

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA OFICINA DE LA SECCIÓN DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DEL CENTRO DE SALUD DE RABINAL, BAJA
VERAPAZ

BRENDA SUSANA XITUMUL XITUMUL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE 2 015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN



INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA OFICINA DE LA SECCIÓN DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DEL CENTRO DE SALUD DE RABINAL, BAJA
VERAPAZ

BRENDA SUSANA XITUMUL XITUMUL

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE 2 015

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

TRABAJO DE GRADUACIÓN

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
REALIZADO EN LA OFICINA DE LA SECCIÓN DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DEL CENTRO DE SALUD DE RABINAL, BAJA
VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

BRENDA SUSANA XITUMUL XITUMUL
201044072

COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
CON ORIENTACIÓN EN MEDIO AMBIENTE

COBÁN, ALTA VERAPAZ, OCTUBRE 2 015

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
RECTOR MAGNIFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. M.A: Fredy Giovanni Mac Choc
SECRETARIA: Licda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE DOCENTE: Ing. Geol. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE EGRESADOS: Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales

COORDINADOR DE LA CARRERA

Lic. en Admon. Hayron Benjamín Vásquez Torres

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADOR: Lic. en Pedagogía. Marvin Reynaldo Samayoa Moya
SECRETARIA: Licda. en Admon. de Emp. Marlen Aida Milián Vielman
VOCAL: Lic. en Educ. José Pedro Pérez Fernández

REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lic. en Admon. Hayron Benjamín Vásquez Torres

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. en Ped. C.C. Educ. César Mauricio Milián Orellana

ASESORA

Licda. en Admon. de Emp. Ennin Sucely Flores Castro

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Salamá, Baja Verapaz, 29 de agosto de 2015.
DICT.lic-asesor 008-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Orientación en Medio Ambiente
Salamá, Baja Verapaz.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la revisión del trabajo de graduación denominado o titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Oficina de la Sección de Saneamiento Ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

Se procedió a asesorar y supervisar a la estudiante: **Brenda Susana Xitumul Xitumul**, con carné **201044072**, en el desarrollo de su trabajo de graduación.

Tomando en cuenta que se ha finalizado la etapa de asesoría respetuosamente informo a ustedes, que otorgo mí visto bueno al trabajo en mención.

Por lo anterior, solicito se envíe a donde corresponda para continuar el trámite respectivo.

Deferentemente,


Licda. Ennin Sucely Flores Castro
Asesora

“Id y Enseñad a Todos”

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Salamá, Baja Verapaz, 29 de agosto de 2015.
DICT.lic-revisor 008-2015

Señores

Comisión de Trabajos de Graduación

Carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Orientación en Medio Ambiente
Salamá, Baja Verapaz.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la revisión del trabajo de graduación titulado: Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Oficina de la Sección de Saneamiento Ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz; elaborado por la estudiante: **Brenda Susana Xitumul Xitumul**, con carné **201044072**.

Tomando en cuenta que se ha finalizado la etapa de revisión respetuosamente informo a ustedes, que otorgo mí visto bueno al trabajo en mención.

Por lo anterior, solicito se envíe a donde concierne, para continuar el trámite correspondiente.

Deferentemente,


Lic. César Mauricio Milián Orellana
Revisor

“Id y Enseñad a Todos”

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Salamá, Baja Verapaz, 29 de agosto de 2015.
DICT.lic-redac&estilo 008-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Orientación en Medio Ambiente
Salamá, Baja Verapaz.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la revisión del trabajo de graduación denominado o titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Oficina de la Sección de Saneamiento Ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

Elaborado por la estudiante: **Brenda Susana Xitumul Xitumul**, con carné **201044072**; por lo tanto se remite a esta instancia para que continúe el trámite.

Deferentemente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hayron Benjamín Vásquez Torres', written over a large, stylized blue scribble.

Lic. Hayron Benjamín Vásquez Torres
Redacción y Estilo

“Id y Enseñad a Todos”

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-

Salamá, Baja Verapaz, 29 de agosto de 2015.
DICT.lic-comisión 008-2015

Licenciado
Fredy Giovani Macz Choc
Director CUNOR
Cobán, Alta Verapaz

Licenciado Macz:

Habiendo conocido los dictámenes favorables del asesor - revisor de trabajos de graduación y del revisor de redacción y estilo; esta Comisión da el visto bueno al trabajo de graduación titulado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la Oficina de la Sección de Saneamiento Ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

Documento realizado por la estudiante: **Brenda Susana Xitumul Xitumul**, carné No. **201044072**, previo a optar al título de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and strokes, positioned above the printed name and title.

Lic. Marvin Reinaldo Samayoa Moya
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación

c.c. archivo

“Id y Enseñad a Todos”

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la oficina de la sección de saneamiento ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Orientación en Medio Ambiente.



Brenda Susana Xitumul Xitumul
201044072

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, sub inciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

ÍNDICE

RESUMEN	v
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1. Localización geográfica	5
1.2. Recursos	5
1.2.1. Recursos humanos	5
1.2.2. Recursos económicos y financieros	6
1.2.3. Recursos físicos	6
1.2.4. Recursos materiales y tecnológicos	6
1.3. Situación socioeconómica	7
1.4. Organización social	7
1.5. Información general	8
1.5.1. Reseña histórica de la institución	8
1.5.2. Información técnica administrativa	9
1.5.3. Filosofía de la institución	10
1.5.4. Servicios que presta	10
1.6. Problemas y fortalezas encontradas	11
1.6.1. Problemas	11
1.6.2. Fortalezas	11

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. Servicio	13
2.1.1. Justificación	13

2.1.2. Objetivos	14
2.1.3. Actividades realizadas	14
2.1.4. Metodología	15
2.1.5. Recursos	15
2.1.6. Control	16
2.2. Docencia	16
2.2.1. Justificación	16
2.2.2. Objetivos	17
2.2.3. Actividades realizadas	17
2.2.4. Metodología	18
2.2.5. Recursos	18
2.2.6. Control	19

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Servicio	21
3.1.1. Análisis	21
3.1.2. Discusión de resultados	22
3.2. Docencia	22
3.2.1. Análisis	22
3.2.2. Discusión de resultados	23

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

EVALUACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD DE RABINAL, BAJA VERAPAZ.

