



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

Facultad de Humanidades

Escuela de Ciencias Sociales

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica

(Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Cristian Ivan Mérida Mendoza

Nebaj, junio 2020

Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica

(Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Cristian Ivan Mérida Mendoza

MSc. Elmer Herman Barrios Soto (Asesor)

Lcda. María Alejandra Aguilar González (Revisor)

Nebaj, junio 2020

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cobar

Secretario General EMBA Adolfo Noguera

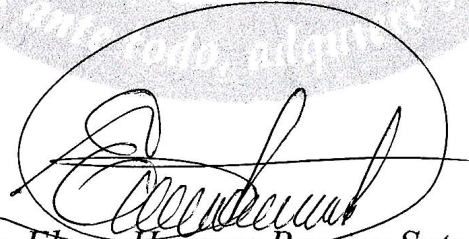
Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vicedecano MSc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala, junio de 2020.

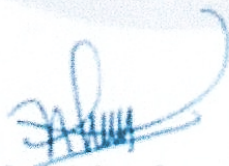
En virtud de que el informe final de la Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: "Fortalecimiento de capacidades del personal de la oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica" Presentado por el (la) estudiante: Cristian Ivan Mérida Mendoza, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, 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.



Lic. Elmer Herman Barrios Soto
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala, mes de mayo de 2020.

En virtud de que el informe final de la Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: "Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica" Presentado por el (la) estudiante: Cristian Iván Mérida Mendoza, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, 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.



Lcda. María Alejandra Aguilar González
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala 09 de junio 2020. -----

En virtud que el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema **Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica**, presentado por el (la) estudiante **Cristian Ivan Mérida Mendoza**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, para **que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.**


M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



Nota: *Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
1. Marco de Referencia	1
1.1. Antecedentes de la organización	1
1.2. Descripción	3
1.3. Ubicación	3
1.4. Contexto en el que está ubicada la organización	3
1.5. Organización	4
1.6. Visión	5
1.6. Misión	5
1.7. Programas establecidos	5
2. Marco Teórico	7
2.1. Planificación estratégica	7
2.1.1. Que no es planeamiento estratégico (Y que si lo es)	8
2.2. Definición sobre metas en la planeación estratégica	8
2.2.1. Características de las metas	9
2.2.2. Tipos de metas	10
2.3. ¿Por que desarrollar una planificación estratégica?	10
2.4. Ventajas de una planeación estratégica	11
2.5. Importancia de la planeación estratégica	12
2.6. Funciones de la planeación estratégica	12
2.7. Niveles de planeación	13

2.8.	Componentes de la planeación estratégica	14
2.9.	Proceso de la planeación estratégica	15
2.10.	Implementación de una planeación estratégica	17
3.	Diagnostico Institucional	18
3.1.	Justificación	18
3.2.	Alcances	18
3.3.	Metodología	19
3.4.	Identificación de la situación de la institución o área de intervención	20
3.5.	Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada	22
3.6.	Análisis del problema priorizado	23
4.	Propuesta o proyecto de solución a la problemática priorizada	27
4.1.	Identificación de la propuesta o proyecto	27
4.1.1.	Nombre de la propuesta o proyecto	27
4.1.2.	Responsables de la ejecución	27
4.1.3.	Ubicación geográfica	27
4.1.4.	Duración estimada	27
4.1.5.	Presupuesto estimado	28
4.2.	Introducción de la propuesta o proyecto	28
4.3.	Justificación de la propuesta o proyecto	28
4.4.	Objetivos de la propuesta o proyecto	29
4.4.1.	Objetivo General	29
4.4.2.	Objetivos específicos	30
4.5.	Desarrollo de la propuesta	30

4.6. Descripción de la población beneficiaria	31
4.7. Descripción de las actividades a desarrollar	32
4.8. Riesgos y sostenibilidad	35
4.9. Presupuesto detallado	36
Conclusiones	37
Recomendaciones	38
Referencias	39
Anexos	41

Lista de tablas

Tabla 1	Descripción, análisis y jerarquización de la situación de la Unidad de Atención Integral	22
Tabla 2	Cronograma de actividades para la ejecución de proyecto o propuesta	33
Tabla 3	Presupuesto del proyecto o propuesta	36

