

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Sociales
Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario



Fortalecimiento de la estructura organizativa de la corporación de servicios y apoyo para el desarrollo comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché
(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Rosa Elvira Vásquez Ajiataz

Uspantán, Quiché, abril 2014

Fortalecimiento de la estructura organizativa de la corporación de servicios y apoyo para el desarrollo comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché
(Informe de Práctica Social y Comunitaria)

Rosa Elvira Vásquez Ajiataz

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández (Asesora)

Licda. Carmen Lolita Domínguez Castillo (Revisora)

Uspantán, Quiché, abril 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Lic. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zaghi García

Decano

M. Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decana

DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA SOCIAL Y COMUNITARIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

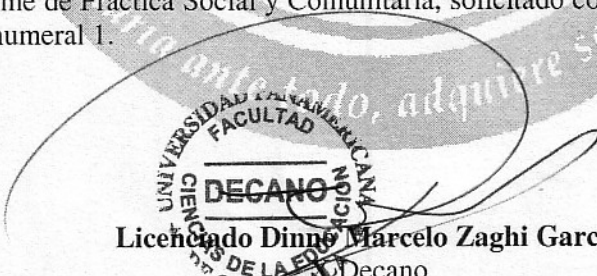
ASUNTO: **Rosa Elvira Vásquez Ajiataz**

Estudiante de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, de esta Facultad, solicita autorización de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 024 112013

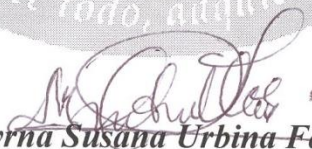
Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Social y Comunitaria, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. Se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **“Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché”** enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Social y Comunitaria.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, el estudiante **Rosa Elvira Vásquez Ajiataz**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Social y Comunitaria, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Licenciado Dinno Marcelo Zaghi García
Decano
Facultad de Ciencias Sociales

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
Guatemala 18 de Octubre de 2013.

En virtud de que **El Informe de Práctica Profesional Supervisada** con el tema: **“Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché”**. Presentado por la estudiante: **Rosa Elvira Vásquez Ajiataz**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente **dictamen favorable** para que continúe con el proceso correspondiente.


Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Uspantán, Quiché, a los tres días del mes de febrero del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Profesional Supervisada con el tema: “Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché”.

Presentado por: Rosa Elvira Vásquez Ajiataz, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Licda. Carmen Lolita Domínguez Castillo
Revisora

Carmen Lolita Domínguez Castillo
Licda. En Trabajo Social
Colegiado No. 1623^ª

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Guatemala, veintinueve de marzo del año dos mil catorce.-----

En virtud del Informe de Práctica Social y Comunitaria con el tema: **“Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché”**., presentado por el estudiante *Rosa Elvira Vásquez Ajataz*, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Social y Comunitaria.

Lic. **Damaro Marcelo Zaghi**



Facultad de Ciencias Sociales

Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen | i |
| Introducción | ii |
| Capítulo 1 | 1 |
| Marco institucional | 1 |
| 1.1 Naturaleza | 1 |
| 1.2 Área de proyección | 1 |
| 1.3 Tamaño-cobertura | 2 |
| 1.4 Estructura organizativa | 2 |
| 1.5 Marco estratégico | 4 |
| Capítulo 2 | 6 |
| Análisis situacional | 6 |
| 2.1 Contexto | 6 |
| 2.2 Red de actores vinculados | 7 |
| 2.3 Demandas del grupo | 8 |
| 2.4 Demandas sociales / entorno inmediato | 9 |
| 2.5 Problemas generales / lluvia de ideas | 9 |
| 2.6 Priorización de problema | 10 |
| Capítulo 3 | 11 |
| Análisis estratégico | 11 |
| 3.1 FODA | 11 |
| 3.2 Estrategias de acción | 12 |
| 3.3 Definición del área de intervención | 13 |
| 3.4 Propuestas de proyecto de intervención | 13 |
| 3.5 Priorización de proyectos | 13 |
| 3.6 Resultados | 14 |
| 3.7 Alcances-límites | 14 |
| Capítulo 4 | 15 |
| Proyecto de intervención | 15 |

| | |
|---|----|
| 4.1 Ficha técnica | 15 |
| 4.2 Descripción del proyecto | 16 |
| 4.3 Justificación | 17 |
| 4.4 Objetivos | 17 |
| 4.5 Fases del proyecto | 18 |
| 4.6 Cronograma | 18 |
| 4.7 Recursos y presupuesto | 20 |
| 4.8 Presupuesto | 20 |
| 4.9 Indicadores de éxito | 22 |
| Capítulo 5 | 23 |
| Presentación de resultados | 23 |
| 5.1 Identificación del problema | 23 |
| 5.2 Intervención del proceso | 24 |
| 5.3 Propuesta de fortalecimiento | 25 |
| Capítulo 6 | 26 |
| Análisis de resultados | 26 |
| 6.1 Identificación del problema | 26 |
| 6.2 Intervención del proceso | 28 |
| 6.3 Propuesta de fortalecimiento | 29 |
| Capítulo 7 | 31 |
| Marco teórico | 31 |
| 7.1 Funciones | 31 |
| 7.2 Manuales | 32 |
| 7.3 Importancia de los manuales | 32 |
| 7.4 Contenido de los manuales | 33 |
| 7.5 Ventajas y limitaciones de los manuales | 33 |
| 7.6 Clasificación de los manuales | 34 |
| 7.7 Aplicaciones de los manuales | 39 |
| 7.8 Proceso | 41 |
| Conclusiones | 43 |

| | |
|----------------------------|----|
| Recomendaciones | 44 |
| Referencias bibliográficas | 45 |
| Anexos | 46 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Organigrama institucional | 3 |
| Tabla 2 Red de actores vinculados | 7 |
| Tabla 3 Demandas sociales | 9 |
| Tabla 4 FODA | 11 |
| Tabla 5 Cronograma de actividades | 19 |
| Tabla 6 Presupuesto detallado | 20 |
| Tabla 7 Indicadores de éxito | 22 |
| Tabla 8 Resultados generales del proceso | 23 |

Resumen

El proceso de Práctica Profesional Supervisada de la Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario se realizó en la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC”, institución que promueve el desarrollo integral de las comunidades más necesitadas y grupos organizados, brindando servicios básicos en salud.

El problema principal de la Corporación radica en la falta de conocimientos de funciones y responsabilidades definidas en los equipos, ocasionando retrasos y demoras en la entrega en procesos de gestión y por ende no existe integración de todo el recurso humano que labora para la institución.

Para contrarrestar este problema se plantea la elaboración de un manual de funciones útil y accesible acorde a los lineamientos que emite el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Para dicha acción se propone el siguiente proyecto de intervención: Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché.

El proyecto realizado responde técnicamente a las expectativas del recurso humano de la CORSADEC, conlleva un proceso lógico y coherente, considerando seguir los lineamientos emanados por la UPANA, y por ende parte de la premisa metodología participativa, necesaria para la conducción efectiva y el logro final del proyecto.

Introducción

El presente informe corresponde a la práctica profesional supervisada de la Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario, realizada en la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC” Organización No Gubernamental, sin fines lucrativos, apolítica y no religiosa. Esta entidad inició actividades en diciembre de 1989. Surge con la finalidad de promover el desarrollo integral de las comunidades más necesitadas y grupos organizados, promueve el bienestar de la población general de Guatemala, se integra por un grupo de profesionales multidisciplinarios especializados en distintas áreas del conocimiento, todas ellas relacionadas con el Desarrollo Comunitario Integral.

El informe está integrado por 6 capítulos detallados a continuación:

El capítulo 1, presenta el Marco Institucional, en donde se describe la naturaleza del proceso, áreas de proyección, tamaño, cobertura y estructura organizativa en relación al centro de práctica para conocer la realidad contextual del mismo y el accionar que realiza cada uno de sus laborantes como marco de referencia para la realización del proceso.

En el capítulo 2, se encuentra el Análisis Situacional Institucional, que permite la exploración sistemática de la institución para adecuar las actividades a las necesidades, intereses y problemas encontrados y a la toma de decisiones. Para ello se aplicó: la observación, entrevista y encuesta para la recopilación de datos en la institución, también se dio a conocer la red de actores vinculados.

En el capítulo 3, se detallala técnica del FODA la cual permitió diagnosticar a la institución desde una perspectiva interna y externa, dando a conocer todas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Corporación de Servicio y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC.

El capítulo 4, contiene la fase de proyecto de intervención constituida por el nombre del proyecto, el problema, focalización de la institución, unidad ejecutora, tipo de proyecto, descripción, justificación, objetivos, metas, beneficiarios directos e indirectos, financiamiento, cronograma y recursos.

El capítulo 5, contempla la presentación de resultados, describiendo los alcances en el espacio de la ejecución del proyecto por cada una de las acciones, como también, socialización de la metodología utilizada y las actividades que se realizaron para alcanzar los mismos.

El capítulo 6, contiene el análisis de resultados en el que se analizan detalladamente cada uno de los resultados alcanzados previstos y no previstos, así como el aporte técnico y profesional del centro de práctica, definiendo las actividades para su alcance. Incluyendo la reconstrucción de la experiencia vivida de la estudiante a través del análisis crítico de las acciones.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales reúnen aspectos básicos de los aprendizajes obtenidos en base a la experiencia alcanzada en el transcurso del proceso y las recomendaciones que se ofrecen para futuras intervenciones.

El espacio de las referencias bibliográficas y los anexos brindan un respaldo y evidencian los instrumentos utilizados para la realización del proceso.

Capítulo 1

Marco Institucional

1.1 Naturaleza

La Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC” es una Organización No Gubernamental, sin fines lucrativos, apolítica y no religiosa inició actividades en diciembre de 1,989. Surge con la finalidad de promover el desarrollo integral de las comunidades más necesitadas y grupos organizados, procurando el bienestar de la población general de Guatemala, se integra por un grupo de profesionales multidisciplinarios especializados en distintas áreas del conocimiento, todas relacionadas con el Desarrollo Comunitario Integral.

1.2 Área de proyección

“CORSADEC”, sitúa a disposición del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, reflejando la organización para la Prestación de Servicios Básicos de Salud en 19,508 habitantes de Áreas lejanas dentro del marco de extensión de cobertura en el Municipio de Uspantán, departamento de El Quiché jurisdicción Zona Reina, durante el período del 01 enero al 31 de diciembre 2012.

Las entidades comunitarias están organizadas para que la cobertura de la prestación de servicios básicos de salud abarque el cien por ciento de las mismas, con énfasis en la prevención y promoción de morbilidades; participando líderes, facilitadores comunitarios, vigilantes de salud, comadronas, comités de salud, madres monitoras, grupos de apoyo y otros líderes con el propósito de garantizar las actividades de educación a los habitantes de las comunidades.

1.3 Tamaño- cobertura

La prestadora de Servicios Básicos de Salud, realiza acciones en 65 comunidades de la Zona Reina, es un área territorial ubicada al norte de Uspantán, cubre una población total de 19,508 habitantes.

El Equipo Básico de Salud implementa acciones de acuerdo a las Normas del Primer Nivel de Atención establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Tomando en cuenta que el personal que labora para la CORSADEC, cumple con los requisitos técnicos para la atención en Salud; en todo momento se trabaja en coordinación con el Equipo Comunitario quienes son el enlace entre personal institucional y comunidad para lograr con éxito las actividades programadas durante el año.

El plan de trabajo está enfocado en los cuatro componentes, atención integral a la mujer y recién nacidos, atención integral a la niñez, atención a la demanda por morbilidad y urgencias y atención del medio ambiente, tomando como referencia los veintiocho indicadores que son establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, mismos que se calculan en base a la población establecida, asegurando la evaluación mensual del alcance de las metas.