4.1. Introducción	25
4.2. Planteamiento del problema	25
4.3. Justificación	26
4.4. Marco conceptual	26
4.4.1. Antecedentes	26
4.4.2. Alcances y límites	27
4.5. Marco teórico	27
4.5.1. Relaciones humanas	27
4.5.2. Importancia de las relaciones humanas	28
4.5.3. Inteligencia emocional	30
4.5.4. Definición de ética y moral	31
4.5.5. Importancia de la comunicación	32
4.5.6. Cultura organizacional	33

4.5.7. Clima organizacional	34
4.6. Marco metodológico	34
4.6.1. Método	34
4.6.2. Objetivos	35
4.6.3. Hipótesis	35
4.6.4. Categorías	35
4.6.5. Diseño de la investigación	36
4.6.6. Sujetos de la investigación	36
4.6.7. Instrumentos	37
4.7. Resultados	37
4.7.1. Análisis de resultados	37
4.8. Conclusiones de la investigación	38
4.9. Recomendaciones de la investigación	38
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	43

RESUMEN

Durante la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte, Extensión Salamá, Baja Verapaz, realizado en la oficina de saneamiento ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz se realizó cuatro horas diarias para cumplir las horas establecidas por la Universidad, para desarrollar las actividades planificadas, durante el proceso se realizó un diagnóstico institucional para identificar las fortalezas y debilidades de dicha institución.

La primera actividad comprende un diagnóstico institucional que contiene la información general de la unidad de práctica, es cual describe el sector comunidad, sector institucional, sector finanzas, sector recursos humanos, sector administrativos, sector relaciones y sector filosófico, político y legal de la institución, del cual se desprenden los tres programas, de servicio, docencia e investigación.

El programa de servicio consistió en la elaboración de una base de datos para almacenar la información de la oficina de saneamiento, en el programa de docencia se elaboró una guía con los temas principales de saneamiento ambiental y en el programa de investigación se propuso una evaluación de cultura y clima organizacional para la institución donde se realizó la práctica.

A través de las problemáticas presentadas se presentó la propuesta de solución, planificando cada actividad con sus objetivos, metodologías, cronogramas y actividades para lograr la ejecución de cada programa.

INTRODUCCIÓN

El presente informe, se fundamentó en los procesos realizados en el Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en la oficina de saneamiento ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz, está conformado por el diagnóstico institucional, plan de trabajo y programas de actividades, establecidos por el normativo del Centro Universitario del Norte.

De acuerdo con el diagnóstico institucional que se realizó con el apoyo del personal de dicha institución, se obtuvo toda la información requerida, para poder determinar los problemas, del cual se realizó una priorización donde se establecieron tres. Se logró identificar la problemática para el programa de servicio, docencia e investigación.

El programa de servicio presenta la parte informativa, la problemática, justificación, objetivos, las actividades a desarrollar, problemática, alternativa de solución, metodología, recursos, en dicho programa se realizó como proyecto una base de datos digital para simplificar el trabajo en la oficina en donde se realizó la práctica.

El programa de docencia que presenta la parte informativa, la problemática, justificación, objetivos, las actividades a desarrollar, problemática, alternativa de solución, metodología, recursos, en dicho programa se realizó como proyecto la elaboración de una guía didáctica que contiene los temas principales sobre saneamiento ambiental que tratan en la oficina.

El programa de investigación que presenta la parte informativa, la problemática, justificación, objetivos, principales fuentes de investigación, plan

de contenidos, este programa está dividido por capítulos en el cual se realizó una investigación, el primer capítulo consta del marco conceptual, el segundo capítulo consta del marco teórico, el tercer capítulo está conformado por el marco metodológico, el cuarto capítulo, lo conforma el marco operativo, el quinto capítulo se presenta el análisis y discusión de resultados, el séptimo capítulo presenta la propuesta de solución, que es una evaluación de cultura y clima organización en la institución y el último capítulo son conclusiones y recomendaciones.

.OBJETIVOS

General

Generar alternativas de cambio que fortalezcan el buen desempeño del personal de la oficina de saneamiento ambiental, del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz, a través de las actividades planificadas en el programa de servicio, docencia e investigación.

Específicos

- a. Elaborar una estructura para una base de datos digital, que sirva de almacenamiento de la documentación administrativa, facilitando su búsqueda y resguardo en la oficina de saneamiento ambiental.
- b. Estructurar una guía didáctica basada en los temas principales de saneamiento ambiental, para que sea de utilidad en las orientaciones hacia la población, de la oficina donde se realizó el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado.
- c. Identificar los factores que originan los problemas de conducta que afectan las relaciones humanas y convivencia entre el personal del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1. Localización geográfica

Rabinal dista de la cabecera departamental 27 kilómetros con carretera asfaltada. De Rabinal a la ciudad capital, cuenta con dos vías: la primera, vía Rancho existen 178 kms, con carretera asfaltada, la segunda, vía San Juan Sacatepéquez, existen 114 kms, donde tiene un 80% aproximadamente asfaltado.

El centro de Salud está ubicado entre la 2da. y 3ra. Calle 4ta avenida 2-81 de la zona 3 del Municipio de Rabinal, del departamento de Baja Verapaz.

El centro de salud está ubicado en área céntrica del municipio en medio de la calle principal y la segunda calle por el cual se puede ingresar del municipio de Cubulco utilizando la segunda calle y del municipio de San Miguel utilizando la tercera calle. Este se encuentra a tres cuadras y media de la municipalidad y parque central de Rabinal.

1.2. Recursos

1.2.1. Recursos humanos

En la institución se cuenta con un total de 126 trabajadores de Salud Pública, de los cuales 36 personas se encuentran en el reglón 011 en este reglón se encuentra el personal permanente que cuenta con todos los beneficios, entre ellos vacaciones, bonos

y el derecho a una jubilación, el personal por contrato se encuentra 90 personas y están clasificados de la siguiente manera: El 036 (2 personas), es un reglón que cuenta con los mismos beneficios del presupuestado a diferencia que dependen de un contrato, el cual es renovado cada año. Y el reglón 182 (60 personas) y 189 (28 personas), estos cuentan con pocos beneficios ya que el personal, no recibe bonos, no tiene vacaciones y permisos laborales, dependen de un contrato con vigencia de un año, el cual puede ser renovado, dependiendo de la administración de la institución.

