriores, la última semana de cada mes se tuvieron reuniones semanales con refacciones para cada uno de los integrantes de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con el fin de poder compartir como grupo de trabajo y salir un poco del tema laboral.

Se situaron dos carteleras en la sección de contratos en lugares claves, para poder colocar información importante y que todos los integrantes de dicha sección pudieran tener conocimiento de lo publicado en las carteleras, como procesos o avances que sean de suma importancia. De igual manera en estas carteleras de colocaron mensajes motivaciones.

Se entregaron agendas a cada uno de los analistas de la sección de contratos, como herramienta para poder colocar sus tareas o pendientes y así no olvidaran las acciones que tiene que realizar, con esto se consigue una entrega de producto contractual satisfactoria para la sección de contratos.

Se situó un buzón de sugerencias, donde los analistas pudieron depositar algunas de sus dudas, sugerencias o comentarios que tenían para poder mejorar el proceso de contratación, en estos no se colocó en nombre de quien lo depósito para poder tener más confidencialidad.

Acciones Desarrolladas:

1. Reuniones Semanales
2. Colocación de carteleras
3. Entrega de Mini Agendas
4. Colocación del buzón de sugerencias

Imágenes:

1. Reuniones semanales:



Analistas de la sección de contratos están reunidos junto con el jefe de la sección el señor Francisco Cabrera para iniciar las reuniones semanales, proyecto a cargo de epesista Waleska Gutierrez. Junio y Julio 2017



La epesista Waleska Gutierrez hace entrega de refacciones en reuniones semanales a integrantes de la sección de contratos. – Junio y Julio 2017

2. Cartelera:



La epesista Waleska Gutierrez realiza la colocación de las carteleras dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.-Junio 2017



Epesita Waleska Gutierrez Realiza la colocación de las carteles dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.-Junio 2017

3. Mini agendas:



Entrega de 21 Agendas y 21 lápices para analista de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. -Junio 2017



Analista Karina Lainfiesta se muestra alegre con la entrega de la agenda. -Junio 2017



Analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, reciben satisfechos la entrega de las mini agendas realizadas por epesista Waleska Gutierrez.- Junio 2017

4. Buzón de sugerencias:



La epesista Waleska Gutierrez realiza la colocacion del buzón de sugerencias en la seccion de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



Las analistas Gabriela Cruz y Delmy Monzon se motivan para poder escribir y depositar algunas sugerencias que tienen para la seccion de contratos.



Analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Fernando Sosa y Rony Moctezuma, utilizan la herramienta del buzón de sugerencias, implementada por la epesista Waleska Gutierrez.-Julio 2017

Estrategia:

Creación de grupo en la red social Whatsapp, como medio de comunicación.

Objetivo Comunicacional:

Brindar herramientas necesarias para que los analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social puedan obtener una comunicación tanto descendente como ascendente de manera efectiva, así todos los procesos realizados finalicen con éxito.

Descripción:

Se realizó un grupo de Whatsapp, donde se incluyeron a todos los integrantes de la sección de contratos, con el fin de poder tener una comunicación rápida y eficaz donde se pudieron tratar temas laborales y todos tuvieron el conocimiento de lineamientos que se dieron o respuestas a consultas que se tenían dentro de la sección.

Acciones Desarrolladas:

1. Creación del grupo de Whatsapp



Integrantes de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social son integrados en este grupo de Whatsapp llamado “Gestión de Contratos” a cargo de proyecto realizado por epesista Waleska Gutierrez.- Junio 2017

Estrategia:

Mejorar el clima laboral dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Objetivo Comunicacional:

Brindar herramientas necesarias para que los analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencial se sientan motivados al realizar sus actividades contractuales, así todos los procesos realizados finalicen con éxito.