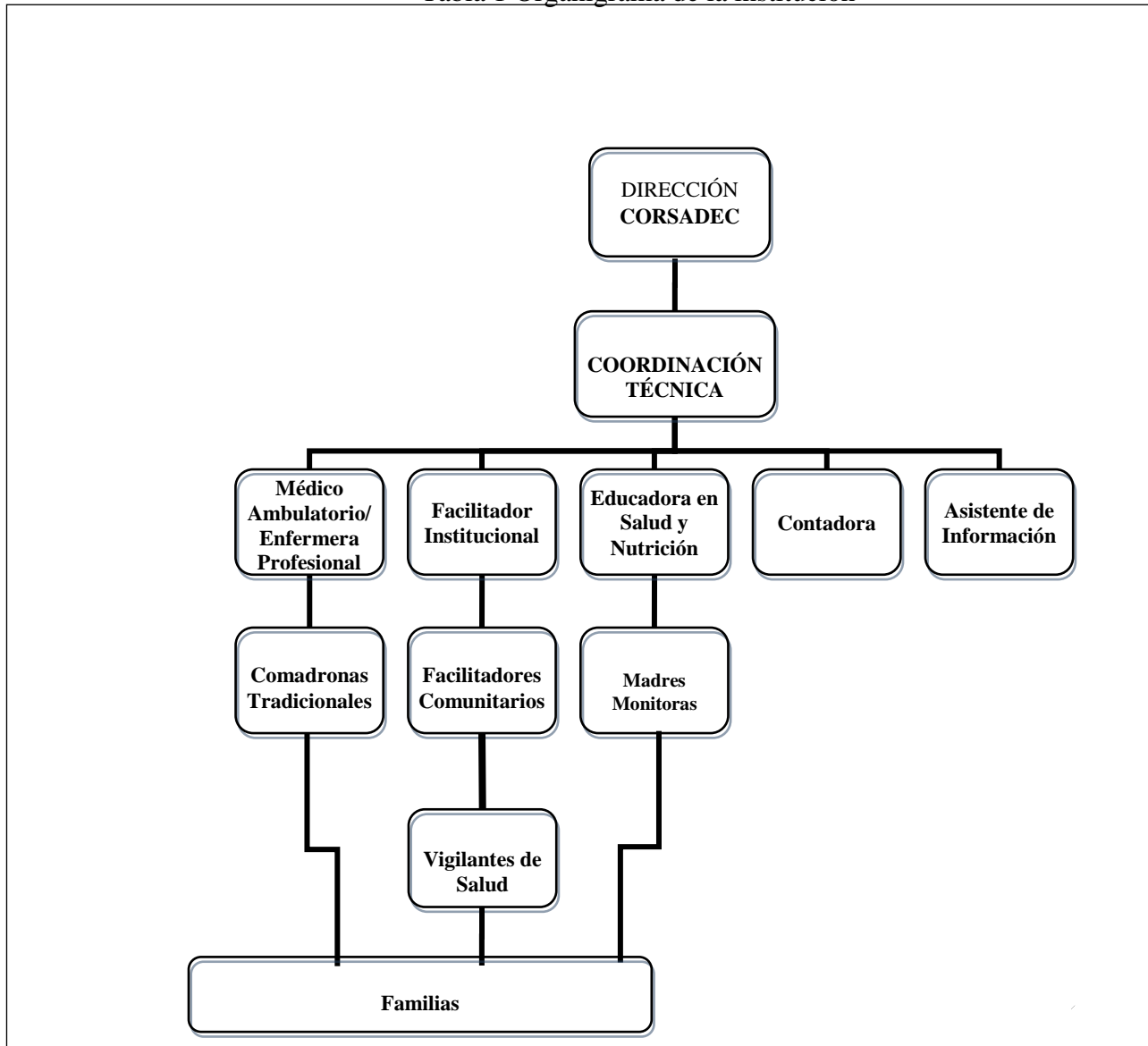
1.4 Estructura organizativa

CORSADEC cuenta con veintiocho integrantes del personal, con los siguientes cargos: un Coordinador Técnico Administrativo, una Contadora, dos Digitadoras, doce Enfermeras Ambulatorias, cuatro Facilitadores Institucionales, ocho Educadores en Salud, próximamente se estará incorporando cuatro facilitadores institucionales, con el fin de mejorar la calidad de servicio.

Asimismo cuenta con personal comunitario quienes son los encargados de velar y notificar a los enfermeros ambulatorios si existe alguna enfermedad en las comunidades, dicho personal está formado de la siguiente manera: veintidós Facilitadores Comunitarios, ciento treinta Vigilantes de Salud y sesenta y ocho Comadronas Tradicionales.

1.4.1 Organigrama de la institución

Tabla 1 Organigrama de la institución



Fuente: elaboración propia 2013.

1.5 Marco estratégico

1.5.1 Visión

Ser una corporación que promueva acciones de desarrollo integral a favor de individuos, instituciones y comunidades con la finalidad de mejorar su nivel de vida.

1.5.2 Misión

Somos una corporación conjunta, solidaria y eficiente que promueve la planificación participativa, acompaña el desarrollo integral de comunidades postergadas a través del fortalecimiento y empoderamiento de la organización comunitaria.

1.5.3 Objetivos

- Promover el desarrollo y organización de grupos que busquen mejorar sus comunidades.
- Fortalecer la organización institucional local.
- Desarrollar conocimiento en salud, economía, agricultura e infraestructura en las comunidades rurales del país.
- Ejecutar, organizar, planificar actividades de desarrollo integral.
- Ejecutar programas de educación elevando el nivel cultural y económico de los individuos y grupos.
- Ejecutar acciones de asistencia social y salubridad.
- Cooperar con instituciones, organizaciones, agencias y otros grupos para lograr fines similares en beneficio de las comunidades.
- Motivar en los habitantes de las comunidades el espíritu de autogestión, solidaridad, sustentabilidad y sostenibilidad.

1.5.4 Valores institucionales

- Honestidad
- Excelencia
- Innovación
- Compromiso social
- Eficiencia
- Solidaridad
- Servicio

Capítulo 2

Análisis Situacional

2.1 Contexto

2.1.1 Social

La Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC”, presta sus servicios básicos a la población más recóndita del área de Zona Reina, sin discriminación alguna, no importando credos o religiones, aplicando las normas del primer nivel de atención en Salud, establecidas por el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, trabajando en coordinación con el Distrito Municipal de Salud de San Miguel Uspantán.

2.1.2 Político

CORSADEC actualmente trabaja, con el apoyo de los miembros de Consejo de Desarrollo Urbano y Rural, y líderes comunitarios los cuales son considerados, pilar fundamental para contribuir con el bienestar de la población y que impulsa procesos de gestión comunitaria e institucional.

CORSADEC, pretende el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias, mediante la coordinación y el involucramiento activo de líderes y el equipo básico, esto con el fin de mejorar los servicios básicos de salud en las comunidades de cobertura.

2.1.3 Económico

Cabe destacar que la corporación obtiene sus ingresos a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, desembolsos que se realizan en forma mensual, sin embargo debido a la disminución de recursos financieros no se abastece de forma puntual, por ello los empleados no reciben su salario en el tiempo estipulado.

2.1.4 Salud

La CORSADEC a través de los Comités de Emergencia realiza referencias de casos de riesgo, principalmente emergencias obstétricas y neonatales, también casos de infantes con complicaciones, con el objetivo de reducir la mortalidad materna, neonatal e infantil de las comunidades postergadas de difícil acceso a los servicios de salud.

2.2 Red de actores vinculados

A continuación se presentan una tabla descriptiva en donde podremos ubicar a los actores y las funciones que realizan.

Tabla 2 Red de actores vinculados

| Actores | Funciones | Enlace |
|----------------------------------|---|--------------------------|
| Representante Legal | Velar por el buen funcionamiento de la Corporación. | Lic. Abilio López Méndez |
| Coordinador de CORSADEC Uspantán | Velar por el alcance de los 28 indicadores. | Rafael Cruz Pa |
| Contadora de la Jurisdicción | Mantener al día los balances financieros de la Corporación. | Ada Griselda Tello |
| Medico Ambulatorio | Velar por el rendimiento del equipo a su cargo. | José Hernández |
| Facilitador Institucional | Encargado de la Administración de las Vacunas. | Otoniel Lemus |

| | | |
|--------------------------------|--|-------------------------------|
| Educadora En Salud | Brindar Charlas educativas y realización de peso y Talla a niños de 0 a menores de 5 años. | Norma Herrera |
| Asistente de información | Vela por el ingreso de fichas clínicas en el sistema de información. | Lidia Rosalba Tello Cano |
| Hospital Distrital de Uspantán | Institución que vela por la salud de la población. | Mario Francisco PetzPeñalongo |

Fuente: elaboración propia 2013.

2.3 Demandas del grupo

- a) Instrumentos de monitoreo de fichas clínicas.
- b) Instrumentos de monitoreo Financiero.
- c) Manual de funciones.
- d) Capacitaciones sobre el llenado de Fichas Clínicas.
- e) Capacitaciones sobre realización de Bress de medicamentos.
- f) Capacitaciones sobre trabajo en equipo.
- g) Rotación de personal constante específicamente coordinación.
- h) Escases de instrumentos de monitoreo de fichas clínicas como también de estados financieros.

2.4 Demandas sociales/ entorno inmediato

Tabla 3 Demandas Sociales

| Pasado | Presente | Futuro |
|---|---|--|
| No se contaba con el número adecuado de personal laborante. | Cuatro Educadores en Salud laborando en las comunidades | Contratación de facilitadores institucionales. |
| Carencia de capacitaciones a personal de CORSADEC | Capacitaciones constantes a personal institucional. | Personal institucional con conocimientos sobre temas enfocados a las normas de primer nivel de atención. |

Fuente: elaboración propia 2013.

2.5 Problemas generales/ lluvia de ideas

- Falta de conocimientos sobre la realización de Bress de Medicamentos.
- Falta de mobiliario adecuado en los centros de convergencia.
- Falta de medios de transporte para trasladarse de una comunidad a otra.
- Rotación de personal constante específicamente coordinación.
- Escases de instrumentos de monitoreo de fichas clínicas.
- Falta de un manual de funciones que establezca claramente los objetivos y las responsabilidades del personal.

- Falta de servicio telefónico.
- Deficiencia en la realización de sus tareas.
- Desconocimiento de métodos para el trabajo en equipo.
- Poco personal para brindar un mejor servicio.

2.6 Priorización de problema

A través de la técnica de Hanlon, se priorizó el siguiente problema: falta de manual de funciones de la prestadora de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC, debido a que actualmente, el personal desconoce sus funciones provocando una inestabilidad en la prestación de servicios a los usuarios que asisten a sus respectivos centros de convergencia (Ver anexo 3).

Capítulo 3

Análisis Estratégico

En este apartado se determinan las acciones estratégicas necesarias para abordar el problema detectado en el análisis situacional se inicia por interiorizar y exteriorizar a través del FODA.

3.1 FODA

Tabla 4 FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Convenio anual con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. • Investigaciones y diagnóstico participativos en las comunidades. • Acompañamiento a procesos de organización comunitaria. • Contratación de nuevo personal para mejorar los servicios. | <ul style="list-style-type: none"> • Extensión de Cobertura con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en 65 comunidades. • Personal con mejores capacidades, tendrán formación de conocimientos continuos. • Asesoría técnica en todos los niveles. • Mejor presupuesto para mejorar acciones. |
| Debilidades | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad de algunos trabajadores para realizar el trabajo que les compete. • Falta de reconocimiento e incentivos por el desempeño que se realiza en la Corporación. • Salarios medios para personal profesional y técnico. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio Político cada cuatro años. • Crecimiento excesivo en la demanda de servicios que aporta la prestadora. • Desintegración parcial del recurso humano de la prestadora. • Población comunitaria insatisfecha por malos servicios. |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo insuficiente para realizar los contratos. • Insuficiente apoyo financiero del gobierno central. • Inconformidad de algunos trabajadores por falta de conocimiento de sus funciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de factores de morbimortalidad en específico materno infantil. |
|--|--|

Fuente: elaboración propia 2013.

3.2 Estrategias de acción

- Sensibilizar a través de capacitaciones sistematizadas y procesos motivacionales al personal que labora en CORSADEC, para fortalecimiento de sus funciones según el rol que desempeña en la institución.

Actividad: realización de actividades lúdicas impulsando la participación del personal que labora en la prestadora.

- Establecer líneas estratégicas para el impulso efectivo en el cumplimiento de funciones del personal de CORSADEC.

Actividades: monitoreo y evaluación durante el proceso en materia de conocimiento de funciones, se utilizará instrumentos de evaluación de desempeño.

- Capacitaciones a personal institucional sobre el rol que ocupan en los procesos de atención directa e indirecta a usuarios.

Talleres para implementar el trabajo en equipo, con el objetivo de crear un clima de confianza, motivación y aceptación de las funciones que desempeñan.

3.3 Definición del área de intervención

Se trabajará en el área de fortalecimiento de Recursos Humanos de CORSADEC, determinando como área de intervención, optimizar las funciones de los puestos establecidos en la institución.

3.4 Propuestas de proyecto de intervención

- Impulso de un proceso sistemático de educación permanente en el personal multidisciplinario de CORSADEC.
- Fortalecimiento del personal comunitario mediante procesos de formación auxiliándose de las capacitaciones permanentes y haciendo uso efectivo de técnicas y herramientas.
- Desarrollo de estrategias de gestión institucional, para favorecer la fluidez de más recursos económicos para brindar mejores servicios de salud a la población de cobertura.
- Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario en el municipio de Uspantán, Quiché.

3.5 Priorización de proyectos

A través del diagnóstico institucional realizado en la CORSADEC, se determinó que no cuenta con un manual de funciones, que establezca de forma sistemática, funciones y responsabilidades adecuadas al personal, por tal razón se prioriza la realización de un manual útil y eficaz con la finalidad de orientar y dirigir la conducta de los laborantes, este proceso se efectuó mediante el cuadro de viabilidad y factibilidad de proyectos (Ver anexo 7).

3.6 Resultados

- Se ha identificado la problemática actual de la CORSADEC a través de procesos de investigación, análisis y toma de decisiones para el efecto se ha realizado el Diagnóstico Institucional.

- Se ha intervenido el proceso de fortalecimiento institucional y comunitario haciendo hincapié en mejorar los servicios de Salud de la prestadora CORSADEC en su área de cobertura.
- Fortalecimiento del personal que labora en CORSADEC a través del manual de funciones acorde a los lineamientos que emite el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

3.7 Alcances-límites

3.7.1 Alcances

- Fortalecimiento de los trabajadores acerca de la importancia de conocer sus funciones.
- Motivar a los empleados a llevar en la praxis sus funciones.
- Participación activa del personal.
- Lograr la participación de los trabajadores de la prestadora.
- Brindar apoyo a los trabajadores a través de capacitaciones sobre sus funciones.