1.2.2. Recursos económicos y financieros

Por ser una institución pública cuenta con recurso económico del Ministerio de Salud, que es financiado por el estado, para poder brindar una atención a la población, donde los servicios que se prestan depende del presupuesto asignado (Se solicitó información en relación al presupuesto del Centro de Salud de Rabinal pero no fue proporcionada, con el argumento que no pueden dar dicha información).

1.2.3. Recursos físicos

Las instalaciones del Centro de Salud cuentan con áreas adecuadas ya que posee oficinas y áreas de atención al personal con suficiente espacio para realizar las actividades correspondientes, cuenta con todos sus servicios. Dándole el uso adecuado a los mismos.

1.2.4. Recursos materiales y tecnológicos

Materiales: Cuenta con materiales de oficina como papel bond, lapiceros, marcadores, perforadoras, lápiz, engrapadoras, borradores, sacapuntas, reglas, entre otros, que es utilizado por las educadoras en los establecimientos y por el personal administrativo

de la institución, materiales de limpieza entre ellos cloro, desinfectante, bolsas, detergente, escobas, utilizado por el personal operativo, material de médico quirúrgico como jeringas, guantes, algodón, termómetros, gasas, que es utilizado por los enfermeros.

Tecnológicas: El Centro de Salud cuenta con equipo de computadoras utilizadas en las áreas administrativas, equipo de cañonera y bocinas, proyección audio visual utilizado en las diferentes capacitaciones, charlas, talleres y otras actividades que realizan.

1.3. Situación socioeconómica

La población que asiste al servicio de salud, en su mayoría no es económicamente activa ya que no cuentan con un trabajo estable, entre ellos personas que trabajan en agricultura, las ama de casa, en su mayoría las los que acuden a la consulta externa son del área rural que muchas veces solamente tiene para el pasaje para viajar de su comunidad hacia el Centro de Salud.

1.4. Organización social

El Centro de Salud está organizado de la siguiente manera: El coordinador de distrito, quien tiene a su cargo todo el personal, la subdirección que está a cargo de la enfermera profesional del distrito, el equipo técnico que se encarga de tomar decisiones o resolver conflictos en la institución, está formado por el director, la enfermera profesional del distrito y tres personas que sean de reglón permanente que son elegidas por el coordinador, el personal de enfermería, entre ellos los auxiliares de enfermería, enfermeros profesionales y los auxiliares de enfermería comunitaria, médicos y para médicos que atienden emergencia y maternidad, los técnicos en salud rural e inspectores se encargan del saneamiento ambiental, en el personal administrativo están los

estadígrafos, las secretarías y asistentes de información, cuenta con laboratorio clínico y de citología, en el personal operativo se encuentran los pilotos, guardianes y de limpieza. En la oficina donde se realizó el EPS, el coordinador de la oficina de saneamiento ambiental es el inspector de saneamiento, que tiene a su cargo dos técnicos en salud. En las diferentes actividades que realizan también tienen el apoyo de los educadores al momento de impartir charlas y al realizar jornadas de vacunación canina tiene el apoyo de los auxiliares de enfermería comunitaria, esto en coordinación del director del Centro de Salud.

1.5. Información general

1.5.1. Reseña histórica de la institución

En el año 1965 fue fundado el Centro de Salud de Rabinal, en ese entonces se le llamaba Sanidad Pública, solamente contaba con poco personal profesional, ya que durante esos años las personas ejercían de manera empírica, solamente contaban con un edificio pequeño donde atendían emergencias y a la vez daban consulta, con el transcurrir de los años la población del municipio fue creciendo y a su vez, el personal de la institución también para poder cubrir las necesidades de la población,

En el año 1984 ya se conoce como Centro de Salud, en ese año el 10 de mayo se apertura el servicio de maternidad, pasando a ser Centro de Salud tipo A, se le da esta categoría ya que cuentan con servicios de internamiento de treinta a cincuenta camas, para la atención de partos, cabe resaltar que durante esa época las encargadas de atender partos eran las comadronas, ya que no se contaba con personal paramédico, como actualmente se cuenta con médicos encargados de la maternidad, el servicio de atención que se brindaba era únicamente de ocho horas durante el día, de lunes a viernes.

Además de la consulta externa y maternidad, el Centro de Salud brindaba otros servicios como los de vectores, (personal de Malaria, que vela por prevención de la propagación del zancudo entre otros) sección de Saneamiento Ambiental, las cuales no tenían oficina propia por no contar con un edificio amplio, durante el paso de los años, se fueron gestionando proyectos de infraestructura para poder ampliar las instalaciones del edificio.

En el mes de abril del año 2006, se inaugura lo que ahora actualmente es el Centro de Atención Permanente, ya que cuenta con servicios de atención médica permanente, atendiendo emergencias y partos las veinticuatro horas y los fines de semana, cuentan con en camamiento y salas de atención de parto. Desarrolla actividades de atención ambulatoria, es quiere decir que realizan visitas domiciliarias, fundamentalmente en los hogares maternos.

Durante este año con la ampliación de infraestructura, se hace oficial las oficinas de saneamiento ambiental, la cual se dedica a la prevención de enfermedades y cuidado de la salud, del agua y del medio ambiente, en el municipio de Rabinal, Baja Verapaz.

1.5.2. Información técnica administrativa

Las actividades planificadas en la oficina de saneamiento ambiental estas enfocadas a los recursos naturales como el agua potable, en buen uso del vital líquido y algunas otras actividades que tienen relación con el medio ambiente de la comunidad.

La oficina de saneamiento ambiental tiene como fin planificar y organización con otras instituciones, todas las medidas y acciones para la protección, conservación y mejoramiento del medio ambiente, también tiene como objetivo la prevención de enfermedades por consumo de alimentos a través de capacitación y

charlas a las persona que manipulan los mismos, la prevención de enfermedades en animales como la rabia, en bovinos y caninos, para beneficio de la salud de la población en general.

Se encarga de diseñar programas y proyectos que velan por en uso y cuidado del agua en el municipio, también por el buen manejo de los desechos sólidos, esto en coordinación con otras instituciones, que velan por el medio ambiente, como la municipalidad.