Descripción:

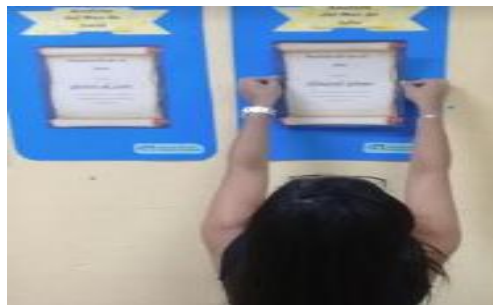
Cada mes se realizó un reconocimiento al mejor analista del mes, esta decisión se tomó en conjunto con el jefe y subjefes de la sección de contratos, con el fin de motivar a los analistas de esta sección a ser trabajadores comprometidos y poder obtener una competencia sana laboral.

Acciones Desarrolladas:

1. Reconocimiento a Mejor Analista:



Jefe de la sección de contratos, Francisco Cabrera, hace entrega de reconocimientos a los analistas del mes Gerson de León en Junio y Eduardo Gómez en Julio. – Junio y Julio 2017



La epesista Waleska Gutierrez se encarga de colocar un duplicado de reconocimientos en la sección de contratos para que todos los analista puedan verlos. – Junio y Julio 2017

3.3 Cronograma de actividades:

Mes	Junio				Julio			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Colocacion de Cartelera								
Reuniones semanales								
Entrega de Mini agendas								
Reconocimineto al Mejor Analista								
Creacion de grupo de Whatsapp								
Buzón de sugerencias								

Fuente: Cronograma de Gant.

3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Reuniones Semanales</p> <p>Objetivo: Fortalecer la comunicación entre analistas y jefes.</p>	7 reuniones semanales, 2 reuniones con refacción, los 21 integrantes de la sección de contratos presenciaron estas reuniones.	“me ayudan unificar criterios durante los procesos a realizarse, y las refacciones nos unen como grupo de trabajo”
<p>Cartelera</p> <p>Objetivo: Colocar información de relevancia para conocimiento de todos los integrantes de la sección de contratos.</p>	2 carteles con 10 mensajes motivaciones sumando la información de relevancia colocada.	“los mensajes que se colocan si hacen que me motive cuando las leo, me gusta esta informada sobre los cambios que se realicen”
<p>Mini Agendas</p> <p>Objetivo: Tener un medio físico donde se puedan colocar tareas y pendientes.</p>	21 agendas y 21 lápices entregados a los 21 analistas de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	“me ayuda a no olvidar las cosas que tengo pendientes por realizar”
<p>Grupo de Whatsapp</p> <p>Objetivo: Poseer una comunicación directa y clara con todos los integrantes de la sección de contratos.</p>	1 grupo de Whatsapp con 21 integrantes incluidos.	“Me mantiene informada de todas las notificaciones que se realizan entre todos los compañeros de trabajo”
<p>Reconocimiento al mejor analista</p> <p>Objetivo: Premiar a la persona con mejores resultados durante el mes.</p>	4 reconocimientos al mejor analista del mes, 2 entregados a los analistas premiados y los otros 2 colocados cerca de la cartelera para que sea visualizado por los demás analistas.	“me motiva a ser mejor trabajador y a dar lo mejor de mí”
<p>Buzón de Sugerencias</p> <p>Objetivo: Poder tener un espacio físico donde se puedan expresar los analistas de la sección de contratos.</p>	1 buzón de sugerencias colocado, los 21 integrantes de la sección de contratos hicieron uso de dicho buzón.	“Puedo dar mi opinión y expresar mis pensamientos libremente”