3.7.2 Limitantes

- Disponibilidad de tiempo muy limitado.
- Recurso económico insuficiente.
- La cobertura de los Servicios de Salud no puede extenderse más de lo convenido.

Capítulo 4

Proyecto de Intervención

4.1 Ficha técnica

4.1.1 Nombre del proyecto

Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché.

4.1.2 Ubicación geográfica

La Corporación de Servicios y Apoyo para el desarrollo Comunitario se encuentra ubicada en la 7ª. Calle 3 – 37 Zona 2 de San Miguel Uspantán, Departamento de Quiché.

4.1.3 Beneficiarios directos e indirectos

Los beneficiarios directos: son un coordinador técnico, una contadora encargada de llevar el control financiero de la institución, dos asistentes de información quienes digitalizan información en el sistema, ocho médicos ambulatorios que proporcionan asistencia médica en las comunidades, ocho educadores en salud los cuales realizan capacitaciones a los individuos de las comunidades y siete facilitadores institucionales encargados de realizar jornadas de vacunación a niños menores de 5 años, mujeres en edad fértil y mujeres embarazadas.

Los beneficiarios indirectos: son las personas que habitan en las comunidades donde CORSADEC tiene cobertura.

4.1.4 Periodo de ejecución

El proyecto se ejecutará en el periodo que comprende de noviembre de 2012 a febrero de 2013.

4.1.5 Personas de enlace

Contadora de la prestadora: Ada Griselda Tello Cano

4.1.6 Costo total

El valor total del proyecto asciende a la cantidad de Q1880.00, de los cuales se distribuirá en las actividades que se realizarán para obtener el resultado deseado.

4.2 Descripción del proyecto

4.2.1 Ámbito donde se inserta

El proyecto se realizará en el ámbito social, debido a que se trabajará con el personal de campo, y administrativo, beneficiará a la sociedad a través de la atención adecuada a los usuarios.

4.2.2 Descripción directa del proyecto

El proyecto consiste en la implementación de un manual de funciones útil y accesible al personal de CORSADEC que tiene como finalidad orientar y establecer las funciones, vistas desde el cumplimiento de sus derechos y obligaciones que cada uno debe de realizar, las atribuciones mínimas asignadas, donde se desempeña y en el puesto de trabajo que ocupa.

El proyecto cuenta con un proceso metodológico, está fundamentado con el logro de sus objetivos, en congruencia de sus actividades y por ende lograr los resultados propuestos en el análisis estratégico, se finalizará esta intervención contando con un producto que será de suma importancia para seguimiento de las actividades que realizará el personal institucional.

4.3 Justificación

Para que una organización pueda obtener el éxito y alcanzar sus metas y objetivos, es importante conocer las destrezas y habilidades que tienen los trabajadores, puntualizar en sus derechos y obligaciones y establecer actividades que determinen la función de manera clara y precisa dentro del accionar institucional.

Es de suma importancia establecer un manual de funciones donde se especifique el perfil adecuado del empleado, para que sea eficiente en el desarrollo de las actividades que exige el cargo que desempeña; dicho manual constituye una herramienta fundamental para el desarrollo integral, tomando en cuenta que va encaminada a los valores institucionales; para lograr una coordinación eficaz, entre el personal que labora y dirige los equipos de trabajo.

Por tal razón es importante reforzar los conocimientos de los trabajadores sobre los derechos y obligaciones que adquieren en el momento de firmar un contrato y ser parte del personal de CORSADEC, fortaleciendo de esta manera la atención de los servicios a los usuarios.

4.4 Objetivos

4.4.1 General

Fortalecer los conocimientos previos de los trabajadores de CORSADEC acerca de la importancia de las responsabilidades, en materia de sus funciones que están orientados al logro efectivo y eficiente de todas las actividades.

4.4.2 Específicos

- Identificar problemas y necesidades existentes en CORSADEC, del municipio de Uspantán, Quiché.
- Formular Alternativas y estrategias de intervención para mejorar el desempeño laboral de los empleados, a través de la utilización adecuada de un manual de funciones.
- Cumplir con todas las actividades programadas en el presente proyecto.

4.5 Fases del proyecto

4.5.1 Análisis situacional

- Identificación del grupo focal.
- Diagnóstico institucional.

4.5.2 Estrategias de acción

- Análisis Estratégico.
- Diseño del proyecto.
- Selección de alternativas.

4.5.3 Implementación del proyecto

- Desarrollo de capacitaciones, talleres y socialización de conocimientos
- Entrevistas.
- Informe.

4.6 Cronograma

En esta sección, se describe cada una de las actividades realizadas en la ejecución del proyecto.

Tabla 5 Cronograma

| Cronograma de Actividades | Noviembre 2012 | | | | Diciembre 2012 | | | | Enero 2013 | | | | Febrero 2013 | | | |
|--|----------------|---|---|---|----------------|---|---|---|------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
| | Semanas | | | | Semanas | | | | Semanas | | | | Semanas | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Capacitaciones a personal institucional de la prestadora de servicios sobre la importancia de las funciones. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitaciones sobre funciones de médicos ambulatorios, facilitadores institucionales, educadores en salud y enfermeros auxiliares. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación a personal institucional de la Prestadora de Servicios sobre funciones de contabilidad, digitadoras de datos y coordinación | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reunión motivacional sobre los beneficios que se tienen, al realizar de forma adecuada las funciones de cada equipo de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de manual de funciones. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentación de informe final. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia 2013.

4.7 Recursos y presupuesto

4.7.1 Recursos humanos

- Estudiantes de la Licenciatura de Trabajo Social.
- Asesora del curso.
- Personal Organizacional.

4.7.2 Recursos materiales

- Instalaciones.
- Material didáctico.
- Equipo técnico.
- Alimentación.

4.8 Presupuesto

Es el cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos que se realizaran en el proyecto de intervención, el cual se detalla a continuación.

Tabla 6 Presupuesto detallado

| Unidad | Actividad | Recursos Materiales | Costo Unitario | Costo Total |
|----------|--------------|--|----------------|-------------|
| 1 | Capacitación | <ul style="list-style-type: none">• Didáctico• Cartulina• Marcadores• Lápiz• Paleógrafo• Papel bond• Equipo de cómputo | Q250.00 | Q250.00 |
| 1 | Taller y/o | <ul style="list-style-type: none">• Didáctico | Q250.00 | Q250.00 |

| | | | | |
|-----------|-------------------------------|--|---------|-----------|
| | Capacitación | <ul style="list-style-type: none"> • Cartulina • Marcadores • Lápiz • Paleógrafo • Papel bond • Equipo de cómputo | | |
| 1 | Capacitación | <ul style="list-style-type: none"> • Didáctico • Cartulina • Marcadores • Lápiz • Paleógrafo • Papel bond • Equipo de cómputo | Q250.00 | Q250.00 |
| 40 | Refacción | <ul style="list-style-type: none"> • Alimentos | Q5.00 | Q250.00 |
| 1 | Redacción de Manual e informe | <ul style="list-style-type: none"> • Papel bond • Equipo de cómputo | Q500.00 | Q800.00 |
| Sub Total | | | | Q1800.00 |
| | Imprevistos 10% | | | Q180.00 |
| Total | | | | Q 1980.00 |

Fuente: elaboración propia 2013.

4.9 Indicadores de éxito

Tabla 7 Indicadores de éxito

| Fase | Indicador |
|--|---|
| Análisis situacional <ul style="list-style-type: none">• Identificación del grupo focal• Diagnóstico | Al finalizar el capítulo segundo se obtiene un 80% de datos reales de la Institución. |
| Estrategias de acción. <ul style="list-style-type: none">• Análisis Estratégico• Diseño del proyecto• Selección de alternativas | Al concluir el capítulo tercero se cuenta con los instrumentos y sistematización para el diseño del proyecto de intervención. |
| Implementación del proyecto <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de Capacitaciones, talleres y charlas.• Visitas comunitarias• Informe | Al finalizar el proyecto de intervención el 90% de recurso humanocuentan con conocimientos sobre sus funciones. |

Fuente: elaboración propia 2013.

Tabla 8 Resultados generales del proceso

| Resultado | Indicador |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Se ha identificado la problemática actual de CORSADEC a través de procesos de investigación, análisis y toma de decisiones, para el efecto se ha realizado el diagnóstico institucional. | <p>En la segunda semana de septiembre se obtuvo en un 100% los datos reales sobre la situación en la se encuentra la institución, a través del diagnóstico institucional.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Se ha intervenido el proceso de fortalecimiento institucional y comunitario haciendo hincapié en mejorar los servicios de Salud de la prestadora CORSADEC en su área de cobertura. | <p>En la segunda semana del mes de diciembre se realizan tres capacitaciones a personal institucional sobre mejoras en los servicios que presta la CORSADEC</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento del personal que labora en CORSADEC a través del manual de funciones acorde a los lineamientos que emite el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. | <p>En la primera semana del mes de enero del años 2013 se elabora el 100% de la propuesta de intervención (Manual de funciones)</p> |

Fuente: elaboración propia 2013.

Capítulo 5

Presentación de Resultados

5.1 Identificación del problema

Se ha identificado la problemática actual de CORSADEC, a través de procesos de investigación, análisis y toma de decisiones para el efecto se ha formulado el diagnóstico situacional; para lograr este resultado fueron necesarias las siguientes actividades.

- Elaboración de un plan: que sirvió como guía de direccionalidad del proceso realizado para establecer las condiciones en las que se desenvuelve la institución, para ello se utilizaron diferentes herramientas y técnicas que ayudaron a obtener los resultados, entre estas se encuentran: la entrevistas realizadas al personal de la Corporación, en la que se logró obtener datos sobre la misma, también se realizaron preguntas directas específicamente al área de coordinación y contabilidad.
- Reuniones de coordinación: se establecieron varias reuniones con el equipo técnico de CORSADEC, en la misma se logra realizar un cronograma con adjudicación responsable de cada integrante.
- Elaboración de herramientas técnicas: se determinan acciones contempladas en un diagnóstico institucional debido a que los procesos de esta magnitud requieren de análisis minuciosos de los aspectos relevantes a investigar en la institución.
- Taller de capacitación: es un conjunto de actividades necesarias para socializar conocimientos relacionados al diagnóstico institucional y los diferentes elementos que lo integran. Para realizar la capacitación es necesario un proceso logístico debidamente coordinado con los diferentes integrantes del equipo de trabajo, elaboración de agendas, realización de instrumentos de capacitación.

- Sistematización de hallazgos encontrados: esta actividad se constituye de gabinete pues reúne todos los elementos de la capacitación y se describe cada proceso abarcado en el taller de capacitación, posteriormente es socializado al equipo técnico de CORSADEC.

5.2 Intervención del proceso

Se ha intervenido el proceso de fortalecimiento institucional, haciendo hincapié en mejorar los servicios de Salud de la prestadora CORSADEC en su área de cobertura.

- Reuniones de Estrategia: se establecieron reuniones en donde se llegaron a acuerdos entre estudiante y personal, estableciendo temas esenciales para fortalecer el área institucional.
- Capacitaciones formativas: previamente planificadas, dirigidas al personal de CORSADEC, en las cuales se proyectaron videos y presentaciones de PowerPoint ayudando a los miembros del grupo a obtener nuevos conocimientos, mediante la realización de actividades que dieron lugar a la participación de los involucrados, en estas capacitaciones se dieron a conocer temas como liderazgo, trabajo en equipo e importancia de las funciones de cada trabajador.
- Evaluación: es de utilidad para la verificación del impacto de la capacitación realizada, si fue favorable y si se alcanzaron los objetivos de la evaluación. En este espacio se observó que el personal de CORSADEC, se interesó en mejorar los servicios a los usuarios de la institución, contribuyendo en las relaciones interpersonales, mejorando actitudes positivas y proporcionando un servicio favorable.

5.3 Propuesta de fortalecimiento

Fortalecimiento del personal que labora en CORSADEC a través de un manual de funciones.

- Reuniones: con personal técnico administrativo para establecer lineamientos sobre las funciones del personal de la corporación.

- Mesas redondas: para establecer el orden de funciones y perfiles de puestos, en este proceso se observó la participación activa del área de contabilidad y coordinación.
- Sistematización de funciones: actividad es de gabinete recopilando todos los elementos para la realización del manual de funciones.
- Socialización de manual de funciones: se verificó que el personal estaba en la disponibilidad de adquirir nuevos conocimientos, cabe destacar que el manual de funciones beneficiará al personal existente en la Corporación, como también al personal de nuevo ingreso, porque servirá de guía para la inducción y/o capacitación de los mismos, mejorando el rendimiento profesional en el momento de ingreso.

Capítulo 6

Análisis de Resultados

6.1 Identificación del problema

La identificación del problema es importante porque lleva implícito un profundo análisis de aspectos que se involucran en el proyecto, como los elementos que intervinieron, los parámetros que los caracterizaron, los hechos y circunstancias que rodean el problema; hace referencia a la identificación de un objeto de estudio o interés que da origen al proyecto de intervención.

El diagnóstico institucional es un proceso efectivo para una organización y/o institución, es un paso de evaluación central para la comprensión, predicción y control del comportamiento institucional, es importante porque se establece el problema, se conoce el alcance y se define la situación actual en la que se encuentra la institución.

Para lograr este resultado se contó con la participación activa del personal de CORSADEC, realizando en primer lugar un plan el cual plasma el diseño y el desarrollo de las actividades que se ejecutaron durante el proceso, también las tareas realizadas analizando los parámetros establecidos, para el logro de los objetivos trazados.