1.5.3. Filosofía de la institución

Se parte de que la salud es un bien social primario por excelencia porque permite a los individuos y a las familias el logro de otros bienes sociales como educación, trabajo e integración a la comunidad, por lo tanto la inequidad en los resultados de salud conduce a la inequidad social.

Visión: Ser un ente regulador, eficiente y eficaz que a través de la decisión normativa y reguladora, contribuye a la prevención y mitigación de riesgos ambientales a la salud humana.

Misión: Contribuir al mejoramiento de las condiciones sanitarias ambientales, que prevengan y mejoren la calidad de la salud humana.

1.5.4. Servicios que presta

El Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz, cuenta con los servicios de consulta externa, maternidad, emergencia, laboratorio clínico, laboratorio de citología, salud reproductiva, psicología, recursos humanos, farmacia, vectores y la sección de saneamiento ambiental, cada una con el fin de atender a la población.

1.6. Problemas y fortalezas encontradas

1.6.1. Problemas

Entre los problemas encontrados, se encuentran los siguientes:

- Falta de información sobre la importancia sobre el uso adecuado y moderado del agua potable.
- Quema de la basura, provocando contaminación al aire.
- Falta de capacitación al personal que manipula los desechos producidos por la institución.
- Malas relaciones humanas entre el personal de la institución.
- Mala comunicación entre el personal
- Falta de practica de valores morales y éticos por parte del personal de la institución.

1.6.2. Fortalezas

Las actividades planificadas en la oficina de saneamiento ambiental estas enfocadas a los recursos naturales como el agua potable, en buen uso del vital líquido y algunas otras actividades que tienen relación con el medio ambiente de la comunidad.

La institución cuenta con áreas verdes las cuales son aprovechadas para la elaboración de huertos con plantas medicinales para la promoción de la medicina natural, las áreas verdes se les da mantenimiento a cada cierto tiempo para tenerlos en buenas condiciones.

Es una institución que vela por la salud de la población en toda época del año, no solo se enfoca en la salud sino también vela por la protección de medio ambiente a través de su oficina de saneamiento ambiental, ya que todo el año realiza actividades que velan por la sostenibilidad de los recursos naturales.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1. Servicio

El proyecto realizado en el programa de servicio, consistió en la implementación del programa de base de datos digital para almacenar y conservar información masiva de la oficina y de esta manera guardar de manera digital y ordenada de esta manera simplificando espacio físico, para que sea útil en la oficina.

Para la ejecución de este proyecto se plantearon los objetivos, la metodología, los recursos, la programación y la evaluación y las actividades a realizarse

2.1.1. Justificación

Por medio de la observación durante la elaboración del diagnóstico, se detectaron, debilidad que había en el resguardo de la información de los documentos administrativos de la oficina de saneamiento ambiental, al igual que la búsqueda de datos de años anteriores, también se observó el deterioro de algunos archivos por la falta de espacios adecuados para su resguardo, por tal motivo se tomó la iniciativa de priorizar los problemas encontrados, para darle una posible solución.

La oficina de saneamiento ambiental necesita alternativas de resguardo y registro de la información administrativa que facilite la busque y permita brindar un mejor servicio a la población.

2.1.2. Objetivos

a. Generales

Elaborar una estructura para una base de datos digital, que sirva de almacenamiento de la documentación administrativa, facilitando su búsqueda y resguardo en la oficina de saneamiento ambiental, del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

b. Específicos

Almacenar de manera digital la información oficial que se maneja en la oficina de saneamiento ambiental.

Simplificar la información de una manera sistemática ingresando la información a una base digital.

Facilitar la búsqueda de información a través de una manera sistemática y digital.

2.1.3. Actividades realizadas

a. Problema

Documentos oficiales expuestos al deterioro por carecer de un lugar apropiado para su resguardo y conservación.

b. Solución

Se propuso la elaboración de una base de datos digital, para el almacenamiento masivo de datos, simplificando el trabajo y espacio en la oficina de saneamiento ambiental.

2.1.4. Metodología

El procedimiento que se llevó a cabo mediante la investigación de campo, fue un proceso ya que se desarrollaron diferentes actividades para lograr el objetivo planteado, en base a lo investigado durante el diagnóstico, se elaboró un plan de trabajo y el cronograma de actividades, se planteó la propuesta de solución y se procedió a su elaboración, el cual fue estructurar una base de datos, para luego ser instalada en la computadora de la oficina de saneamiento ambiental, previamente se dio la orientación adecuada para su uso, quedando así como proyecto final del programa de servicio.

2.1.5. Recursos

a. Humanos

- Alumna epesista
- Ingeniero en sistemas
- Encargado de la oficina de la unidad de práctica

c. Materiales

- Computadora
- Documentos oficiales de la oficina

d. Financieros

- Crear la base de datos digital
- Instalar la base de datos digital
- Costo: 2,000.00

2.1.6. Control

Para la ejecución de dicho proyecto se organizaron las actividades a realizar, en cual se establecieron en un cronograma, que fue cumplido con satisfacción ya que se realizó a cabalidad lo establecido, esto fue verificado a través de una evaluación con la gráfica de Gantt.

2.2. Docencia

El proyecto que se realizó en el programa de docencia, consistió en la implementación de una guía donde contiene los temas que utilizan los educadores y técnicos en salud, que servirá de apoyo en las capacitaciones y charlas que imparten en las escuelas.

El plan incluye datos generales, objetivos, metodología, recursos, cronograma y evaluación de las actividades, para la elaboración y ejecución del proyecto.

2.2.1. Justificación

La propuesta fue basada en la investigación realizada, con el fin de brindar alternativas de solución al problema encontrado, que es la falta de uso de guías didácticas que contengan la información relacionada a las charlas o capacitaciones que realizan los técnicos en salud, de la oficina de saneamiento

En consecuencia, el proyecto fue estructurado con los temas principales de saneamiento ambiental, el cual será utilizado por los educadores y técnicos a quienes fue entregado un ejemplar.

Dicha guía de aprendizaje será de apoyo en las actividades que realizan los educadores de la oficina de la sección de saneamiento ambiental, facilitando las actividades y temas a desarrollar.