Fuente: Waleska Gutierrez

CONCLUSIONES

1. Con los resultados obtenidos en el diagnóstico se observó que la sección de contratos no tenía las herramientas necesarias para poder tener una comunicación viable y por lo mismo no habían instrucciones de jefes a los analistas y vice versa.
2. Al realizar el plan de comunicación interna dentro de la sección de contratos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se pueden ver que hay acciones que pueden mejorar la comunicación que se tiene actualmente y así poder obtener mejores resultados .
3. Se puede concluir, que las acciones y actividades implementadas para fortalecer la comunicación interna de la sección de contratos fueron un éxito, ya que cada acción que se realizó logro tener muy buenos resultados, y la comunicación que se tenía entre los analistas de la sección y los jefes de la misma mejoro radicalmente. Esto ayuda a que los procesos administrativos que se llevan a cabo tengan resultados diferentes y todos vayan en una misma línea de comunicación.
4. La llegada al final de este proceso se puede corroborar que todas las acciones planteadas se pudieron llevar a cabo sin ningún inconveniente y concluyendo con resultados favorables para la sección de contratos.

RECOMENDACIONES

1. Dar a conocer este proyecto de comunicación a estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y a colaboradores del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, para que puedan darse cuenta de que es posible fortalecer la comunicación interna dentro de un departamento.
2. Incentivar a futuros epesistas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación a realizar proyectos que mejoren la comunicación dentro y fuera de la institución a elegir, para que puedan llegar a tener resultados envidiables.
3. Que el Jefe de la sección de contratos continúe dándole seguimiento a las actividades que se realizaron ya que se pudo evidenciar que la comunicación interna mejoro notablemente al implementar estas acciones.
4. Que los analista de la sección de contratos, puedan valorar el material que se entregó para uso personal y laboral. Esto con el fin de que puedan seguir teniendo una comunicación efectiva dentro de la sección.
5. Que todos los integrantes de la sección de contratos puedan incluir a nuevas generación en este proyecto que se realizó y puedan dar oportunidad a nuevos epesistas para continuar dando seguimiento a dicho proyecto.

Glosario de Términos

Glosario de Términos

1. Ambiente organizacional: Serie de elementos culturales y de identidad de la organización, que hacen de ésta lo que es, con la voluntad de cumplir las expectativas de lo que debe ser. Se integra por cuestiones físicas como infraestructura, espacios, aspectos climáticos, mobiliario, así como por las normas, valores, cuestiones psicológicos y hasta místicas, que a la organización en su globalidad la caracterizan.
2. Aprendizaje organizacional: Capacidad de la organización de transformarse a la par del entorno, adaptarse a este con competencia, dinamismo y transformarse cuando las circunstancias lo exijan. Se basa en conocimiento que la organización tenga de ella misma, de los principios bajo los cuales se guíe y la manera en que los pone o ha puesto (en el pasado) en práctica.
3. Áreas con posibilidad de desarrollo: Cuestiones que el diagnóstico arroja como potenciales de ser optimizadas, que merecen el esfuerzo por verlas en una situación más favorable para los intereses de la organización. Sólo pueden concluirse como resultado final del diagnóstico y con base en información validada por la metodología de este.
4. Clima organizacional: Resultado de la interacción del sujeto con el ambiente organizacional, que demuestra la influencia de la organización en el desempeño del individuo, tiene que ver con las experiencias individuales y colectivas de los miembros.
5. Comunicación externa: Transmisión de mensajes de la organización a públicos externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativas, estratégicas, de difusión y de promoción de una buena imagen.
6. Comunicación interna: Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables par la organización) a través de medios específicos para ello.