Además se realizaron técnicas y herramientas tales como: lluvia de ideas, técnica que requirió de la participación de todos los trabajadores logrando el listado de problemas que resaltaban en la institución, así mismo se identificaron los 5 problemas de mayor impacto, y a través de la técnica Hanlon se priorizó el problema central.

También se realizó el análisis basado en Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas presentes en la corporación, este análisis nos proporcionó datos para conocer la situación actual, así como el riesgo y oportunidades existentes que afectan directamente a la Corporación.

Este proceso se logró a través del análisis de FODA, describiendo las fortalezas que ha adquirido la organización, debilidades en donde se describen los factores que poseen una situación desfavorable, oportunidades describiendo dónde se puede desenvolver mejor la corporación y finalmente las amenazas las cuales son factores que ponen en riesgo la corporación.

El diagnóstico institucional, beneficia a la organización en la identificación de áreas potenciales de desarrollo institucional, como también en la toma de decisiones de la institución ya que permite contar con información pertinente antes de decidir.

El diagnóstico institucional de CORSADEC es de suma importancia porque evidencia los problemas de mayor auge en la entidad, este se realizó a través de técnicas y herramientas que ayudaron a conocer la situación actual de CORSADEC, se efectuó con el designio de priorizar el proyecto de intervención.

El diagnóstico institucional es una actividad vivencial que involucra a un grupo de personas de una empresa o institución interesadas en plantear soluciones a situaciones problemáticas o de no conformidad, sometiéndose a un autoanálisis que debe conducir en un plan de acción concreto que permita solucionar la situación encontrada.

“diagnóstico es el análisis y estudio formal de los procesos y la gestión de una empresa con el fin de conocer las condiciones actuales de funcionamiento”. (Thompson, 2001:27).

Según el autor este procedimiento se realiza a todos los niveles de la empresa; cabe destacar que el diagnóstico institucional da a conocer la situación real en que se encuentra la institución, realizando estrategias para contrarrestar los problemas encontrados.

6.2 Intervención del proceso

Fortalecimiento institucional es un proceso de asesoría y acompañamiento para resolver problemas que se encuentran en las organizaciones, solucionando estos de forma organizada y capacitada, estableciendo proyectos para el desarrollo organizacional su propósito principal es

realizar actividades encaminadas a mejorar los servicios de salud que presta CORSADEC, logrando de esta manera la adquisición de nuevos conocimientos.

Se obtuvo la participación de todo el personal, realizando capacitaciones previamente planificadas a través de cartas metodológicas y actividades lúdicas, en donde fue notoria la participación del personal.

El fortalecimiento institucional se logró con la construcción de conocimientos sobre funciones del personal de la corporación, a través de ello CORSADEC perfeccionó la calidad de servicios a los usuarios, proporcionando una atención eficaz y eficiente, obteniendo un buen desarrollo organizacional.

El personal estará brindado a los usuarios una mejor atención, a través de una comunicación especial, coordinando con el equipo básico de salud el equilibrio de los servicios, obteniendo como resultado satisfacción, eficacia, eficiencia, innovación y por supuesto un clima laboral adecuado, logrando así los objetivos de la organización.

“Fortalecimiento institucional es una expresión que durante las últimas décadas ha alcanzado un amplio renombre en el ámbito de los proyectos de la cooperación para el desarrollo, coincidiendo al mismo tiempo con un uso abusivo y una precisión escasa en su aplicación práctica a las intervenciones en terreno” (Bedoya, 1982:56)

“El fortalecimiento Institucional comprende aquellos proyectos destinados a modernizar y optimizar la capacidad institucional de los organismos provinciales, municipales y comunales” (La Dirección de proyectos para fortalecimiento institucional)

El autor expone un concepto muy claro ya que al realizar fortalecimiento institucional, las organizaciones pueden ir en constante desarrollo, teniendo como resultado el logro de los objetivos trazados.

6.3 Propuesta de fortalecimiento

El manual de funciones de CORSADEC es un instrumento técnico, que tiene la finalidad de orientar y normar las actividades generales de los cargos institucionales, es muy importante contar con un manual, porque su uso interno y diario ayudará a los laborantes a conocer sus responsabilidades y a trabajar en forma ordenada, ya que clarifica grados de responsabilidad de las diferentes áreas en las que se divide.

El propósito fundamental del manual de funciones es contribuir al desarrollo de la organización a partir de un enfoque sistemático, logrando de esta manera el conocimiento de las funciones y responsabilidades de los trabajadores dentro de la organización.

En este espacio se obtuvo la participación de todos los trabajadores, principalmente el área administrativa, se realizaron reuniones con la finalidad de conocer los lineamientos para la ejecución del respectivo manual, así mismo se efectuó la sistematización de documento y por último la socialización del manual de funciones.

La utilización del manual beneficiará a la Corporación ya que facilitará los procesos de inducción del personal y permite el perfeccionamiento en cuanto a las responsabilidades asignadas en cada puesto, así mismo proporcionará información jerárquica sobre sus dependencias y autoridades que les corresponde.

“Manual de funciones es empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”. (Ponce,1999:76)

Esta definición es interesante ya que el manual de funciones es sistemática y presenta información de los perfiles y funciones de cada puesto específicos.

“El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”. (Graham, 1998:65)

Al igual que el autor anterior este autor menciona que el manual de funciones es técnico y específico, cabe destacar que estos son un medio de comunicación y aprendizaje, para el personal trabajador ya que se establece el perfil y funciones adecuados para cada puesto y de esta manera se ejecuta el trabajo de forma eficaz y eficiente.

Capítulo 7

Marco Teórico

7.1 Funciones

“Es un conjunto de habilidades cognitivas que permiten la anticipación y el establecimiento de metas, la formación de planes y programas, el inicio de las actividades y operaciones”. (Fuster, 1999:76).

7.1.1 Funciones ejecutivas

Se organizan jerárquicamente.

En un primer plano se puede colocar lo que se refiere a la formulación, realización y ejecución de planes. Comienza con el examen de la información que llega o que está almacenada y que desencadena reacciones diversas que a este nivel son mentales, pensamientos que se ejecutarán o no según la decisión que se tome. Los planes se realizan de acuerdo a un fin que es lo primero que se formula.

“En ese nivel es importante la anticipación, la verificación, la monitorización y la modulación de la salida conductual. En un nivel superior están las decisiones, la creatividad y la autoconciencia, lo que es fundamental para tomar decisiones correctas, planificar el futuro, realizar planes, pensar y actuar correcta y efectivamente”.(Fuster, 1999:71)

Las funciones colaboradoras son: la memoria de trabajo, la atención, selectiva y sostenida, y quizá la flexibilidad cognitiva. Esto difiere de lo que consideran otros autores, que piensan en la atención y la memoria como funciones ejecutivas.

“Las alteraciones de las funciones ejecutivas, han agrupado conductas en dominios cognitivos que incluían problemas en planeación y organización de conductas, desinhibición, perseveración y decremento en fluidez e iniciación”. (Baddeley, 1986:89)

7.2 Manuales

Se considera un manual, aquel cuerpo sistemático de información que contiene indicaciones básicas sobre la manera en que el personal de una empresa, desarrolla conjunta y separadamente el trabajo que se le ha asignado en forma escrita, creado con el fin de dar a conocer a la dirección la forma de desarrollar las funciones y actividades de manera ordenada y secuencial con el propósito de obtener los objetivos previamente establecidos.

7.2.1 Objetivos de los manuales

Entre los objetivos fundamentales que conllevan los manuales tenemos:

- Instruir a cada uno de los miembros de una organización sobre aspectos relacionados con funciones, atribuciones, autoridad, responsabilidad, objetivos, políticas, normas y sistemas existentes en la empresa.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de medidas de modernización administrativa.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al público que hará uso de ellos.

7.3 Importancia de los manuales

La importancia de los manuales radica en las ventajas que obtienen las instituciones que los utilizan ya que trae como resultado el normal desarrollo y mejoramiento de las actividades de la organización, así como el aprovechamiento óptimo de los recursos que tiene a su disposición.

Los manuales hacen saber al personal ejecutivo el alcance de sus facultades para la toma de decisiones, lo que sobrelleva a una mejor confianza en la actuación del personal además ayuda a los altos ejecutivos a la evaluación de las unidades organizativas, mediante el análisis del logro de los objetivos propuestos.

7.4 Contenido de los manuales

Este contenido dependerá del asunto a tratar y para lo cual se destina, considerando también, el tipo de empresa gubernamental en particular así como los problemas existentes en ella y en cada una de sus diferentes áreas.

Las partes que conforman un manual son las siguientes: introducción, directivas básicas, organización, reglamentación o normas y las tablas de materias y referencias cruzadas, que es la parte final de un manual, todas de mucha importancia.

7.5 Ventajas y limitaciones de los manuales

Los manuales ofrecen una serie de ventajas que no hacen más que reflejar la importancia antes mencionada; sin embargo, siempre se presentan limitaciones que invalidan su utilidad.

Dentro de las ventajas se encuentran:

- Durante el proceso de su elaboración se aclaran muchos de los objetivos institucionales, así como el trabajo necesario para conseguirlos.
- Permiten conocer la descripción de cada puesto e interrelación con los otros de la organización.
- Colaborar en el adiestramiento de nuevos empleados.
- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivos los procedimientos.

Dentro de las limitaciones se encuentran:

- QUITAN discrecionalidad al personal, convirtiéndose muchas veces en un freno para la iniciativa individual.
- Una redacción mala o deficiente, puede hacer engorroso su utilización.

- Al no mantenerse actualizado en su debida oportunidad, los manuales no ofrecen el aporte esperado al hacer uso de ellos.

7.6 Clasificación de los manuales

Existen también otros sistemas de clasificación con un punto de interés un poco más académico, que se distinguen entre los manuales elementales que pueden servir, orientar y calificar al personal. Actualmente, un gran número de instituciones han adoptado por el uso de los distintos tipos de manuales que se clasifican así:

- Manual de Organización.
- Manual de Descripción de Puestos.
- Manual de Procedimientos.
- Manual de Políticas.
- Manual de Rendimiento.

7.6.1 Manual de organización

“El manual de organización, es una herramienta de organización, que autorizada por la superioridad se constituye en una guía, en un instrumento útil para la administración, por cuanto contiene en forma ordenada y explicita, las responsabilidades de cada cargo, sus funciones y la conexión apropiada entre todos los puestos y unidades de la organización”.
(Baddeley, 1986:55)

Además, se puede ampliar desglosando la descripción de puestos. Dicha herramienta juega un papel muy importante dentro del desarrollo de una empresa o institución.

El crecimiento y cambios que sufren las organizaciones a través del tiempo, hacen indispensable la utilización de una herramienta administrativa, que auxilie u oriente tanto a las autoridades

superiores, para que realicen una adecuada administración; como los empleados para que puedan cumplir de forma eficiente sus obligaciones.

“El manual de organización, dentro del quehacer administrativo, trae como resultado el normal desarrollo de las actividades de la organización y el aprovechamiento óptimo de los recursos que tiene a su disposición”. (Chiavenato, 1999: 159)

“Como es natural, todo manual tiene sus propósitos definidos, según su naturaleza. El manual de organización tiene dentro de sus propósitos los siguientes: definir la organización formal con que debe funcionar la entidad; determinar los objetivos, políticas y funciones que la entidad debe cumplir y desarrollar para el logro de su éxito empresarial; especificar las relaciones jerárquicas, así como la función básica, atribuciones y autoridad; clasificar las relaciones de autoridad, responsabilidad, coordinación y asesoría que deben existir entre los puestos y unidades administrativas; evitar conflictos y fricciones jurisdiccionales que puedan presentarse entre las unidades y puestos de trabajo en la entidad”. (Zerille, 1999:5)

Un manual de organización contiene instrucciones básicas sobre las relaciones formales de organización que se dan entre los miembros del personal de toda entidad.

“Los manuales de organización exponen con detalle la estructura de la empresa, explican jerarquías, los grados de responsabilidad y autoridad, las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen gráficos de la organización de descripciones de trabajos”.(Chiavenato, 1999: 159)

7.6.1.1 Estructura del manual de organización

- Identificación.
- El índice o contenido.
- El prólogo y/o Introducción.
- Antecedentes históricos.

- Legislación o base legal.
- Atribuciones.
- Estructura orgánica.
- Organigrama.
- Funciones.
- Manual de Descripción de Puestos.

7.6.2 Manual de descripción de puestos

El manual de descripción de puestos, es un documento preparado con base al análisis de puestos efectuado previamente.

Describe los deberes, responsabilidades y el equipo necesario para el desarrollo de las actividades en cada puesto.

“Su importancia radica en que le permite a los directivos, gerentes y jefes tomar decisiones referentes a los problemas de carácter administrativo y laboral, que surgen en el desarrollo y desempeño de las funciones y actividades de cada puesto de trabajo”. (Zerille, 1999:23)

Según Wenrtner(1965) en su libro Administración de Recursos Humanos, da a conocer “los propósitos que justifiquen la utilización del manual de puestos se tiene las siguientes: presentar claramente los deberes y obligaciones de cada jefe y subalterno, y las relaciones entre ellos; definir claramente los requisitos necesarios que deben reunir las personas que se desempeñan en un puesto determinado dentro de la empresa o institución; orientar mejor para poder adiestrar el nuevo personal, establece una política salarial adecuada a la empresa, basada en las responsabilidades de cada puesto y la posición relativa que ocupa en la organización”

La estructura de este manual se forma de la siguiente manera:

- Identificación.
- Relaciones de autoridad.
- Propósitos del puesto.