Lista de figuras

Figura 1	Organigrama	4
Figura 2	Descripción de FODA de la Unidad de Atención Integral	20
Figura 3	Árbol de problemas	25
Figura 4	Árbol de objetivos	26

Resumen

La Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, es un ejercicio profesional que permite al estudiante de Trabajo Social intervenir y validar los procesos teóricos alcanzados en el transcurso de su preparación y formación académica en instituciones de proyección social; la misma se realizó a nivel institucional en el Hospital de Nebaj, Quiché, específicamente en la Oficina de Atención al Usuario, con la finalidad de realizar procesos gerenciales, así mismo, poder identificar una problemática social y buscar alternativas por medio de un proyecto de intervención con enfoque social y sostenible. Con el fin de cumplir nuestro objetivo el presente informe ha sido estructurado en cuatro apartados.

En el marco de referencia, se detallan aspectos de la institución de intervención para la realización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, presentando los antecedentes de la organización, la descripción organizacional, ubicación geográfica, el contexto social-político, la estructura organizativa, el marco filosófico institucional y los programas establecidos dentro de la misma. En secuencia se presenta el marco teórico que sustenta la investigación realizada con base al problema detectado de inexistencia de un plan estratégico de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario) el mismo aborda diferentes temáticas que pretenden contribuir a la comprensión de la misma.

Posteriormente, se desarrolla el diagnóstico institucional presentando la justificación del porqué realizar un proceso de diagnóstico a nivel institucional, se detalla el alcance de intervención, la metodología utilizada, la identificación de la situación en el área de intervención, la descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada y por último se efectúa el análisis del problema priorizado. Por último, se aborda el proyecto de solución a la problemática priorizada, mismo que contiene el nombre de la propuesta, los responsables de la ejecución, ubicación geográfica, la duración estimada, los objetivos del proyecto de forma general y específicos, el desarrollo de la propuesta, la población beneficiaria de forma directa e indirecta, las actividades a desarrollar, los riesgos y sostenibilidad que se puedan presentar en el transcurso de la ejecución de la misma y por último el presupuesto estimado de dicha propuesta.

Introducción

Como parte de la formación universitaria y efectuar el cumplimiento al pensum de estudios de la carrera de licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, se impulsa la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, misma que tiene como finalidad que el estudiante identifique instituciones con proyección social y tenga la capacidad de intervenir e identificar la problemática social e institucional, así como, gerenciar procesos de desarrollo social y por ende buscar alternativas de solución, a través de un proyecto de intervención con enfoque sostenible.

Para una mejor descripción del informe, el mismo se divide en cuatro apartados los cuales se describirán a continuación. El marco de referencia, describe el espacio de intervención donde se llevó a cabo la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, misma fue realizada en la organización estatal del Hospital del Nebaj, Quiché. En secuencia lógica, se desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación realizada con base a la problemática detectada y de solución a la misma, en la cual se consultaron diversos documentos, teorías, autores que permitieron poder sustentar y fundamentar el proceso realizado.

Posteriormente, se desarrolla el diagnóstico institucional, que contiene la problemática detectada mediante la herramienta árbol de problemas que nos permite poder determinar las causas y efectos que originan el problema de la inexistencia de un plan estratégico a nivel de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario), siendo un problema de suma importancia, priorizado con participación activa del personal técnico y administrativo de la misma.

Por consiguiente, se desarrolla el proyecto de solución a la problemática detectada y priorizada, misma propuesta se constituye en el fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica, mediante la cual se pretende contribuir al fortalecimiento de las capacidades del personal y determinar su autonomía como oficina para alcanzar el logro de los indicadores de desarrollo que prevalecen en la organización.

1. Marco de Referencia

1. 1. Antecedentes

En el año de 1960 la atención en servicios de salud se prestaba en el lugar en donde se encuentra actualmente la Casa de Artesanía a un costado del mercado del municipio de Nebaj, siendo un Centro de Salud Tipo B. En el año de 1970 a 1984 se trasladó en la actual casa de doña Elisa Girón en el cantón Vipila, debajo de las oficinas de COSAMI, donde estaba anteriormente la venta de Zeta Gas, en ese entonces contaba con un total de personal de 23 personas; 1 director, 1 médico de guardia, 2 enfermeras auxiliares, 1 secretaria, 1 encargado de farmacia, 2 conserjes, 3 de saneamiento ambiental. En ese entonces no había mucha demanda de parte de la población.