7. Comunicación organizacional: Comunicación que se gesta dentro de una organización. Sistema que constantemente sufre ajustes, complejo por sus relaciones con diversos públicos (tanto internos como externos). Procesos inherentes a la organización que no sólo tienen que ver con intercambio de información, sino también con los medios utilizados y los individuos (con su cultura, actitudes, sentimientos y capacidades). Es también la disciplina que se encarga de investigar y teorizar acerca de todo lo anterior con la voluntad de dar explicación a las organizaciones sociales.
8. Cultura organizacional: Conjunto de normas humanas y sociales que determinan comportamientos, y que diferencian a la organización de otras. Son sus valores, modelos de comportamiento, necesidades, expectativas, lenguaje, símbolos, señas, creencias, políticas, etc.
9. Diagnóstico: DÍA (a través) y gnosis (conocer). Descripción de la situación de una organización con base en la recolección, sistematización e interpretación de la información respecto a ella.
10. Dimensiones de la organización: Aspectos esenciales de la organización consideradas por la guía de diagnóstico.
11. Dirección: Persona o grupo de personas con el poder de tomar decisiones estratégicas y trascendentales en la organización.
12. Disposición al cambio: Naturaleza de la organización de aceptación o resistencia al cambio que influencia la conducta, actitudes, creencias y valores de sus miembros.
13. Dispositivos de comunicación: Mecanismos que tienen como función primordial fomentar el diálogo y el intercambio multilateral.
14. Entorno de la organización: Dimensiones en ámbitos micros y macros, independientes a la organización, que la afectan e influyen en su existencia y desempeño.
15. Estrategia de comunicación: Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.

16. Estructura orgánica (organigrama): Diseño de la distribución jerárquica de los materiales y recursos humanos de la organización, manera esquemática de la manera en que se conforma la organización.
17. Flujos de información: Son la transmisión de datos entre los públicos de la organización (tanto internos como externos) y son el fomento de la comunicación para el desarrollo.
18. Jerarquía: En el ambiente organizacional es el grado en el ordenamiento de la autoridad.
19. Liderazgo: Ya sea formal o informal se trata de la condición de influencia, de visión y de cambio. En el aspecto comunicacional el liderazgo se refiere a la permisión de acceso y uso de la información.
20. Metas: Fines específicos deseados, principalmente resultados cuantitativos esperados.
21. Misión: Razón de ser de la organización, explicación de lo que es, de lo que hace y para quien lo hace.
22. Motivación: Estimulación de los miembros de la organización con la expectativa de que realicen cada vez mejor su trabajo.
23. Objetivos: Ideales a obtener o propósito de resultados finales (a nivel global o particular) en un tiempo determinado.
24. Percepción de los públicos: Impresión de los individuos acerca de los mensajes de la organización, que dirige sus respuestas a estos y que influye en su comportamiento.
25. Plan de estratégico: Planteamiento de como se conseguirá algo y la forma en que se capitalizará las oportunidades, planeación de algo con objetivos establecidos y medición de resultados.
26. Redes de comunicación: Concreción técnica de los flujos de información, sus objetivos por lo tanto son prácticos y se refieren a lograr una capacidad óptima en la transmisión de datos, posibilitar la comprensión del mensaje, y así fomentar la comunicación para el desarrollo.

27. Subordinado: Aquel subalterno de una jerarquía de grado más alto, supeditado a las decisiones y disposiciones de este. Constituye uno de los escalones de la distribución de funciones y tiene un papel sumamente importante para la consecución de las labores.
28. Tipo de trabajo: Parte de la planeación del sistema de trabajo. Especificación de la forma en que se llevarán a cabo funciones como el mantenimiento, abastecimiento, inspección, control de calidad y supervisión, toma de decisiones, actitud ante emergencias y la participación.
29. Valores: Virtudes, cualidades y principios con los cuales la organización se rige, están basados en inquietudes y necesidades humanas básicas. Son el eje constantes, ideales de desarrollo y preceptos que la dirección no debe olvidar.
30. Visión: Explica la existencia de la organización pero en el sentido del futuro deseado (5 a 10 años), su intención es estratégica y de marcar la pauta de acción.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernandez Sampieri, Roberto.2006. Metodología de la Investigación, México DF: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Homs Quiroga, Ricardo (1990), La comunicación en la empresa. México, D.F.: Grupo Editorial iberoamericano.
- Gary L. Kreps (1995) “La Comunicación en las Organizaciones”, Estados Unidos: Ed. Addison -Wesley Iberoamericana.