- Funciones generales.
- Funciones específicas.
- Responsabilidad.
- Comunicación.
- Especificaciones del puesto.

7.6.3 Manual de procedimientos

“Es el documento que informa de una manera metódica las operaciones y pasos que deben realizarse para desarrollar las funciones administrativas, además describen los puestos, unidades y/o instituciones que ejecutan las acciones y los respectivos formularios que tienen que ser manejados por cada uno de los que intervienen en el procedimiento”. (Wenrtner, 1965:87)

Ventajas del manual de procedimientos

- Permite conocer las operaciones que se realizan dentro de la organización.
- Permite establecer nuevas y mejores políticas y normas en orden a mejorar el funcionamiento.
- Es base fundamental para adoptar nuevos métodos operativos.
- Proporcionar elementos de juicios para ordenar y adoptar nuevos sistemas acordes a las técnicas modernas.
- Ayuda a evitar duplicidades, ya que son elaboradas para conseguir coordinación dentro de la organización.
- Es un instrumento para implementar auditoría administrativa de procedimientos y control, agilizando y facilitando el trabajo.

La estructura de un manual de procedimientos se clasifica de la siguiente manera:

- Identificación.
- Índice o contenido.
- Prólogo y/o introducción.
- Objetivo de los procedimientos.

- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables.
- Normas de operación.
- Conceptos.
- Procedimientos.
- Formularios o impresos.

7.6.4 Manual de evaluación del desempeño

El manual de evaluación del desempeño es un dispositivo gerencial, de evaluación y de desarrollo profesional, cuyo propósito es:

- Establecer metas y objetivos de desempeño mutuamente acordados.
- Discutir objetivos de carrera a largo plazo y desarrollar planes, programas y criterios específicos para evaluar su logro.
- Prepararse para nuevas asignaciones.
- Identificar fortalezas y debilidades.
- Mejorar y actualizar destrezas.

“Valúa el desempeño pasado y prescribe medidas para el desempeño futuro mediante corrección y mejora, y mediante fijación de nuevas metas y objetivos para el próximo período de revisión y aún después. La evaluación del desempeño constituye una respuesta significativa y bien meditada de la organización al empleado”. (Fincowsky, 1997: 67)

Ventajas del manual de desempeño para el empleado:

- Reconoce formalmente las fortalezas.
- Identifica debilidades y áreas de desarrollo.
- Es fundamento para un desarrollo profesional continuo.
- Reduce la tensión relacionada con la ambigüedad de deberes o la Subjetividad de la evaluación.

Para la organización

- Fortalece las destrezas del recurso humano.
- Proporciona mejor servicio al cliente.
- Ayuda a retener al personal.
- Identifica necesidades de capacitación
- Tiene impacto sobre el logro de las metas de la compañía.

Ciclo del desempeño

- Ordenar relaciones y responsabilidades.
- Poner por escrito las descripciones del puesto.
- Aclarar objetivos y expectativas.
- Siempre hace falta cierto grado de control.
- Evaluar, evaluar y volver a evaluar.
- Recompensar y reforzar el éxito.

7.7 Aplicaciones de los manuales

Un manual de evaluación del desempeño aporta una fuente de información vital para el resto de las áreas de desarrollo de los recursos humanos, retribución, selección de personal, planes de carrera, análisis de potencial, entre otros

7.7.1 Selección

A través del manual de evaluación del desempeño y de acuerdo con los criterios o factores elegidos, se puede definir el perfil, en cuanto a capacidades y cualidades, de las personas que deberían incorporarse a ese puesto. Por otra parte, viendo el resultado de las evaluaciones de las personas incorporadas con un determinado sistema de selección se puede obtener una referencia sobre la validez o eficiencia de ese sistema de selección.

7.7.2 Formación

A través del análisis global de las áreas de mejora detectada en las evaluaciones se obtienen datos fundamentales para diseñar un plan de formación, tanto desde el punto de vista técnico, como desde el punto de vista de habilidades (comerciales, liderazgo, trabajo en equipo, entre otros.). También se pueden diseñar acciones específicas individuales en función de las carencias observadas.

7.7.3 Análisis de potencial

Del diálogo que surge entre evaluador y evaluado, y del contraste entre el potencial percibido por el propio individuo y el percibido por el superior jerárquico, se obtiene información valiosa sobre el valor que una persona puede aportar a la organización en otros puestos de trabajo diferentes a los que en ese momento ocupa.

7.7.4 Adecuación persona-puesto

Facilita, en lo relativo al rendimiento, la observación del grado de adecuación de la persona al puesto. De hecho como ocurre en los equipos, hay momentos en los cuales el valor de una persona no se llega a aprovechar porque está en un puesto inadecuado en el que no se puede desplegar al máximo todas sus capacidades.

7.7.5 Planes de carrera

Una vez identificadas las capacidades y de un trabajador y observados los resultados conseguidos, se pueden tomar decisiones en cuanto a las posibilidades de promoción y de futuro dentro de la organización.

7.7.6 Comunicación interna

La evaluación del desempeño es un proceso por el que el evaluador y el evaluado intercambian interpretaciones, el evaluador debe dar a conocer al evaluado lo que la empresa percibe que este ha aportado, y las directrices y resultados esperados.

7.7.7 Motivación

La recompensa a través del reconocimiento de los evaluados favorablemente y el apoyo y la guía para mejorar que se aporta a los evaluados desfavorablemente son un mecanismo que puede facilitar la motivación de los trabajadores de cualquier organización.

7.8 Proceso

Para implementar un sistema de evaluación del desempeño dentro de una empresa existen cuatro fases: fase de diseño, de implementación, de aplicación y de desarrollo.

7.8.1 Fase de diseño

Esta fase comprende aspectos diferentes como:

Objetivos propios de cada organización, pero de modo general se puede hacer referencia a tres tipos de objetivos:

- Objetivos de progreso. Dirigidos tanto hacia el desarrollo de la organización, como hacia el desarrollo de las personas, pretenden identificar necesidades de mejora y facilitar información al evaluado
- Objetivos de apoyo. Dirigidos a los evaluados. Si la evaluación se realiza correctamente se debe de convertir en un mecanismo de motivación, ya que permite incrementar y mejorar la comunicación entre el jefe y colaborador.

- Objetivos de supervisión. La información que este sistema proporciona recibe un uso activo en la planificación y gestión de los recursos humanos de la empresa, principalmente porque ayuda a mantener actualizado el inventario del recurso humano.

“Es necesario delimitar si se va a evaluar a todo el personal o solo una parte y concretar quienes van a ser los responsables de realizar la evaluación, desde el punto de vista técnico y operativo”(Celleja, 1999: 193)

7.8.2 Fase de implantación

En esta fase se establecen las bases para el éxito del sistema respecto a los involucrados en el proceso y, por lo tanto, se determinan aspectos tales como el plan de comunicación a los interesados y el diseño del programa de formación para facilitar la tarea de los evaluadores.

7.8.3 Fase de aplicación

La clave de esta fase es la entrevista de evaluación. Antes de llevarla a cabo y después de su implantación, los aspectos logísticos del proceso no se pueden olvidar, por ejemplo envío de cuestionarios, comunicación de fechas, entre otros.

7.8.4 Fase de desarrollo

Esta fase tiene como objetivo el mantenimiento y la actualización del sistema para que se mantenga fiel a los objetivos definidos por la organización.

Además se puede introducir mejoras recogidas a través de las aportaciones de los involucrados en el proceso, lo que permitirá mantener la credibilidad y utilidad del manual no solo para la organización, sino que también para los evaluadores y evaluados.

Conclusiones

- La Práctica Profesional Supervisada permite al estudiante ser propositivo en el marco de la búsqueda de alternativas, ante una problemática evidenciada en organizaciones de desarrollo social, aplicando los conocimientos adquiridos durante los años de preparación académica.
- La identificación del problema es determinante para establecer estrategias de acción, en la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC” ya que constituye un elemento esencial para el proceso del proyecto.
- El proceso de la Práctica Profesional Supervisada, implicó desarrollar actividades técnicas para el efecto se realizó el proyecto denominado: fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché, siendo un alternativa para lograr el cambio de proceso rutinarios en el recurso humano de la CORSADEC.
- El manual de funciones es importante, debido a que contiene la estructura organizacional de la institución, y la descripción de las funciones de todos los puestos existentes; como también la descripción de los perfiles. Lo cual constituye una herramienta que enriquecerá los conocimientos del recurso humano de la Corporación.
- El manual de funciones es un instrumento que ayudará a los trabajadores de CORSADEC a la adquisición de conocimientos y de esta manera fortalecer el área de labor logrando la eficacia y eficiencia.

Recomendaciones

- A la luz de los resultados obtenidos por la presente investigación se sugiere lo siguiente:

- Aplicar los conocimientos adquiridos durante la preparación académica al momento de realizar la Práctica Profesional Supervisada permitiendo ser propositivo en el marco de la búsqueda de alternativas, ante una problemática evidenciada en organizaciones de desarrollo social.

- Realizar estrategias adecuadas para determinar problemas y lograr los resultados propuestos en las áreas debilitadas de La Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario, y así obtener resultados deseados.

- Hacer uso efectivo del manual de funciones, ya que es una herramienta enriquecedora de conocimientos que contribuye a mejorar la capacidad de los trabajadores, y de esta manera mejorar el desempeño del personal de la Corporación de Servicios y Apoyo para el desarrollo Comunitario.

- Realizar actualizaciones anuales del manual de funciones, socializándolas al recurso humano, con el fin de optimizar el desempeño brindando mejores servicios al área de intervención.

- Llevar a la praxis los conocimientos adquiridos a través del manual de funciones, realizando el trabajo de forma eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos trazados logrando procesos favorables en la prestación de sus servicios.

Referencias bibliográficas

- Callejas Melgar (1999) *Organización y Métodos*.
- Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial (CENADOJ) (2010) *Código de trabajo*.
- Chiavenato, Alberto, (1999) *Administración de Recursos Humanos*, Editorial Mcgraw Hill,
Quinta edición.
- Fincowsky, Enrique Benjamin (1997) *Organización de empresas*.
- Interiano, C. et al (2006) *Manual de estilo de trabajos académicos*. Guatemala. Instituto de Investigación Social, Universidad Panamericana.
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social,(2008)*Políticas Lineamientos Estratégicos Prioridades*.
- Wether, William (1980) *Administración de Recursos Humano*.
- Zerille Andrea (1969) *Valoración de personal*, Editorial Deusto.

Anexos

Anexo 1 Plan de ejecución

1. Generalidades del Plan

| | |
|------------------------------|--|
| Denominación de la práctica: | Práctica Profesional Supervisada de licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Nombre de la institución: | Corporación de Servicios y apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC |
| Localización: | 7ª. Calle 3-37 zona 3 Uspantán, Quiché |
| Nombre de la practicante: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz |
| Carnet: | 0704358 |
| Supervisora de práctica: | Licda. Myrna Susana Urbina |
| Responsable institucional: | Ada Griselda Tello |
| Período de práctica: | Del 2 de septiembre de 2012 al 28 de febrero de 2013 |

2. Descripción de la práctica

La Práctica Profesional Supervisada, es el proceso mediante el cual el estudiante confronta los problemas de la realidad local, regional y nacional, para adquirir mayor conciencia de la misma y tener la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos.

Es un instrumento orientado al cumplimiento de las actividades programadas para realización de la práctica profesional supervisada.

3. Justificación

El plan general de práctica supervisada es un documento que se realiza con el objetivo de tener una sistematización, donde se detallan las diferentes actividades a realizarse en la práctica institucional, la cual se realizará en la Corporación de servicios y apoyo para el desarrollo Comunitario “CORSADEC”, donde se efectuarán actividades de observación y diagnóstico, identificando los problemas existentes y priorizando el más importante para aportar posibles soluciones.

Tomando como base, la preparación académica como trabajadora social, lo cual beneficia a la institución en el sentido de ser más organizada en la solución de problemas, tomando en cuenta la participación activa de todas las personas que laboran en la institución.

4. Objetivos

4.1 General

Aportar soluciones viables a los problemas que se identifiquen en el área de acción, a través de los conocimientos adquiridos durante la preparación académica, aplicando metodologías y herramientas que permitan el éxito en la ejecución del proceso del plan.

4.2 Específicos

- Elaborar técnicas y herramientas para identificación de los problemas de la institución.
- Describir un cronograma de acciones diversas con base a las fases de la Práctica Profesional Supervisada.
- Sistematizar hallazgos encontrados e informe final.

4.3 Meta

- Un proyecto ejecutado.
- Aprobación de la Práctica Profesional Supervisada.

5. Proceso Metodológico

El Proceso será a través del método deductivo, el cual va encaminado con técnicas tales como: la observación, entrevistas, diálogos y experimentaciones, con el coordinador de la prestadora y el grupo laborante.

Primeramente se realizará una investigación recabando, recolectando y buscando información de los datos indispensables sobre aspectos personales, económicos, sociales, y laborales, obteniendo de esta manera el problema a intervenir.

Posteriormente se realizará un diagnóstico el cual es el análisis, la reflexión y organización de la información recabada en la etapa anterior, para identificar las causas que provocaron el problema; así como para detectar otros problemas que puedan originarse y conocer los recursos institucionales con que cuentan para resolver el problema.