A partir de 1985 es cuando se trasladó el Centro de Salud al cantón Vicoz y el 27 de marzo del mismo año pasó a ser Centro de Salud Tipo A, conjuntamente con los servicios de Joyabaj y Uspantán, entonces ya se implementó más personal: 4 médicos de guardia que hacían turno cada 4 días, 4 auxiliares de enfermería, 1 técnico en salud rural, se implementó personal de mantenimiento y de limpieza, una cocinera, porque ya la demanda de la población era mucho más grande, y en las aldeas se crearon puestos de salud, lo cual era atendido por un enfermero, y los puestos estaban ubicados en Acul (estaba en un local de la auxiliatura), Tzalbal, Salquil Grande, Palop, Sumalito, Río Azul y Pulay; para trasladarse a esas comunidades se caminaba ya que no había acceso ni transporte, la atención que se brindaba en ese entonces, era atender a la población con enfermedades comunes, cuando había una enfermedad más grave, los bomberos en un Jeep trasladaban al paciente hasta el departamento del Quiché.

Posteriormente en 1999, específicamente por Resolución Ministerial M - 276-99, de fecha 3 de marzo, fue elevado a la categoría de Hospital Distrital Integral de igual procedimiento con los servicios, desde entonces, se ha implementado más personal. La cartera de servicios que se tenía en ese entonces era: atención curativa, encamamiento, consulta externa, atención materno infantil (cesáreas, partos, tratamientos ginecológicos y legrados) y atención de niños. Cuando la

población ya demandaba más servicios cada quien tenía que capacitarse por sus propios medios, incluía a médicos, enfermeros y técnicos en salud.

En 1998 cuando ocurrió el Huracán Mitch, vino la primera Brigada Cubana a Nebaj, y eso ayudó a ampliar los servicios, sin embargo, por los escasos materiales, ellos no realizaban cirugías y procedimientos mayores. Por nuestra situación geográfica y demográfica el hospital se ha consolidado en dar atención al 1ro, 2do y 3er. nivel de atención en salud, constituyéndose como un hospital con resolución efectiva hacia los proveedores y usuarios; siempre con las limitantes presupuestarias, de recurso humano con incidencia en los factores que condicionan la actividad de salud.

1.2. Descripción de la organización

El Hospital de Nebaj-Quiché es una entidad de carácter público y sin fines de lucro. Dentro de los valores que se practican dentro de la organización se encuentran los siguientes:

- Responsabilidad: cumplir con los compromisos adquiridos, reconociendo, aceptando y respondiendo las acciones y decisiones generadas en ese proceso.
- Respeto: es la valoración que se le tiene a una persona y al que se le reconoce valor social, la cual permite que la sociedad viva en paz y en armonía.
- Honestidad: actuar justa y correctamente, haciendo el bien, las relaciones personales con la sociedad y sus organizaciones, con los directivos, el personal administrativo, las llevamos a cabo con ética, transparencia, honradez y responsabilidad especialmente la administración de los recursos económicos.
- Solidaridad: sentimos como propias las necesidades de nuestros usuarios y trabajamos en función de ellas, cooperando unos con otros.
- Tolerancia: tener la capacidad de soportar a los usuarios, ya que es muy importante proporcionar un buen servicio a todos los usuarios, sin lugar a duda cada una de las personas tiene diferentes temperamentos, pero el trabajador de la misma de ser, paciente para evitar confrontaciones con los usuarios.

- Colaboración: trabajar en equipo y colaborar con los usuarios que necesitan del apoyo del personal para brindar un buen servicio hacia la población.
- Equidad: servir sin discriminar a las personas como madres, jóvenes, señoritas, niños y población en general que nos visitan, para hacer uso de los servicios que brindamos, considerando que todos podrán disfrutar equitativamente de los servicios, así mismo respetar la identidad y derechos de los pueblos indígenas.
- Servicio: atender con educación, cortesía, amabilidad, respeto, humildad, empatía y honestidad a todas las personas, usuarios, directivos, personal administrativo y población en general.

1.3. Ubicación de la organización

El Hospital Nacional de Nebaj, se encuentra ubicado en el cantón Vicotz del perímetro urbano del municipio de Santa María Nebaj, Quiché.