2.2.2. Objetivos

a. Generales

Estructurar una guía didáctica basada en los temas principales de saneamiento ambiental, de la oficina donde se realizó el proceso de Ejercicio Profesional Supervisado.

b. Específicos

Promover la participación activa de los estudiantes, en las diferentes capacitaciones y charlas impartidas por los educadores y técnicos en salud de la oficina de saneamiento ambiental.

Mejorar la metodología de enseñanza a través de una guía didáctica.

2.2.3. Actividades realizadas

a. Problema

No utilizan las guías que faciliten los temas que principalmente utilizan los educadores y técnicos en salud, para las capacitaciones y charlas que realizan, con diferentes grupos de estudiantes y seminaristas de las diferentes escuelas e institutos de Rabinal, Baja Verapaz.

b. Solución

Elaborar una guía didáctica en apoyo a los educadores y técnicos en salud, para que facilite la información en las capacitaciones y charlas que imparte a los estudiantes y seminaristas de las diferentes escuelas e institutos y a la vez motivar para el uso de material de apoyo en cada actividad que

realicen, en apoyo a la prevención y conservación de la salud y el medio ambiente.

2.2.4. Metodología

Se utilizó la metodología activa por parte de la alumna Epesista para la investigación y recolección de información y elaboración de la guía didáctica, que se implementó en la unidad de práctica.

Se propuso la metodología participativa de los educadores y técnicos en salud, para la utilización de las guías con los alumnos y de la misma manera promover la participación de los mismos, basados en las actividades y estrategias propuestas en dicha guía.

2.2.5. Recursos

a. Humanos

- Alumna Epesista
- Encargado de la unidad de práctica.
- Técnicos en salud y educadores

b. Materiales

- Computadoras
- Impresora
- Papel bond

c. Financieros

- Impresiones Q. 400.00
- Encuadernado Q. 50.00

2.2.6. Control

Para la ejecución de dicho proyecto se establecieron las actividades realizadas a través de un cronograma y una evaluación, dicha investigación inicio con un diagnostico institucional para determinar los problemas y debilidades de la unidad de práctica, basados en la problemática edificada en el programa de docencia se planifico la solución, el cual fue presentado a la asesora de práctica, luego de haber sido revisado y corregido para su ejecución, se inició con la fundamentación y estructuración de la guía, para poder cumplir con el objetivo planteado y así entregar el producto a la oficina de saneamiento ambiental.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Servicio

3.1.1. Análisis

Se planteó el objetivo general y los específicos, marcando lo que se pretendía alcanzar con la ejecución de establecer la base de datos, para el uso y manejo de información y al finalizar se realizó el análisis correspondiente, siendo el siguiente: La elaboración de una estructura de base de datos digital se realizó como respuesta a la necesidad encontrada en la oficina de saneamiento ambiental cumplimiento así con los objetivos propuestos, ya que con esto se simplifico la información de manera sistemática ingresando la información de manera digital y a la vez se facilitó la búsqueda de la misma.

Se hizo la instalación y entrega del respectivo proyecto al encargado de la oficina, previo a esto se dio una orientación sobre como ingresar la información y el uso adecuado de la base de datos, facilitando la elaboración, resguardo y búsqueda de documentos, en dicha actividad el encargado se mostró muy interesado ya que con este proyecto se facilitó el control y elaboración de manera digital.

3.1.2. Discusión de resultados

Se cumplieron los lineamientos de acuerdo a la planificación programada, se emplearon diferentes metodologías para la estructuración y diseño de una base de datos digital, que fue instalada en el equipo de cómputo de la oficina de saneamiento ambiental, con el propósito de darle una solución al problema encontrado en el programa de servicio.

En esta base de datos digital, fue ingresada la información de las personas que solicitan la tarjeta de manipulación de alimentos del presente año, para que esta sea almacenada y cada vez que las personas vuelva a renovar su documento este sistema de almacenaje brinde la información y datos, de esta manera únicamente será actualizar la información.

3.2. Docencia

3.2.1. Análisis

Los objetivos propuestos en el programa de docencia se les dio cumplimiento, ya que se según lo establecido en la planificación estos fueron alcanzados durante el proceso de ejecución de la implementación de la guía, de esta manera facilitando y mejorando la calidad de aprendizaje en cada actividad educativa que realizan en la oficina de saneamiento ambiental.

Las diferentes actividades realizadas fueron con el propósito de elaborar una guía que contenga los temas principales que utilizan en cada charla y capacitación que realizan los educadores, facilitando la información y actividades a los jóvenes que participan en ellas.

3.2.2. Discusión de resultados

Basados en la problemática en el programa de docencia y en la propuesta de solución se obtuvo como resultado la elaboración de una guía de aprendizaje que contiene los temas utilizados en la oficina de saneamiento ambiental, entre ellos el tema de desechos sólidos, el agua, sistemas de agua e higiene y manipulación de alimentos, dicha guía es de utilidad para los técnicos y educadores que realizan charlas en las diferentes escuelas de la comunidad.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

EVALUACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD DE RABINAL, BAJA VERAPAZ.

4.1. Introducción

El proyecto de investigación consiste en reunir la información relacionada a la problemática encontrada en la institución de acuerdo al diagnóstico realizado, en el cual se hará una propuesta de solución a dicha problemática.

El plan cuenta con los objetivos, metodologías, recursos, programación y evaluación de las actividades que se realizarán para la recolección de datos en la investigación.

4.2. Planteamiento del problema

De acuerdo a la investigación realizada se planteó el problema de la siguiente manera, debilidades en la convivencia armónica y aplicación de valores morales y éticos del personal del centro de salud de Rabinal, Baja Verapaz, donde se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado.

4.3. Justificación

El proyecto consiste en realizar la investigación para determinar los factores que inciden en la problemática utilizando instrumentos de entrevista y encuesta con el personal que labora en el Centro de Salud de Rabinal, en el cual se presenta una propuesta, donde se plantea una evaluación de cultura y clima organizacional como proyecto en el programa de investigación del Ejercicio Profesional Supervisado.