Este proceso se realizará a través de las técnicas de Hanlon y FODA para conocer los problemas más frecuentes en la institución, también técnicas para la solución de problema priorizado, buscando alternativas de solución a las mismas.

Posteriormente se utilizará la Matriz del Marco Lógico, la cual es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su propósito es brindar estructura al proceso de planificación y comunicar información esencial relativa al proyecto.

Seguidamente se ejecutará el proyecto de intervención con base a los objetivos trazados.

En las Capacitaciones, Talleres y Charlas se realizarán a través del método expositivo y participativo, el cual es un proceso apropiado para la transmisión de conocimientos, ya que observan, escuchan y practican las actividades que se presentaran en el proceso.

6. Cronograma de Actividades

| No | Descripción de Actividades | Meses 2012 | | | | Meses 2013 | |
|----|--|------------|------|------|------|------------|------|
| | | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. | Ene. | Feb. |
| 1 | Asistencia a asesoría de práctica | | | | | | |
| 2 | Presentación e inducción de la estudiante dentro de la institución | | | | | | |
| 3 | Socialización y entrega del plan general de práctica | | | | | | |
| 4 | Presentación y validación del plan de práctica | | | | | | |
| 5 | Aplicación de herramientas para la elaboración de diagnóstico | | | | | | |
| 6 | Análisis de información recabada dentro del diagnóstico | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 7 | Presentación y validación de informe final de diagnóstico | | | | | | |
| 8 | Elaboración de propuesta técnicamente elaborada | | | | | | |
| 9 | Ejecución de proyecto de intervención | | | | | | |
| 10 | Elaboración de informe de avances en el proyecto | | | | | | |
| 11 | Presentación y validación del informe final de la Práctica. | | | | | | |

Fuente: elaboración propia 2013.

7. Recursos

7.1 Físicos

El proceso se realizará en las instalaciones de las oficinas que ocupa la CORSADEC.

7.2 Humanos

- Estudiante de Trabajo Social.
- Asesora de Práctica Licda. Myrna Susana Urbina.
- Personal Institucional.

7.3 Materiales

- Equipo de cómputo.
- Hojas para sistematizar.
- Paleógrafos.
- Marcadores.
- Lápiz.

8. Presupuesto

| No. | Actividad | Cantidad | Descripción del recurso | Precio unitario | Costo total |
|------------------------|---|----------|--|-----------------|-----------------|
| 1 | Reuniones Institucionales | 3 | Material didáctico | Q100.00 | Q300.00 |
| 2 | Alimentación para participantes en talleres | 30 | Refacciones | Q5.00 | Q150.00 |
| 3 | Redacción de Diagnóstico Institucional | 1 | Material didáctico. Equipo de cómputo. | Q150.00 | Q150.00 |
| 4 | Ejecución de proyecto | 1 | Resultado | Q1880.00 | Q1880.00 |
| 5 | Informe final | 1 | Material didáctico | Q200.00 | Q200.00 |
| Sub total | | | | | Q2680.00 |
| Imprevistos 10% | | | | | Q 268.00 |
| Total | | | | | Q2948.00 |

Fuente: elaboración propia 2013.

9. Evaluación y Monitoreo

Con la finalidad de la ejecución del plan, se implementa un sistema de monitoreo consistente en la observación del cumplimiento de las actividades planificadas.

Para lo que se hace necesario, tener en cuenta lo planificado versus lo realizado, sobre la diferencia de ambas situaciones, analizar resultados obtenidos, especialmente si son negativos

para hacer los ajustes necesarios a fin de continuar con el proceso previsto, para ello se contará con un instrumento de monitoreo, denominado listas de cotejo, rúbricas y otros.

La evaluación se realizará antes, durante y después del proceso, para medir el impacto y los cambios que el plan ha alcanzado, así mismo se utilizaran técnicas y herramientas para lograr los objetivos trazados.

Las técnicas y herramientas que permitirán realizar la evaluación, son:

1. Observación.
2. Preguntas directas.
3. Dinámicas de grupo.
4. Preguntas indirectas.
5. Diario de campo.
6. Monitoreo mensual.
7. Lista de cotejo.
8. Escala de rango.

Las técnicas de evaluación serán realizadas por la Estudiante de Trabajo Social durante todo el proceso de ejecución del proyecto.

La evaluación final se realizará mediante la convivencia del Estudiante de Trabajo Social y Personal de CORSADEC a través del buen funcionamiento de los instrumentos que se implementaran.

Fecha en que se presenta el Plan: 23 de septiembre de 2012.

Vo.Bo.

Supervisora de P.P.S
Myrna Susana Urbina

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
TRABAJO SOCIAL
GERENCIA DEL DESARROLLO
COLEGIADO No. 13.442

Vo.Bo.

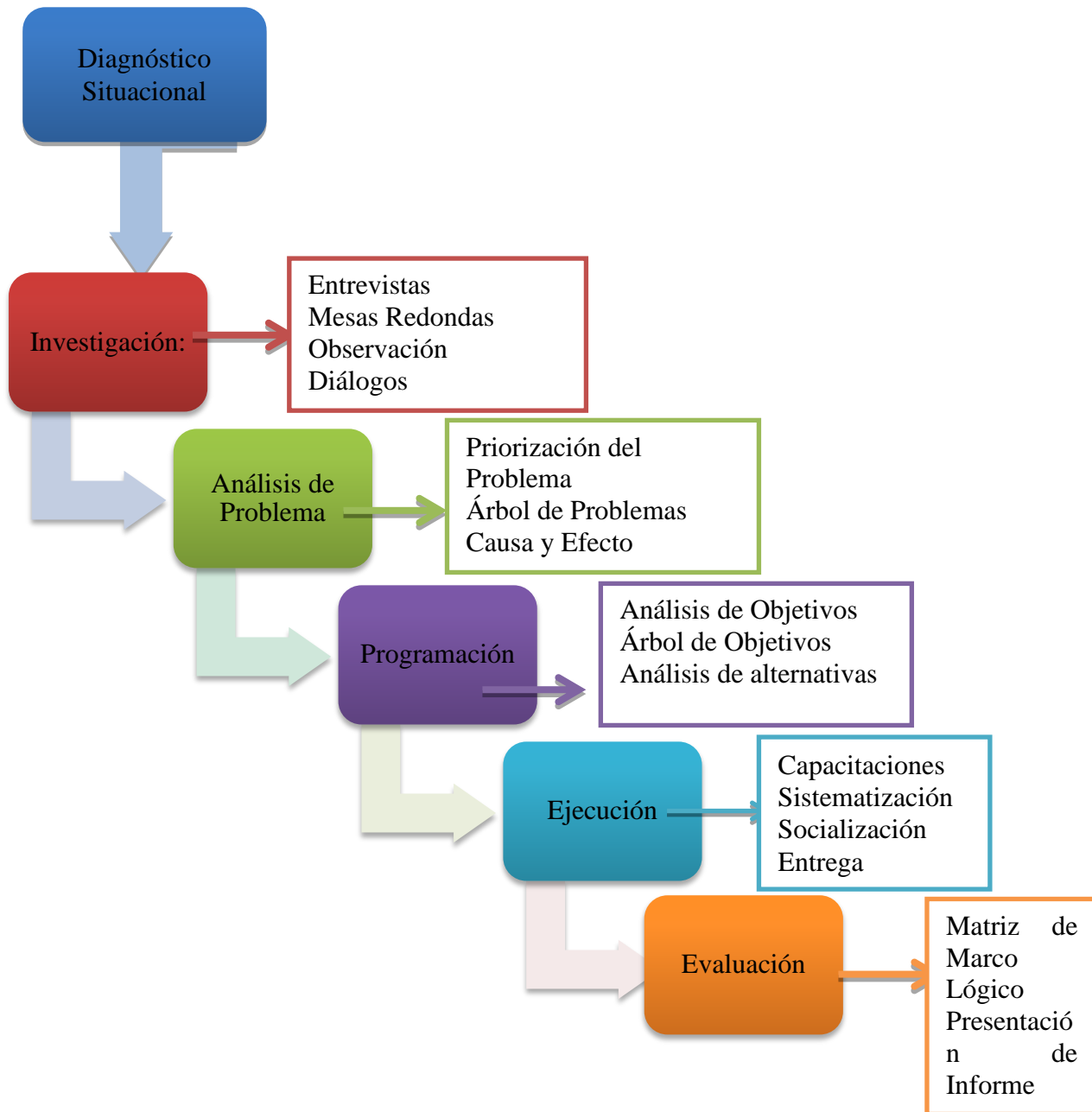
Ada Griselda Tello Orrego
Responsable Institucional

(f)

Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
Estudiante de Trabajo Social