1.4. Contexto en el que está ubicada la organización

- Contexto Social

El Hospital de Nebaj, se encuentra ubicado en el cantón Vicotz del municipio de Nebaj, Quiché. Atiende a la población de la región Ixil, esta región está compuesta por los municipios de Nebaj, Chajul y Cotzal; además proporciona atención a poblaciones de regiones circunvecinas de las comunidades del municipio de: Cunen, Sacapulas, Uspantán, Huehuetenango y Chiantla. En cuanto a demografía donde se encuentra situado el Hospital de Nebaj; de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística (INE), la proyección para el año 2019, la población total será de: 102, 519 habitantes, esto representa una densidad de población de 121 habitantes por km².

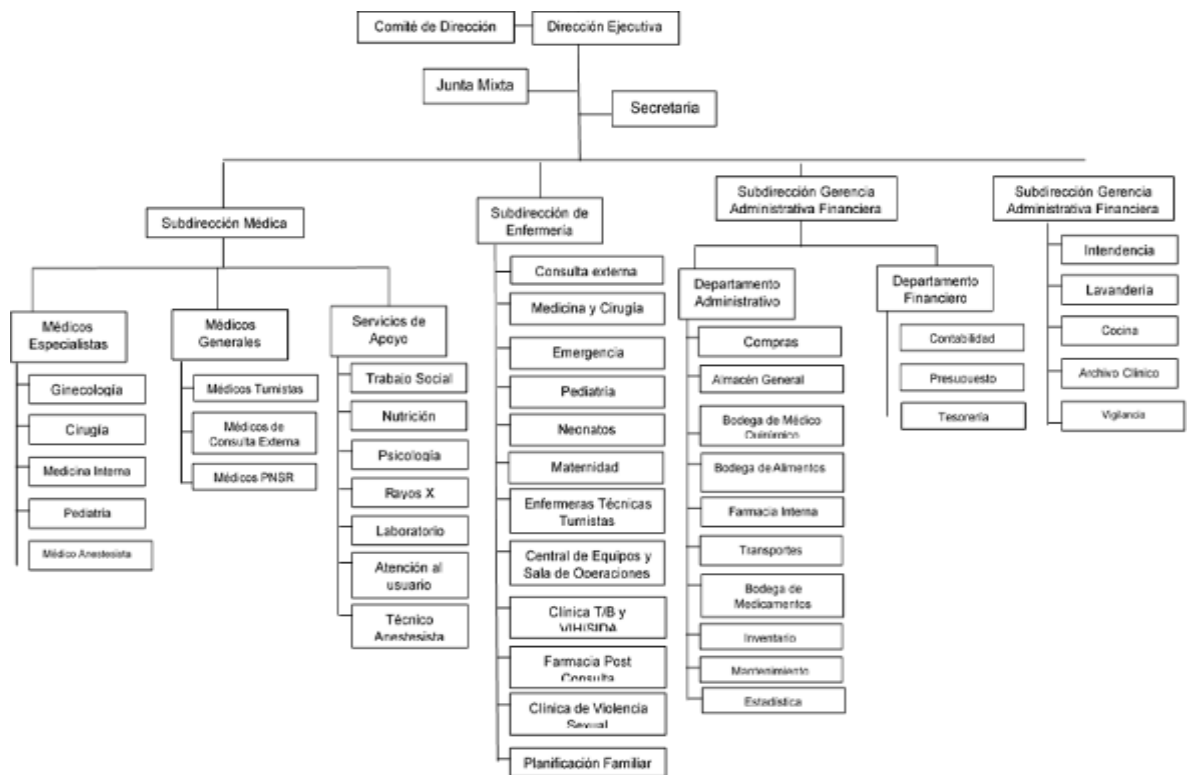
- Contexto político

En el país se vive actualmente una paz como ausencia de guerra, y de hecho, significa para la población mayor libertad de movilización a las actividades, productivas, políticas y sociales. En ese sentido el Hospital de Nebaj, se ha regido bajo la política gubernamental con la implementación y desarrollo de políticas públicas en base a programas establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-. Así mismo, se tiene la capacidad organizativa de personal médico y administrativo acorde a la cartera de servicios para proporcionar respuesta ante las demandas de la población y tener un servicio de calidad, eficiente y eficaz.