4.4. Marco conceptual

4.4.1. Antecedentes

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, inicia con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. “Las relaciones interpersonales efectivas tienen que combinarse con conocimientos técnicos si desea alcanzar el éxito en cualquier empleo en el que se requiera interactuar con la gente”.¹

Se origina por la necesidad de alcanzar una eficiencia completa en la producción dentro de una armonía laboral entre el obrero y el patrón, en razón a las limitaciones que presenta la teoría clásica, que con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio llegó al extremo de la explotación de los trabajadores quienes se vieron forzados a crear sus propios sindicatos. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

¹ Andrew J. Dubrin. *Relaciones humanas, comportamiento humano en el trabajo*, (México: Pearson Educación, 2 008), 12.

4.4.2. Alcances y límites

a. Ámbito geográfico

La institución en donde se realiza el Ejercicio Profesional Supervisado está ubicada en la 2da. y 3ra. Calle 4ta avenida 2-81 de la zona 3 del Municipio de Rabinal, del departamento de Baja Verapaz.

b. Ámbito institucional

La oficina de Saneamiento Ambiental, está ubicada en el Centro de Salud de Rabinal de Baja Verapaz

c. Ámbito personal

Se tomó como muestra para la investigación al personal de la consulta externa y de la sección de Saneamiento Ambiental, del Centro de Salud de Rabinal, institución donde se realizó la práctica.

d. Ámbito temporal

A través del cronograma se programó las actividades a realizar durante la investigación y el trabajo de campo, en el periodo del mes octubre 2014 a febrero 2015, en donde se utilizaron los instrumentos para la recopilación de datos.

4.5. Marco teórico

4.5.1. Relaciones humanas

La mayor cantidad de los conflictos laborales, se generan por las inadecuadas relaciones humanas, que sumado a la pérdida de

valores; generan problemas de comunicación, de motivación y de clima laboral. Es de suma importancia, comprender que el adecuado ejercicio de las relaciones humanas, contribuye al desarrollo personal, laboral y social de todo ser humano.

“Es el contacto que lleva a las personas a comunicar sus pensamientos, enriqueciéndolos con la de los demás, respetando los diferentes esquemas, Cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos”.²

La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la buena convivencia de forma que logremos la comprensión de las demás personas. En otras palabras, se trata de destruir todo aquello que se oponga al correcto entendimiento entre los hombres.

Algunos creen equivocadamente, que un buen ambiente de relaciones humanas, es aquel en que no hay discrepancias entre las personas y que todo marcha perfectamente. El que esté bien puede ser un clima artificial de hipocresía y falsedad. Por el contrario, las auténticas relaciones humanas son aquellas en que a pesar de las divergencias lógicas entre las personas, hay un esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.

4.5.2. Importancia de las relaciones humanas

Es importante conocer que no todo es la palabra también tiene que ver el razonamiento (algo que sabemos), la emoción (algo que sentimos) y acción (algo que hacemos).

² Dirección de Comunicación Corporativa, *Relaciones Humana*, (Costa Rica: snt, 2 001), 4.

En todo momento estamos acostumbrados a establecer distintas Relaciones Humanas, siendo esto indispensable como Individuos en Sociedad, formando parte de distintos grupos sociales desde edades tempranas, comenzando por ejemplo en la educación Inicial a interactuar con otros individuos de nuestra misma edad compañeros de escuela, como también a respetar las órdenes de adultos más allá de nuestra familia.

Para poder relacionarnos es necesario que el individuo sea capaz de establecer una comunicación y no solo esto sino también con sus acciones pudiendo ser de índole verbal como también no verbal (mediante señas o gestos) siendo la forma en la que nos relacionamos con un sujeto emitiendo un mensaje y recibiendo una respuesta, e iniciando un intercambio de información que puede tener distintos tenores dependiendo de la necesidad que tengamos para realizar tal relación humana, pudiendo variar desde una simple atención hasta implicar las cuestiones afectivas y sentimentales.

Las relaciones son indispensables para nuestra vida cotidiana, social y para un buen desenvolvimiento personal y profesional. Además se podría decir que el relacionarse es una arte porque no todas personas logramos este vínculo que hace a las personas eficaces la habilidad para relacionarse es de vital importancia, solo a partir de ella lograremos compartir nuestros sueños y hacerlos realidad.

La capacidad para relacionarse con los demás es uno de los factores determinantes, la relación es una destreza que puedes aprender y aplicar en tus vínculos personales, profesionales y familiares.

4.5.3. Inteligencia emocional

En las últimas investigaciones se ha actualizado el tema de la inteligencia emocional, que regularmente conocemos como relaciones interpersonales, este nuevo concepto explica que de acuerdo como las personas controlen sus emociones de esta manera será el impacto y el éxito que tenga ante la sociedad. Ya que debemos empezar por controlar nuestras propias emociones para que esta al interactuar con los demás tenga consecuencias positivas.

“La inteligencia emocional se refiere a cualidades como entender los propios sentimientos, tener empatía con los demás y regular las propias emociones para mejorar la forma de vivir, una persona con gran inteligencia emocional podría participar en comportamientos como evaluar a la gente, complacer a los demás e influir en ellos”.³

Actualmente se presentan cuatro factores que claves que se incluyen en el tema de inteligencia emocional:

- a. Conocimiento de uno mismo:** Esto significa que debemos tener la capacidad entendernos a sí mismo, saber controlar nuestras emociones, saber cómo actuar, tener el control en nuestro carácter, para no ofender o causar un impacto negativo con los demás, algo muy importante es saber vivir feliz.

- b. Autocontrol:** Es claro que debemos tener control de uno mismo, saber controlar nuestras emociones, no debemos dejar que nuestro mal humor arruine el día de los demás, debemos actuar de manera aceptable.

³ Andrew J. Dubrin. *Relaciones humanas, comportamiento humano en el trabajo*, (México: Pearson Educación, 2 008), 28.

- c. **Sensibilidad social:** Esto significa incluir la empatía con los demás, saber ser líder para resolver cualquier problema laborar sin afectar a los demás.
- d. **Manejo de las relaciones:** Este comprende las habilidades interpersonales, se comunica de manera clara para resolver conflictos, promueve en los empleados el entusiasmo de resolver desacuerdos de manera amable.