EGRAFÍA

- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, recuperado el 7 de febrero del 2017 a las 15:37pm <http://mspas.gob.gt/index.php/en/funciones-y-organigrama-del-departamento.html>
- Galán Manuel, 2009, recuperado el 13 de febrero de 2017 a las 18:57pm <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

ANEXOS

Transcripción completa de las entrevistas

1. ¿Cómo considera que esta la comunicación actualmente dentro de la sección de contratos?

Entrevistado 1: pues a mi me parece que esta bien ya que no tengo problemas con los demás compañeros para poderme comunicar con ellos.

Entrevistado 2: la verdad me cuesta mucho estar en comunicación con ellos.

2. ¿Las barreras de comunicación son frecuentes dentro del departamento?

Entrevistado 1: si , ya que siempre hay algo que influye para poder transmitir información.

Entrevistado 2: si, muchas veces se da la informacion pero no llega adecuadamente a los compañeros.

3. ¿Qué medio de comunicación emplea actualmente para mantenerse comunicados con los compañeros de trabajo?

Entrevistado 1: el mas efectivo para mi es el verbal, acercarme a cada uno de los compañeros para poder dar información.

Entrevistado 2: electrónicos, creo que es la mejor manera, ya que hay una constancia de que la información se dio.

4. ¿Cómo considera que es la comunicación con el personal a su cargo?

Entrevistado 1: buena, siempre que se da una instrucción cumplen con lo solicitado

Entrevistado 2: no muy buena, siempre se trata de dar información grupal, pero se dificulta.

Modelo de la encuesta



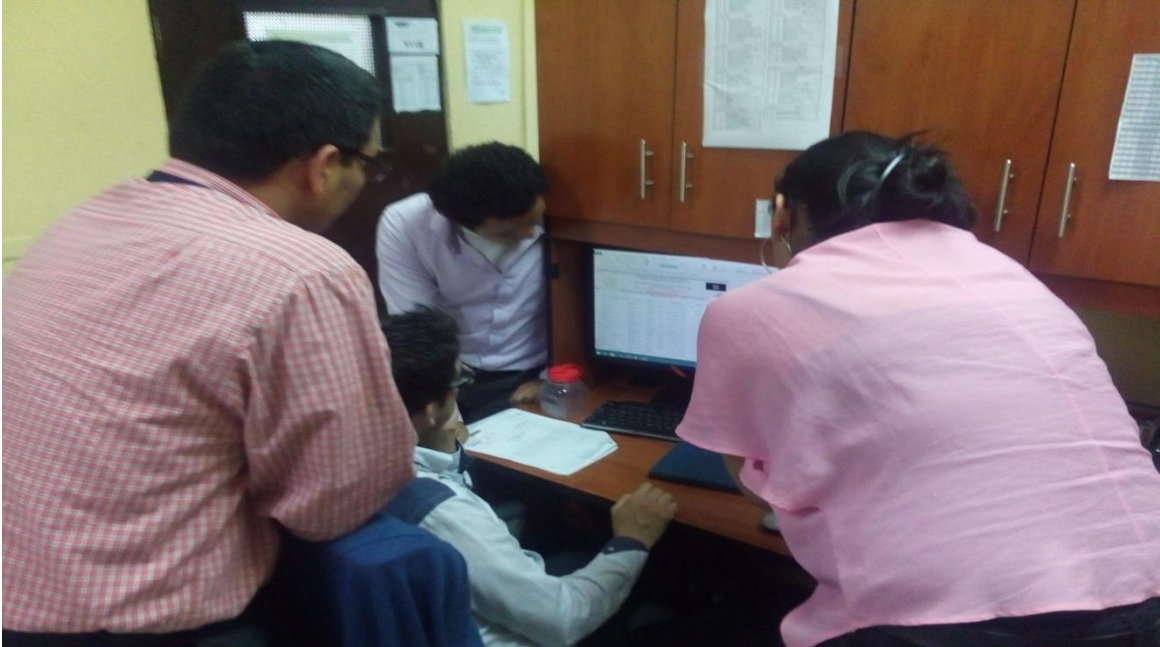
ENCUESTA PARA SECCION DE CONTRATOS MSPAS