1.5. Organización

Figura 1

Organigrama de Hospital de Nebaj



Fuente: Hospital de Nebaj (2019)

1.6. Visión

Ser un centro hospitalario con mayor competitividad en la resolución de la problemática de salud de la población del Área Ixil, contribuyendo, directa y eficientemente en la atención intrahospitalaria, emergencias y consulta externa con diversas especialidades, haciendo énfasis en la apertura de la participación social, con calidad, calidez, gratuidad y pertinencia cultural de los servicios de salud.

1.7. Misión

Somos la instancia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que a nivel local, ejerce acciones de salud hospitalaria mediante planificación, dirección y control de la prestación de servicios de salud a la población de la que converge al mismo, procesos que se caracterizan con estándares de calidad, eficiencia, eficacia, efectividad, enfoque intercultural y de género.

1.8. Programas establecidos

El Hospital de Nebaj en materia de atención directa al paciente cuenta con los programas de salud referentes a temas como: VIH/SIDA, tuberculosis, salud mental, violencia sexual, violencia intrafamiliar, adolescencia, lactancia materna y salud reproductiva.

Así mismo, la cartera de servicios hospitalarios que ofrece a la población que acude al centro hospitalario es la siguiente:

- Servicios

Cirugía general, medicina general, medicina interna, obstetricia, ginecología, pediatría, traumatología/ortopedia, odontología, Maxilo facial, psicología, fisioterapia y trabajo social.

- Imagenología

Ultrasonido, rayos X, tomografía y ecocardiografía.

- Servicios intermedios

Unidad de cuidados intensivos neonatales, Unidad de cuidados intensivos de adultos, Unidad de cuidados intensivos pediátrico, Unidad de violencia sexual, Unidad de atención integral (UAI).

- Servicios de apoyo

Banco de sangre, laboratorio clínico, banco de leche, lactario, electrocardiograma.

Para su funcionamiento y prestación de servicios cuenta con los siguientes departamentos: Almacén médico quirúrgico, Almacén general, Anestesia, Archivo clínico, Atención al usuario, Bodega de medicamentos, Cirugía, Clínica de tuberculosis, Clínica de violencia sexual, Cocina, Compras, Conserjería, Contabilidad, Dirección, Enfermería, Estadística, Farmacia interna, Garita, Gerencia, Ginecología, Inventario, Laboratorio, Lavandería, Mantenimiento, Médicos de consulta, Médicos de turno, Nutrición, Presupuesto, Rayos X, Recursos humanos, Secretaria, Tesorería, Trabajo Social, Transportes.

2. Marco Teórico

El problema y/o necesidad detectada en la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) que fue ratificado en el diagnóstico institucional se constituye en: la inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad, para ello se efectúa la presente investigación que fundamentara la problemática detectada y de solución a la misma, no obstante se consultaron diversos documentos, teorías y autores expertos en el tema, que permitieron poder sustentar y fundamentar el proceso realizado que se presenta a continuación, para una mejor comprensión de la misma.

2.1. Definición de planificación estratégica

Basado en el punto de vista de Armijo, M. (2009) define la planificación estratégica como:

Una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

La planeación estratégica como herramienta gerencial es muy efectiva siendo un procedimiento que se plantea a largo plazo, ya sea por una duración de tres, cuatro o cinco años, según la proyección que se establezca por los miembros de la organización. Dicha herramienta gerencial permite el desarrollo de ciertos objetivos y la manera en que se deberán cumplir para llegar al resultado esperado, la característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos dentro de la organización y/o institución.

2.1.1. Que no es planeamiento estratégico (y que si lo es)

De acuerdo con Portocarrero, J. (s/f) hace mención de las siguientes connotaciones para saber que si es planeamiento estratégico y que no lo es, para ello es importante conocer los siguientes aspectos:

Planeamiento estratégico no es pronosticar, pues el pronóstico implica en extrapolar las tendencias de los negocios presentes hacia el futuro. Justamente, por estas extrapolaciones incorrectas es que el planeamiento estratégico existe y es importante.