Anexo 2 Metodología del proceso, método básico

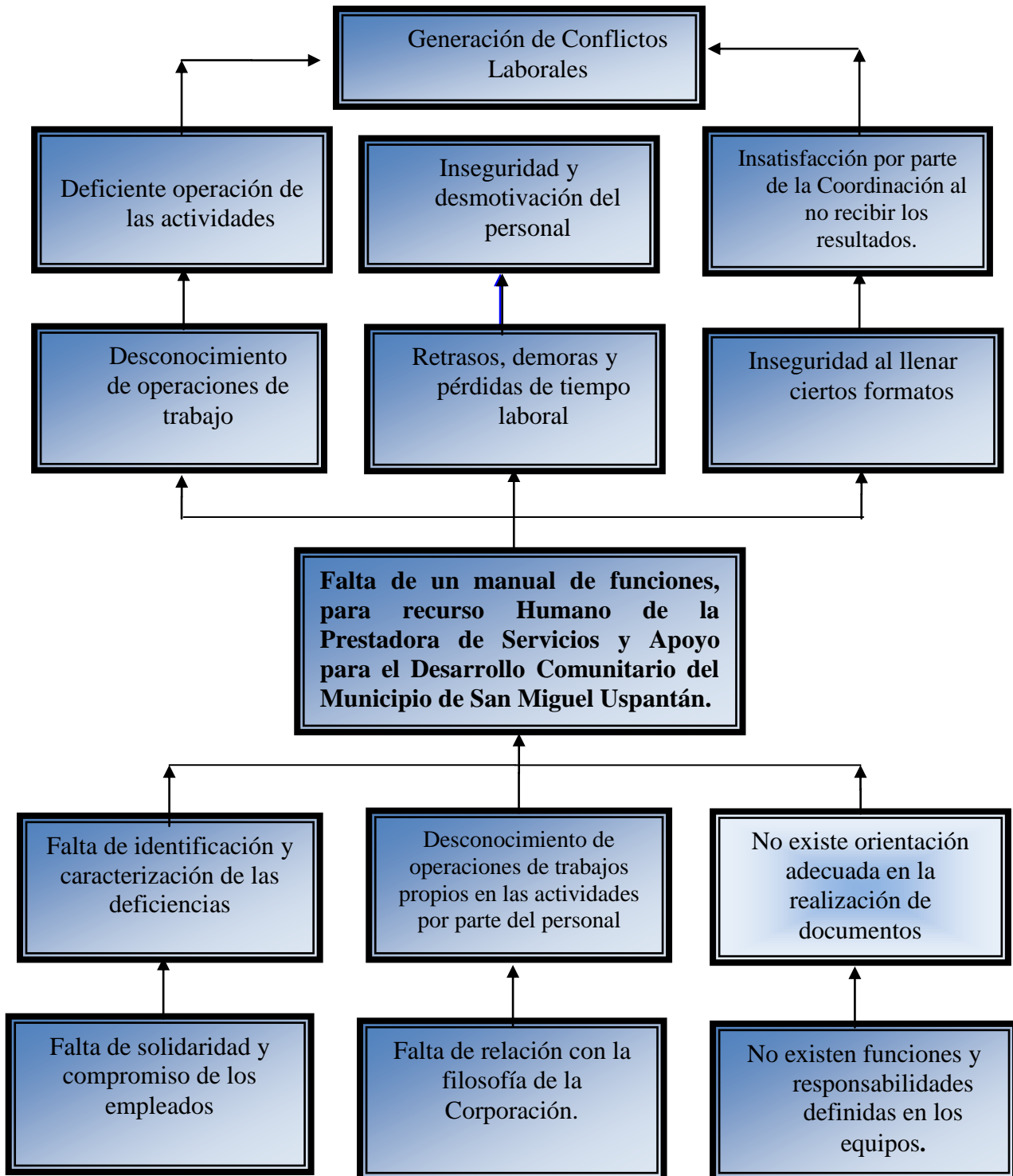


Anexo 3 Técnica Hanlon

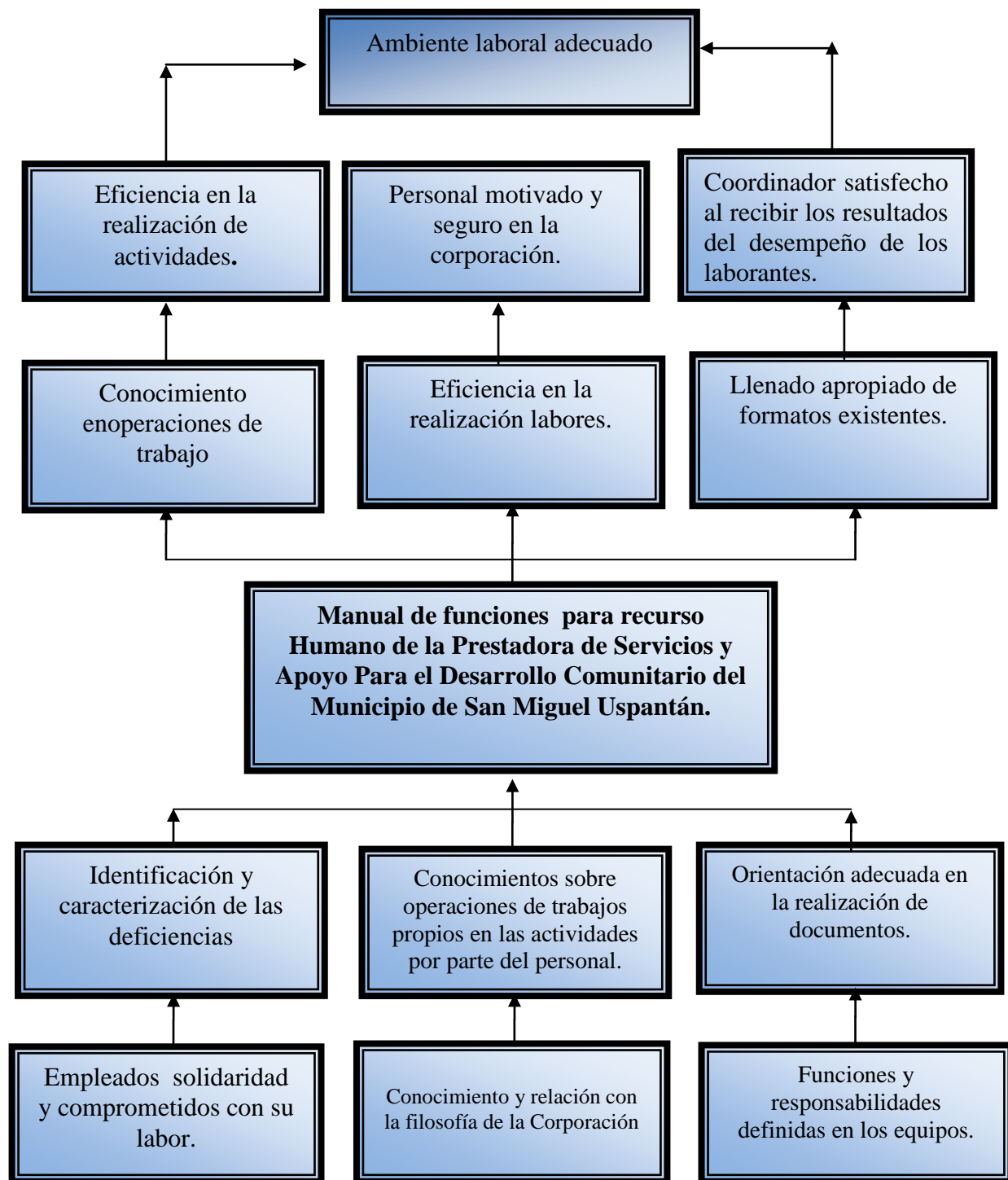
| Problemas | Magnitud | Severidad | Eficacia | Factibilidad | Total |
|--|----------|-----------|----------|--------------|-------|
| Falta de instrumentos de monitoreo de fichas clínicas. | 5 | 5 | 4 | 3 | 120 |
| Falta de un manual de funciones que establezca claramente los objetivos y responsabilidades del personal | 5 | 5 | 4 | 4 | 160 |
| Desconocimiento de métodos para el trabajo en equipo. | 4 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| Deficiencia en la realización de tareas. | 2 | 5 | 3 | 3 | 63 |
| Falta de conocimientos sobre la realización de Bress de Medicamentos. | 4 | 4 | 2 | 4 | 64 |

El problema priorizado según el método de Hanlon es: falta de manual de funciones que establezca claramente los objetivos y responsabilidades del personal de la Prestadora de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitarios.

Anexo 4 Árbol de problemas



Anexo 5 Árbol de Objetivos



Anexo 6 Matriz de Marco Lógico

Nombre de Proyecto:Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché.

| Fin/objetivo General | | | |
|--|---|---|--|
| Fortalecer los conocimientos previos de los trabajadores de CORSADEC acerca de la importancia de las responsabilidades, en materia de sus funciones que están orientados al logro efectivo y eficiente de todas las actividades. | | | |
| Propósito/objetivo Especifico | | | |
| Identificar problemas y necesidades existentes en CORSADEC, del municipio de Uspantán, Quiché. | | | |
| Resultados | Indicadores | Medios de Verificación | Hipótesis/Supuestos |
| <ul style="list-style-type: none"> Se ha identificado la problemática actual de CORSADEC a través de procesos de investigación, análisis y toma de decisiones, para el efecto se ha realizado el diagnóstico institucional. | <ul style="list-style-type: none"> En la segunda semana de septiembre se obtuvo en un 98% los datos reales sobre la situación en la se encuentra la institución, a través del diagnóstico institucional. | <ul style="list-style-type: none"> Planillas Fotografías Listado de participantes. | <ul style="list-style-type: none"> Escasa participación del personal debido al plan de trabajo. (plan 22) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">Actividades</p> <p style="text-align: center;">Resultado 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siete reuniones realizando lluvia de ideas, priorización de problemas y árbol de problemas, FODA, Árbol de Objetivos. | <ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar las actividades se cuenta con 98% de los datos sobre los problemas relevantes de la institución. | <ul style="list-style-type: none"> • Planillas • Fotografías • Listado de participantes. | <ul style="list-style-type: none"> • Personal de Prestadora de participando activamente. |
|---|---|---|---|

| Propósito/objetivo Especifico 2 | | | |
|--|--|---|---|
| Formular Alternativas y estrategias de intervención para mejorar el desempeño laboral de los empleados, a través de la utilización adecuada de un manual de funciones. | | | |
| Resultados | Indicadores | Medios de Verificación | Hipótesis/Supuestos |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se ha intervenido el proceso de fortalecimiento institucional y comunitario haciendo hincapié en mejorar los servicios de Salud de la prestadora CORSADEC en su área de cobertura. | <p>En la segunda semana del mes de diciembre se realizan 03 capacitaciones a personal institucional sobre mejoras en los servicios que presta la CORSADEC.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Planillas • Fotografías • Listado de participantes. | <ul style="list-style-type: none"> • Escasa participación por factor tiempo. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>Actividades</p> <p>Resultado 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres Capacitaciones a personal de la Prestadora sobre trabajo en equipo, liderazgo e importancia de funciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar las actividades se elabora 1 propuesta sobre fortalecimiento institucional. (Manual de funciones) | <ul style="list-style-type: none"> • Planillas • Fotografías • Listado de participantes | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los indicadores que maneja la prestadora de servicios • Escasa participación por inclemencias del tiempo. |
|--|--|--|--|

| <p align="center">Propósito/objetivo Especifico 3</p> <p>Cumplir con todas las actividades programadas en el presente proyecto.</p> | | | |
|---|--|--|---|
| <p align="center">Resultado 3</p> | <p align="center">Indicadores</p> | <p align="center">Medios de Verificación</p> | <p align="center">Hipótesis/Supuestos</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta Fortalecimiento del personal que labora en CORSADEC a través de un manual de funciones elaborado. | <ul style="list-style-type: none"> • En la primera semana del mes de enero del años 2013 se elabora el 100% de la propuesta de intervención (Manual de funciones) | <ul style="list-style-type: none"> • Planillas • Fotografías • Listado de participantes | <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la prestadora llevan en la praxis los conocimientos sobre las funciones que les corresponde |

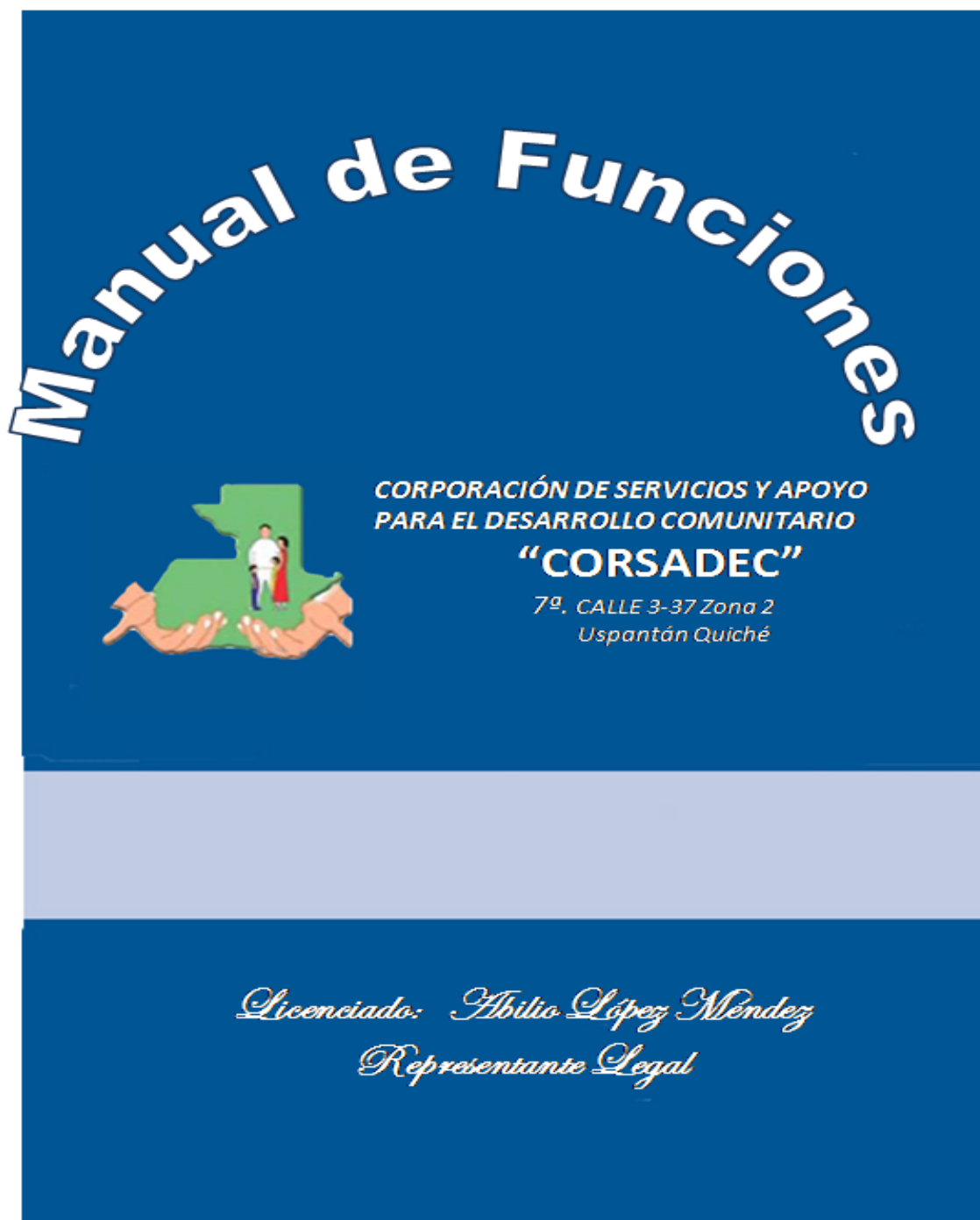
| | | | |
|---|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">Actividades</p> <p style="text-align: center;">Resultado 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos reuniones con el personal administrativo para conocer los lineamientos para la realización del manual. <p>Sistematización de manual de funciones.</p> <p>Socialización de manual de funciones.</p> <p>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar las actividades el 100% del personal institucional, capacitados sobre las funciones que deben de realizar dentro de la Prestadora y consientes de los beneficios que se tienen al realizar de forma adecuada sus funciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Planillas • Fotografías • Listado de participantes | <ul style="list-style-type: none"> • Personal Institucional realizando sus labores encomendadas y logrando la eficiencia y la calidad en los servicios. |
|---|--|--|--|

Anexo 7 Cuadro de Viabilidad del Proyecto

- Impulso de un proceso sistemático de educación permanente en el personal multidisciplinario de CORSADEC.
- Fortalecimiento del personal comunitario mediante procesos de formación auxiliándose de las capacitaciones permanentes y haciendo uso efectivo de técnicas y herramientas.
- Desarrollo de estrategias de gestión institucional, para favorecer la fluidez de más recursos económicos para brindar mejores servicios de salud a la población de cobertura.
- Fortalecimiento de la estructura organizativa de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario CORSADEC en el municipio de Uspantán, Quiché.

| Términos de referencia | Pro. 1 | | Pro. 2 | | Pro. 3 | | Pro. 4 | |
|--|--------|----|--------|----|--------|----|--------|----|
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | No |
| Se visualiza con alta prioridad dentro de los proyectos | | | | | | | | |
| Si cambian personal institucional, el proyecto se mantendrá. | | | | | | | | |
| El Coordinador de CORSADEC acepta el proyecto. | | | | | | | | |
| Podría contar el proyecto con un plan de sostenibilidad | | | | | | | | |
| Es urgente para la Corporación la realización del proyecto. | | | | | | | | |
| Se considera fácil la ejecución del proyecto en esta organización | | | | | | | | |
| El proyecto beneficia a la mayoría de los trabajadores de CORSADEC | | | | | | | | |
| Reúne las expectativas Institucionales y comunitarias | | | | | | | | |
| Se cuenta con presupuesto para la ejecución del proyecto | | | | | | | | |
| El proyecto establece compromisos entre los entes participantes | | | | | | | | |
| Total | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 6 | 8 | 2 |
| Prioridad | 2 | | 3 | | 4 | | 1 | |

Anexo 8 Manual de Funciones



Portada

Anexo 9 Diseño Metodológico

Diseño Metodológico 1

Participantes:

Equipo Técnico Administrativo

Lugar:

Instalaciones de la Oficina de CORSADEC.