4.5.4. Definición de ética y moral

La palabra ética viene del griego (*éthos*) y significaba, estancia, lugar donde se habita. Aristóteles le dio otro sentido a esta palabra y a partir de sus ideas significó manera de ser o carácter, de esta manera se puede decir que una persona puede moldear o construir su modo de ser.

“La Ética es uno de los fundamentos de la vida humana en relación a la conducta, valores y comportamiento: la esencia de todos los valores se ejercita socialmente en el derecho de ser, sentir, conocer, pensar, disentir, acordar, actuar y reconocer”.⁴

La palabra moral viene de la voz latina (*moralis*), que se derivaba de mos y significaba costumbre. Con la palabra (*moralis*), los romanos representan lo que en griego se conocía como (*éthos*). Las costumbres se alcanzan a partir de una repetición de actos. La palabra (*moralis*) se enfocó a las normas concretas que han de gobernar las acciones.

⁴ Ministerio de Educación,-MINEDUC-, *Estrategia de educación en valores y formación ciudadana*, <http://www.oei.es/quipu/guatemala/aprendo.pdf> (21 de julio de 2 015).

El término valor está relacionado con la propia existencia de la persona, ya que afecta su conducta, configura y modela sus ideas y condiciona sus sentimientos; por consiguiente, los valores son el fundamento del orden y del equilibrio personal y social. Los valores pueden ser realizados, descubiertos e incorporados por el ser humano.

4.5.5. Importancia de la comunicación

Las relaciones humanas se basan en gran medida en la comunicación. Comunicamos ideas, impresiones, sentimientos, afectos, emociones, vivencias, enseñanzas, cariño cada una de modo diferente. “El cuerpo humano presenta distintos tipos de lenguaje: el verbal y el no verbal”.⁵ Tan importante es el uno como el otro. Se usan según sea lo más conveniente en cada caso.

En ocasiones los silencios pueden decir más que mil palabras, en otras el silencio no será válido y habrá que hablar, decir algo.

“La comunicación es todo un arte que hay que aprender y ejercitarse, esto es tarea de toda la vida. Por eso un factor esencial es el tiempo. Desarrollar habilidades de comunicación no es tarea de un día para otro. Una buena comunicación puede hacer la diferencia entre una vida feliz o una vida llena de problemas”.⁶

La comunicación es indispensable para mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y con las personas más cercanas a nosotros. Aun así enfrentamos desacuerdos y discusiones sin sentido,

⁵ Lair Robeiro, *La comunicación eficaz*, (España: URANO, S.A., 1 994), 13.

⁶ Eugenio McEntee, *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*, (México: McGraw-Hill, 1 996), 345.

provocando en ocasiones una ruptura en las relaciones con los demás.

4.5.6. Cultura organizacional

En lo que respecta a la organización, la cultura es el patrón general de conducta, creencias y valores que sus miembros comparten. Se le puede inferir de lo que la gente dice, hace y piensa en el contexto de una organización.

“Implica la adquisición y transmisión de conocimientos, creencias y patrones de conducta en el transcurso del tiempo, lo que significa que la cultura de una organización es sumamente estable y no cambia rápidamente”.⁷

En toda organización existen sistemas o patrones de valores, símbolos, rituales, mitos y prácticas que han evolucionado con el tiempo. Esos valores compartidos determinan, en gran medida, la visión que tienen los empleados de su propio mundo y la forma en que responden ante él.

La cultura organizacional pretende que se le dé el valor que se merece a las distintas culturas, esto quiere decir que cualquier institución puede promover la identidad cultural de cada empleado como lo dice la constitución, cada persona tiene el derecho de expresar su identidad cultural “de acuerdo a sus valores, su lengua y sus costumbres”⁸ sin discriminación alguna.

⁷ Harold Koontz, Heinz Wehrich, *Administración una perspectiva global*, (México: McGraw-Hill, 1 998), 353.

⁸ Asamblea Nacional Constituyente, *Constitución Política de la República de Guatemala*, (Guatemala: Piedra Santa, 2 009), 18.

4.5.7. Clima organizacional

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

“El clima incide en los procesos cognitivos, en los juicios y por su intermedio en la motivación, la satisfacción y la acción. La motivación incide directamente Departamento Administrativo de la Función Pública Clima Organizacional en la acción, en el desempeño laboral y la eficiencia. La satisfacción incide en el afecto hacia el trabajo y por tanto en el ausentismo, la rotación, las quejas y los reclamos. Por su parte la cultura los afecta a todos”.⁹

El ser humano es esencialmente un ser social y un ser organizado. Ser social significa que el hombre, por su misma naturaleza, tiende a establecer relaciones de cooperación e interdependencia permanentes para el logro de sus propósitos.

4.6. Marco metodológico

4.6.1. Método

El proceso para la recolección de información en la investigación de campo, requirió de más tiempo ya que era el proyecto más estructurado, en esta investigación se programó una encuesta para obtener más información acerca del problema planteado, luego de tener la información se procedió a tabular los datos y así poder hacer

⁹ Fernando Toro Álvarez, *Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional*, (Colombia: Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 1 998), 36.

el análisis de resultados, luego de obtener los resultados se realizó la propuesta de solución, el cual se presentó en la oficina de saneamiento ambiental.

4.6.2. Objetivos

a. General

Identificar los factores que inciden en la conducta que afectan las relaciones humanas y convivencia entre el personal del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

b. Específicos

Tabular y analizar los datos de las encuestas aplicadas al personal de la institución.

Interpretar los resultados obtenidos por las encuestas, aplicadas al personal de la institución.

Establecer la propuesta de solución de acuerdo a los resultados de la investigación.

4.6.3. Hipótesis

La falta de convivencia, la mala comunicación y la pérdida de los valores morales y éticos, son la causa de las malas relaciones humanas entre el personal del Centro de Salud de Rabinal.

4.6.4. Categorías

Variables de la hipótesis:

- ◆ La falta de convivencia
- ◆ La mala comunicación
- ◆ Pérdida de valores morales y éticos

4.6.5. Diseño de la investigación

Durante este proceso se elaboró un plan, un cronograma y una evaluación para poder llevar a cabo cada actividad, ya que el tipo de investigación fue de campo se elaboró una encuesta, la cual fue aplicada al personal del Centro de Salud, luego de tener los resultados se tabuló los datos para realizar el análisis de resultado, se elaboró una propuesta de solución, la cual fue presentada al encargado de la oficina de saneamiento.

“Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental”.¹⁰

De acuerdo a la investigación de campo se utilizaron los siguientes pasos: se elaboró el plan o diseño de la investigación, se realizó la selección de muestra, la recolección y análisis de datos, edición de la información, presentación de resultados y se utilizó las técnicas de observación y encuesta.

4.6.6. Sujetos de la investigación

Tomando en cuenta que en el Centro de Salud de Rabinal, tiene la cantidad de 126 personas, esa fue la población objetiva para aplicar la investigación, entre ellas se tomó en cuenta al personal administrativo, enfermeros, médicos, operativos, educadores y técnicos en salud.

¹⁰ Behar Rivero, Daniel Salomón, *Metodología de la investigación*, (slp: Shalom, 2 008), 21.

4.6.7. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue una encuesta con respuestas cerradas, para poder obtener los resultados. Una encuesta es un estudio de observación, en el que el “investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado”¹¹ sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.

4.7. Resultados

Resultados obtenidos en la investigación de campo dirigida al personal del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz.

4.7.1. Análisis de resultados

De acuerdo a la encuesta realizada en el Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz se logró determinar a través de una serie de preguntas, que la comunicación entre el personal y los jefes de dicha institución no es tan buena ya que de acuerdo a lo que respondieron el porcentaje indica que la respuesta en su mayoría fue negativa, esto también influye a que no se muestre el compañerismo entre el personal ya que la mayoría manifestó que no considera estar en un entorno amigable.

Según las respuestas obtenidas el porcentaje indica que en la institución no manifiestan buenas relaciones humanas entre el personal, de igual manera que los jefes no toman en consideración las opiniones del personal a su cargo, aunque un porcentaje considera que si se les toma en cuenta.

Según lo tabulado no hay mayor diferencia en el porcentaje en que en la institución se practican los valores morales y éticos por

¹¹ *Ibíd.*, 62.

parte del personal y algunos consideran que se promueven las actitudes que respetan las diferentes culturas de las personas aunque no sea en su totalidad ya que algunos respondieron de manera negativa.

4.8. Conclusiones de la investigación

Se determinó el estado laboral de las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados, dejando como resultado que se tienen debilidades en un factor importante que es la comunicación.

Se determinaron los factores que influyen en la problemática planteada utilizando los instrumentos para la recolección de información, para la presentación de resultados.

Se identificó que no se le da prioridad a los temas de valores morales y éticos, y a las actitudes que promueven las diferentes culturas del personal que labora en la institución.

4.9. Recomendaciones de la investigación

Se recomienda seguir fortaleciendo las relaciones laborales, desarrollando constantemente diversas actividades en la empresa que coadyuven al desarrollo del Clima Organizacional.

Establecer programas de reconocimiento al empleado o equipo de trabajo que proporcione contribuciones extraordinarias a la institución. Para la motivación de los colaboradores dentro de la empresa

Fortalecer los valores morales y éticos al personal de la institución para mejorar la calidad de atención y las actitudes, de esta manera respetar las diferentes culturas de la población.

CONCLUSIONES

- a. Se facilitó la búsqueda y resguardo de manera sistemática de los documentos administrativos en la oficina de saneamiento ambiental, como resultado del proyecto de servicio.

- b. A través de la elaboración e implementación de la guía de Saneamiento Ambiental se promovió la participación activa de los estudiantes y el uso de material de apoyo en las diferentes charlas impartidas por los educadores y técnicos en salud.

- c. Con la investigación realizada se identificó que la falta de comunicación es uno de los factores que afectan las relaciones humanas y la convivencia entre el personal del Centro de Salud.

RECOMENDACIONES

- a. Darle el uso adecuado a la base de datos digital instalada en la computadora de la oficina, según la orientación dada a los encargados y hacer uso del manual de usuario como apoyo a cualquier duda, para poder lograr el objetivo de dicho proyecto.

- b. Utilizar la guía de aprendizaje de saneamiento ambiental para promover la metodología activa, durante el desarrollo de las charlas educativas que realizan los técnicos en salud con los estudiantes y cuando sea necesario con otros grupos de interés.

- c. Que todo el personal de la oficina de saneamiento ambiental y al director del Centro de Salud, aplique el contenido del tema de evaluación de cultura y clima organizacional, para mejorar la convivencia y la relación del personal de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro Palacios, Reinaldo. *Reflexiones para vivir con alegría*. Guatemala: Oscar de León Palacios, 1 996.
- Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala*. Guatemala: Piedra Santa, 2 009.
- Behar Rivero, Daniel Salomón. *Metodología de la investigación*. slp: Shalom, 2 008.
- Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia. *Clima Organizacional*. Colombia: DAFP, 2 001.
- Dirección de Comunicación Corporativa. *Relaciones Humana*. Costa Rica: snt, 2 001.
- Dubrin, Andrew J. *Relaciones humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. México: Pearson Educación, 2 008.
- Organismo Ejecutivo. *Política pública para la convivencia y la eliminación del racismo y la discriminación racial*. Guatemala: Comisión Presidencial Contra la Discriminación y Racismo, 2 006.
- Koontz Harold y Heinz Wehrich. *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill, 1 998.
- McEntee, Eugenio. *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*. México: McGraw-Hill, 1 996.
- Ministerio de Educación, -MINEDUC-, *Estrategia de educación en valores y formación ciudadana*, <http://www.oei.es/quipu/guatemala/aprendo.pdf> (21 de julio de 2 015).
- Robeiro, Lair. *La comunicación eficaz*. España, 1 994.

Toro Álvarez, Fernando. "Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional". *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, (1 998) 15.



V. B.

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Universidad de San Carlos de Guatemala



15189

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

**Pedagogía y Administración Educativa con
Orientación en Medio Ambiente**

Al trabajo titulado:

**Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado
realizado en la Oficina de la Sección de Saneamiento
Ambiental del Centro de Salud de Rabinal, Baja Verapaz**

Presentado por el (la) estudiante:

Brenda Susana Xitumul Xitumul

Autoriza el

IMPRIMASE

"Id y enseñad a todos"


Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovanni Macz Choc
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz octubre del 2015