El planeamiento estratégico no es simplemente aplicar técnicas cuantitativas, para la planeación de los negocios, pues al contrario de este enfoque, el planeamiento estratégico exige creatividad, análisis, honestidad y apertura, claro está, considerando el enfoque cuantitativo (pero no consagrándose de él).

El planeamiento estratégico no tiene que ver con las decisiones futuras, tiene que ver con las decisiones en el presente para los resultados del futuro.

El planeamiento estratégico no implica la eliminación de riesgos, por el contrario, es la evidencia de que los riesgos existen y de que es importante administrarlos y comprenderlos para mejorar la toma de decisiones y la efectividad.

Según el autor citado, se considera que el plan estratégico es una herramienta gerencial muy significativa porque permite generar direccionalidad a las acciones a realizar, por ello es importante que al momento de realizar un planeamiento estratégico se conozca y se prevea ¿que es? dicho proceso, para que lo que se realice sea útil y eficiente para la organización y/o institución.

2.2. Definición sobre metas en la planeación estratégica

Dentro del plan estratégico es importante clarificar las metas que se desean alcanzar en el transcurso del tiempo con los objetivos definidos, y para ello el autor Espinoza, A. (2010) define *meta* como: “La expresión cuantificada del objetivo funcional, el valor numérico deseado de los indicadores asociados al objetivo en un tiempo especificado (...) es el parámetro de los resultados y permite evaluar los avances logrados respecto al objetivo funcional”.

Es decir, que las metas son los resultados esperados, objetivamente verificables, que se pretenden alcanzar en el tiempo y pueden clasificarse en metas de corto, mediano y largo plazo (se entiende por corto plazo un año, por mediano plazo cuatro años, y por largo plazo más de cuatro años. La meta debe expresar los impactos esperados en términos de calidad, cantidad y tiempo.

2.2.1. Características de las metas

De acuerdo con Armijo, M. (2010) menciona que las metas han de tener las siguientes características:

Deben ser alcanzables: una meta irreal o inalcanzable deja de serlo, y pasa a ser más bien un sueño, una fantasía o una imaginación, deben ser observables: las metas deben formar parte de un sistema actual, es decir, deben poder medirse contra un punto inicial de la materia. De otro modo no se podría saber cuándo está cumplida, Deben darse en un tiempo finito: las metas deben poder cumplirse en un margen de tiempo determinado, no pueden ser eternas.

Es importante que dentro de un plan estratégico se estipulen las metas que se pretenden alcanzar con el lapso del tiempo, sin embargo, las metas deben contener calidad, cantidad y tiempo para

ser una meta bien formulada y que se llegue a concretar, debido a que las metas no son eternas y se deben presentar los resultados de las acciones planificadas.

2.2.2. Tipos de metas

Según Armijo, M. (2010) menciona que existen diversos tipos de metas, atendiendo al tiempo que requerirá realizarlas y para ello es importante tener definido y clarificado cada tipo de meta acorde al tiempo que se plantee, ante lo expuesto se plantean las siguientes:

A corto plazo: aquellas que requieren de un breve periodo de tiempo para realizarse. Días, semanas o meses, por ejemplo. A mediano plazo: aquellas que requieren de un esfuerzo sostenido en el tiempo para cumplirse. Meses o años, por ejemplo. A largo plazo: aquellas que necesitan de un gran lapso de tiempo para concretarse. Años o décadas, por ejemplo.

En la planificación estratégica que se efectuó en la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) las metas establecidas se plasmaron a largo plazo porque necesitan de un largo tiempo para poder concretarse y llevarlas a cabo. El tener metas bien definidas y concretas permitirá que las acciones tomen una mejor direccionalidad y se obtengan los resultados deseados.

2.3. ¿Porque desarrollar una planificación estratégica?

De acuerdo con Armijo, M. (2009) menciona que: “el diseñar una planeación estratégica para una organización permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno”.

En la actualidad las organizaciones están enfocadas en obtener resultados exitosos, por este motivo, se hace fundamental e importante trazar un camino claro que permita alcanzar las metas

previstas. Sin embargo, trazar este camino no significa solo establecer el punto al que se quiere llegar, implica también plantear cuáles serán los pasos y acciones a realizar para alcanzar esa meta. En este sentido, el desarrollar un plan estratégico es de suma importancia porque permite mejorar la toma de decisiones al interior, incrementa la capacidad de la organización, ayuda a que la organización desarrolle, organice y utilice una mejor comprensión del entorno en el cual opera.