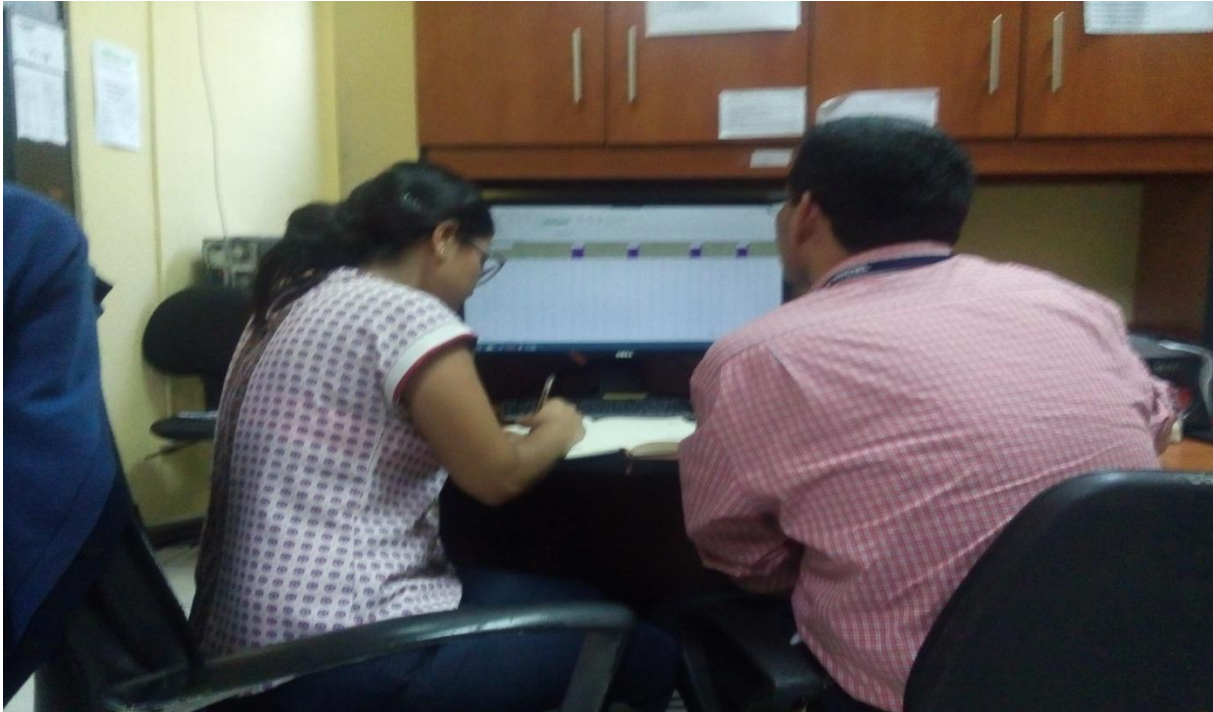


Por favor sírvase contestar las siguientes preguntas de esta encuesta colocando una X en su respuesta.

1. Rango de edad:
 18-25 26-32 33-40 41 ó más
2. Sexo:
 F M
3. ¿Se siente contento con su trabajo?
 Si No
4. ¿Cómo es la comunicación de trabajo con sus jefes?
 Buena Regular Mala
5. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?
 Buena Regular Mala
6. ¿Ha escuchado algún rumor dentro del departamento?
 Si No
7. ¿Cuál es el medio más rápido para enterarse de información dentro del departamento?
 Verbalmente Medios Electrónicos Por Medios de Carteleras
8. ¿Considera adecuado realizar reuniones informativas entre jefes y empleados?
 Si No
9. ¿Recibe información por medios escritos?
 Si Algunas Veces No
10. ¿Le gustaría tener comunicación efectiva dentro del departamento?
 Si No