Fecha:

11 al 16 de septiembre de 2012.

Responsables:

Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario.

Objetivo General:

Conocer el propósito de la corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario “CORSADEC” del municipio de Uspantán, identificando la problemática institucional.

Objetivos Específicos:

- ✓ Comprender la misión y visión del programa Mejores Familias.
- ✓ Identificar las actividades que realiza el personal administrativo y técnicos de campo.


Resultados:


- ✓ Obtención de información clara y precisa.

Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|--|---------------------------------------|--|--|---|------------|
| Conocer el propósito del de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario municipio de Uspantán, identificando la problemática institucional. | Diagnóstico institucional de CORSADEC | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de instrumentos para la recopilación de datos. • Observación de actividades realizadas. • Entrevistas realizadas a personal. • Análisis de información obtenida a través de entrevista para realización de diagnóstico. | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas Preguntas directas • Equipo de cómputo • Lapiceros | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. | Una semana |

f 
 Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 TRABAJO SOCIAL
 GERENCIA DEL DESARROLLO
 Uspantán, GUATEMALA
 Vo. Bo. Supervisora de Practica


 Ada Griselda Tello
 Vo. Bo. Responsable Institucional

f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social

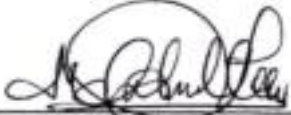


Diseño Metodológico 2

| | |
|------------------------|---|
| Participantes: | Equipo Técnico Administrativo |
| Lugar: | Instalaciones de la Oficina de Uspantán, Quiché. |
| Fecha: | 18 de septiembre de 2012. |
| Responsables: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Objetivo General: | Identificar la problemática existente de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario, para realizar la intervención institucional. |
| Objetivos Específicos: | Obtener información del personal administrativo y técnico a cerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución. |
| Resultados: | FODA y Árbol de Problemas. |

Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|---|----------------------------|--|--|---|------------------------|
| Identificar la problemática existente de la Corporación de Servicios y Apoyo para el Desarrollo Comunitario, para realizar la intervención institucional. | FODA Árbol de problemas | <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista dirigidas al personal. • Lluvia de ideas • Discusión dirigida. • Análisis fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en el programa. | <ul style="list-style-type: none"> • Paleógrafos. • Hojas • Lapiceros • Equipo de cómputo. | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. | 10:00 hrs. a 16:00hrs. |

f  f
 Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 Vo. Bo. Supervisora de Practica

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 TRABAJO SOCIAL
 GERENCIA DEL DESARROLLO
 TELEFONO No. 13,442


 Ada Griselda Tello
 Vo. Bo. Responsable Institucional

f  f
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social

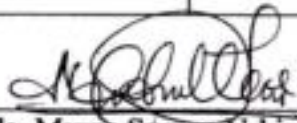


Diseño Metodológico 3

| | |
|------------------------|---|
| Participantes: | Asistente de Información |
| Lugar: | Instalaciones de CORSADEC. |
| Fecha: | octubre y noviembre de 2012. |
| Responsables: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Objetivo General: | Colaborar con Asistente de Información en la digitación de datos de fichas clínicas de la niñez y de la mujer. |
| Objetivos Específicos: | Identificación de formatos y dichas clínicas de la niñez y de la mujer Apoyar en el área de digitación en los ingresos de datos. |
| Resultados: | <ul style="list-style-type: none">• Ingreso de 300 fichas clínicas de la mujer• Ingreso de 500 fichas clínicas de la niñez |

Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|---|---|--|---|--|--|
| Colaborar con asistente de información en la digitación de datos de fichas clínicas de la niñez y de la mujer | <ul style="list-style-type: none"> Fichas clínicas de la niñez y de la mujer | <ul style="list-style-type: none"> Digitalar datos. | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Fichas brindadas por Médicos Ambulatorios | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. Lidia Rosalba Tello Cano (Asistente de información) | 08:00 hrs. a 17:00 hrs. De lunes a viernes mes de noviembre |


 f Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 Vo. Bo. Supervisora de Practica


 f Lidia Rosalba Tello Cano
 Vo. Bo. Responsable Institucional


 f Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social

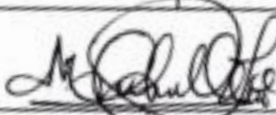


Diseño Metodológico 4


| | |
|------------------------|--|
| Participantes: | Asistente de Información |
| Lugar: | CORSADEC Uspantán. |
| Fecha: | diciembre de 2012. |
| Responsables: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz, Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Objetivo General: | Apoyar a Asistente de Información en la actualización de Censo del sector Vergel. |
| Objetivos Específicos: | Identificación de formatos de Censo. |
| Resultados: | Censo de 14 comunidades Actualizadas. |


Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|---|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Apoyar a Asistente de Información en la actualización de censo del sector Vergel. | <ul style="list-style-type: none"> Censo de 14 comunidades | <ul style="list-style-type: none"> Digitación de datos | <ul style="list-style-type: none"> Equipo de computo Censo de las comunidades | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. Lidia Rosalba Tello Cano (Asistente de información). | 08:00 hrs. a 17:00 hrs. De lunes a viernes, en el mes de noviembre |

f 
 Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 Vo. Bo. Supervisora de Practica

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 TRABAJO SOCIAL
 GERENCIA DEL DESARROLLO
 COLEGIO No. 13,442


 Lidia Rosalba Tello Cano
 Vo. Bo. Responsable Institucional

f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social

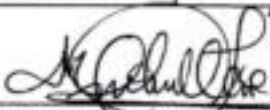


Diseño Metodológico 5

| | |
|------------------------|---|
| Participantes: | Coordinador Técnico Administrativo, Contadora, Asistentes de Información, Médicos Ambulatorios, Facilitadores Comunitarios, Educadores en Salud y AECAMN. |
| Lugar: | Instalaciones de CORSADEC. |
| Fecha: | 22 de noviembre de 2012. |
| Responsables: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Objetivo General: | Obtener lineamientos de la institución, para realizar el Manual de Funciones como resultado de la inserción institucional. |
| Objetivos Específicos: | Identificar funciones del personal. Elaborar Manual de Funciones. |
| Resultados: | Obtención de Lineamientos según el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social |

Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|--|---|--|---|---|-------------------------|
| Obtener lineamientos de la institución, para realizar el Manual de Funciones como resultado de la inserción institucional. | <ul style="list-style-type: none"> Lineamientos según el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de lineamientos. | <ul style="list-style-type: none"> Copias. Equipo de cómputo. | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz(PPS) Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. | 08:00 hrs. a 12:00 hrs. |

f 
 Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 TRABAJO SOCIAL
 GERENCIA DEL DESARROLLO
 Vo. Bo. Supervisora de Practica

f 
 Ada Griselda Tello
 Vo. Bo. Responsable Institucional

f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social




Diseño Metodológico 6

| | |
|------------------------|---|
| Participantes: | Coordinador Técnico Administrativo, Contadora, Asistentes de Información, Médicos Ambulatorios, Facilitadores Comunitarios, Educadores en Salud y AECAMN. |
| Lugar: | Instalaciones de la Oficina de CORSADEC, en la 7ª. Calle 3-37 zona 2. |
| Fecha: | 20 de noviembre, 1 y 21 de diciembre de 2012. |
| Responsables: | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz, Estudiante de la Licenciatura de Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. |
| Objetivo General: | Promover y facilitar los procesos en recursos Humanos a través de la implementación de un Manual de Funciones. |
| Objetivos Específicos: | Realizar capacitaciones y charlas Socializadas, motivando al personal de la Corporación. Aprobar la propuesta de manual de funciones |
| Resultados: | <ul style="list-style-type: none">• Participación Activa del personal de CORSADEC.• Validación del Manual de Funciones. |

Propuesta Metodológica

| Objetivo | Contenido | Técnica /Procedimiento | Materiales | Responsable | Tiempo |
|---|---|--|--|---|-------------------------|
| Promover y facilitar los procesos en recursos humanos a través de la implementación de un Manual de Funciones | Talleres Participativos: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Trabajo en Equipo. • Socialización de manual. | <ul style="list-style-type: none"> • Planificaciones • Carta metodológica. | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz(PPS) Estudiante de Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Comunitario. | 14:00 hrs. a 17:00 hrs. |

f 
 Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 Vo. Bo. Supervisora de Practica

Licda. Myrna Susana Urbina Fernández
 TRABAJO SOCIAL
 GERENCIA DEL DESARROLLO
 COLUMBIANA 13,442


 Vo. Bo. Responsable Institucional

f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social



Anexo 10 Plan de trabajo para la realización de talleres de capacitación de liderazgo

| | | | | |
|---|---|-----------------------|-----------------|--------------------|
| Proyecto | Fortalecimiento del personal laborante en CORSADEC a través de un Manual de funciones acorde a los lineamientos que emite el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. | | | |
| Responsable | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz | Fecha | 20/12/12 | |
| Comunidad/Organización | CORSADEC | | | |
| Nombre Y Objetivos Del Talleres: | Liderazgo y Responsabilidad: Fortalecer los conocimientos previos del personal de CORSADEC acerca del liderazgo. | | | |
| Contenido Mínimo | <ul style="list-style-type: none"> • Definición Liderazgo. • Tipos de Liderazgo. • Responsabilidad. | | | |
| Resultados Esperados | Personal de la prestadora llevan en la praxis los conocimientos sobre liderazgo y responsabilidad | | | |
| No. Participantes | 15 a 20 empleados | | | |
| Gastos A Considerar | Rubro | Costo unitario | Cantidad | Costo total |
| | Refacciones | Q10.00 | 20 | Q 200.00 |
| | Material didáctico | Q 50.00 | 1 | Q 70.00 |
| | Otros Gastos | Q 15.00 | | Q 30.00 |
| | TOTAL | | | Q300.00 |


f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social


 Griselda Tello
 Vo. Bo. Responsable Institucional



Anexo 11 Plan de trabajo para la realización de talleres de capacitación de funciones

| | | | | |
|---------------------------------|--|----------------|----------|----------------|
| Proyecto | Fortalecimiento del personal laborante en CORSADEC a través de un Manual de funciones acorde a los lineamientos que emite el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. | | | |
| Responsable | Rosa Elvira Vásquez Ajiataz | FECHA | | |
| Comunidad/organización | CORSADEC | | | |
| Nombre y objetivos del talleres | Funciones de Médicos Ambulatorios, Aecam, Facilitadores institucionales, Educadores en Salud y Enfermeros Auxiliares. Propiciar un ambiente grupal agradable en donde se den a conocer las funciones de los laborantes de los sectores que cubre la prestadora. | | | |
| Contenido mínimo | <ul style="list-style-type: none"> • Funciones y responsabilidades de Médicos Ambulatorios. • Funciones y responsabilidades de Educadores en Salud. • Funciones y responsabilidades de Auxiliares de Enfermería. • Funciones y responsabilidades de Enfermeras Neonatales. | | | |
| Resultados esperados | Personal comunitario de la prestadora realizando positivamente sus funciones. | | | |
| No. PARTICIPANTES | 10 a 15 empleados | | | |
| Gastos a considerar | Rubro | Costo unitario | Cantidad | Costo total |
| | Refacciones | Q3.00 | 20 | Q 60.00 |
| | Material didáctico | Q 50.00 | 1 | Q 50.00 |
| | Otros Gastos | Q 15.00 | | Q 15.00 |
| | TOTAL | | | Q125.00 |

f 
 Rosa Elvira Vásquez Ajiataz
 Estudiante de Trabajo Social


 Griselda Tello
 Vo. Bo. Responsable Institucional



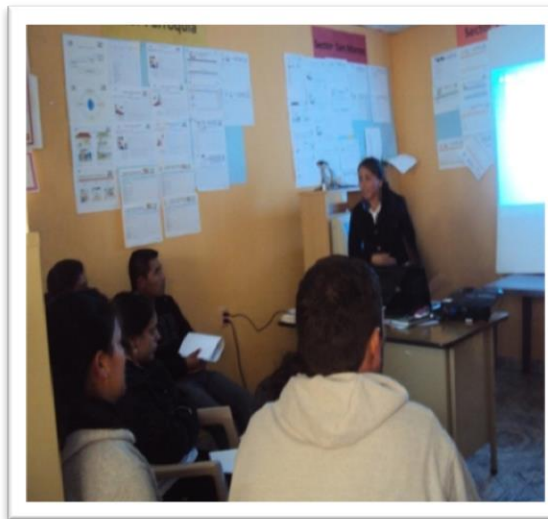
Anexo 12 Memoria Fotográfica



Estudiante de Trabajo Social en reunión
Con el Personal de CORSADEC



Realizando
Lluvia de ideas y FODA



Taller sobre liderazgo y trabajo en equipo



Estudiante de Trabajo Social socializando avances sobre el proceso.



Dando a conocer avances sobre diagnóstico



Personal de CORSADEC participando activamente en actividades