2.4. Ventajas de una planeación estratégica

Según Benítez, C. (2010) es necesario destacar las ventajas sobre la planificación estratégica que a continuación se mencionan:

Plantea en el presente las posibilidades del futuro, permite prever problemas y tomar decisiones de manera preventiva, disminuyendo la resolución correctiva, detecta las amenazas y oportunidades del entorno y la problemática interna con suficiente antelación, establece los objetivos y las rutas institucionales, proyectándolos en el tiempo, reduce considerablemente los errores y desviaciones en las metas programadas al definir los posibles cambios y comportamientos, tanto del exterior como del interior de la organización.

El éxito de la planificación estratégica consiste en el poder de anticipación, la iniciativa y la reacción oportuna del cambio, sustentando sus actos no en presagios, sino a través de un método, un plan lógico. Estableciendo así los objetivos de la organización y la definición de los procedimientos adecuados para alcanzarlos, por ende, es importante conocer las ventajas que nos proporciona el poder contar con una planeación estratégica.

2.5. Importancia de la planeación estratégica

Desde el punto de vista de Armijo, M. (2009) afirma que: “La importancia de un plan radica en la necesidad para obtener buenos resultados para el cumplimiento de los objetivos, entre otros. Un plan bien elaborado constituye una evidencia de la capacidad del trabajador o interesados para planear y administrar sus actividades”.

Continuando con el tema en otro apartado el autor Armijo, M. (2009) menciona que la importancia de un plan estratégico radica en:

Identificar las oportunidades de trabajo más prometedoras para la organización, señalar, capturar y mantener eficazmente posiciones deseadas, definir los objetivos, políticas, programas, estrategias y procedimientos que determinen el futuro de la organización, servir de instrumento de comunicación que integra armónicamente todos los elementos de las áreas funcionales de la organización.

De acuerdo a las connotaciones anteriormente mencionadas por los autores, se hace mención que la importancia de contar un plan estratégico radica en que permite poder programar las acciones (estrategias) que se quieren realizar a futuro, en donde se plasman elementos puntuales de las áreas eficaces de la organización para alcanzar una mejor direccionalidad en el futuro.

2.6. Funciones de la planeación estratégica

Según Armijo, M. (2009) las funciones que cumple la planeación estratégica son:

Implica la selección de misiones y objetivos; así como, las acciones necesarias para cumplirlos, por lo tanto requiere de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas. Asimismo, puede decirse que da

un conocimiento amplio que ayuda al trabajador a analizar la situación y planear las estrategias de la institución.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, es necesario que las organizaciones o áreas interesadas en asegurar el crecimiento a futuro y la productividad de su institución, elaboren con anticipación su planeación estratégica; lo que permite ayudar al trabajador y trabajadora a evitar cometer errores costosos y a tener un mejor desempeño en sus acciones a realizar. Así mismo se pueden anticipar hechos futuros y determinar estrategias para alcanzar los objetivos de la organización.

2.7. Niveles de planeación

De acuerdo con Valenzuela, C. (2016) menciona que en el marco de las organizaciones existen tres tipos de niveles de planeación, por lo que se considera importante identificar, conocer y analizar cada una de ellas, por lo que a continuación se detallan las siguientes.

Planeación estratégica: corresponde a la planeación corporativa o institucional para toda la organización, con un enfoque estratégico e involucra la gestión global.

Planeación táctica: dirigida hacia la planeación funcional, es decir, para cada departamento de la empresa u organización. Toma en cuenta la gestión funcional, realiza la conversión e interpretación de las decisiones estratégicas en planes concretos.

Planeación operacional: orientada a las divisiones o cargos operativos de la organización, es decir, en nivel operacional.

Ratificando el aporte del autor esta investigación se ha centrado en realización de una planeación estratégica de un lapso de tiempo de tres años para la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), en la cual se plantea un desafío de generar nuevas propuestas, enfoques y

fortalecer capacidades, que permitan una direccionalidad efectiva y una mejor prestación de servicios hacia la población que acude a la oficina y al hospital.