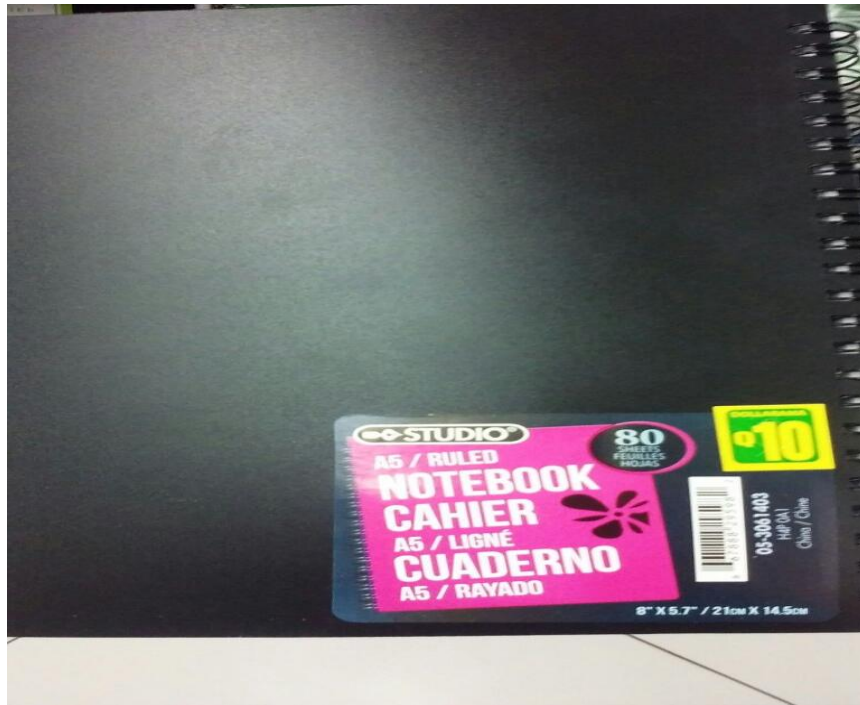
Propuestas para plan de Comunicación












EJECUCION DE ACTIVIDADES




Analistas de la sección de contratos se encuentra recibiendo material brindado por la epesista Waleska Gutierrez. – Julio 2017

FICHA DE REGISTRO HORAS DE PRÁCTICA



EPS
L. 17032008

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Carrera Profesional Licenciatura de Interacción UICIT



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Yildred Waleika Gutierrez Ortega
 No. Carril y DPI: 201212424 DPI: 1275-80705-0100
 Jefe o Encargado (a): Dr. Francisco Cabeza Palma, Jefe Sección de Control
 Institución o Empresa: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
 Supervisor, de EPCL: Linda Sandra Hernández

Sem. No.	Fecha	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la semana
			mar	abr	may	jun	jul	ago	
1	Del: 01 / Al: 07	ener	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
2	Del: 20 / Al: 26	febr	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
3	Del: 13 / Al: 16	marzo	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	31.5 hrs
4	Del: 19 / Al: 23	abril	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
5	Del: 26 / Al: 29	mayo	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
6	Del: 09 / Al: 07	junio	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
7	Del: 10 / Al: 14	julio	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
8	Del: 17 / Al: 21	agosto	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
9	Del: 24 / Al: 28	sept	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8	32.5 hrs
10	Del: 31 / Al: 31	oct	7.5	8	8	8	8	8	27.5 hrs
TOTAL DE HORAS DE PRACTICA REGISTRADA									322.5 hrs

(i) [Firma]
 Nombre, firma y sello de Encargado:
 Francisco Cabeza Palma
 Jefe de Sección de Control
 Ministerio de Salud Pública

(ii) [Firma]
 Sello de la Institución o Empresa:
 Ministerio de Salud Pública