2.8. Componentes de la planeación estratégica

De acuerdo con Medina, I. (2013) los elementos de la planeación estratégica son los siguientes:

- **Visión:** es la declaración escrita en la que se recoge la razón de ser o el propósito de una organización.
- **Misión:** enunciado que refleja el objetivo fundamental de la empresa.
- **Valores:** son el conjunto de enunciados que reflejan los principios fundamentales bajo los cuales debe operar la empresa.
- **Estrategia:** patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar.
- **Metas u objetivos:** establecen que es lo que se va a lograr y cuando serán alcanzados los resultados, pero no establecen como serán logrados.
- **Políticas:** son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción.
- **Programas:** especifican la secuencia de las acciones necesarias para alcanzar los principales objetivos.
- **Decisiones estratégicas:** son aquellas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto de los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento, puedan ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia.

De acuerdo al aporte del autor y al plan estratégico elaborado para la Oficina de atención al usuario, los componentes que integran dicho plan se compone de una visión, misión, naturaleza, valores, líneas estratégicas, objetivos estratégicas, marcos lógicos que contienen diversas actividades, resultados e indicadores, que nos permitan saber si se han logrado los diversos objetivos propuestos, por último, se detallan posibles opciones de proyectos por líneas estratégicas definidas para el logro de los objetivos trazados.

2.9. Proceso de la planeación estratégica

De acuerdo con el autor Armijo, M. (2009) menciona los siguientes procesos que se deben llevar a cabo dentro de la planeación estratégica:

- **Análisis de la situación:** como parte del análisis de la situación, algunas instituciones llevan a cabo una evaluación FODA, en la cual identifican sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Para cumplir su misión una organización debe aprovechar sus puntos fuertes más importantes, se refiere a las fuerzas las cuales constituyen una consideración importante en la formulación de la estrategia debido a las habilidades y capacidades que proporcionan para aprovechar una oportunidad en especial.
- **Determinación de la misión:** cualquier clase de institución organizada tiene (o al menos debe tener para ser significativa) un propósito o misión. Esta es la razón de ser de la institución, gerencia o departamento. La misión representa la última y más elevada aspiración hacia la cual todos los esfuerzos deben estar encaminados.
- **Determinación de la visión:** la visión es una representación de cómo se cree que deba ser el futuro para su institución ante los ojos de sus clientes, empleados, propietarios y usuarios importantes.
- **Formulación de objetivos:** un objetivo es simplemente un resultado. Una buena planeación comenzará con un conjunto de objetivos que se cumplen poniendo en práctica los planes. Para

que los objetivos sean alcanzables y valga la pena el esfuerzo, deben reunir los siguientes requisitos: claros y específicos, formularse por escrito, ambiciosos pero realistas, congruentes entre sí y realizarse en determinado periodo. La formulación de los objetivos implica comprender la misión de la organización y después establecer objetivos que la traduzcan a términos concretos.

- Generación de estrategias opcionales: una estrategia es una declaración de la forma en que los objetivos deberán alcanzarse. Las estrategias deben subordinarse a los objetivos; es decir, solo tiene importancia en la medida en que ayudan a alcanzar los objetivos. La generación de estrategias opcionales ayuda a evitar este problema, ya que reconoce explícitamente que los objetivos pueden cumplirse de muchas maneras.
- Una estrategia operacional describe: las tareas que deben de llevarse a cabo, quien es el responsable de cada tarea, cuando debe iniciarse y terminarse cada tarea, los recursos (tiempo y dinero) disponibles para cada tarea, la forma en que las tareas se relacionan entre sí.
- Implantación de estrategias: una cosa es desarrollar estrategias claras y significativas. Y otra de gran importancia es implementarlas con eficiencia. A fin de que la planeación estratégica tenga éxito, se deben dar ciertos pasos para implementarlas.
- Expresión numérica de los planes a través del presupuesto: después de tomar las decisiones y de establecer el plan, el paso final para darle significado, es darles una expresión numérica convirtiéndolos en presupuesto. Cada departamento o programa de una empresa, o de alguna otra iniciativa, puede tener sus propios presupuestos, por lo general, de costos y gastos de capital vinculado con el presupuesto global.

De acuerdo a la connotación aportada por el autor, para llevar a cabo un proceso de planeación estratégica es importante conocer el proceso metodológico para la consecución del mismo y para ello el proceso metodológico que se utilizó para la elaboración del plan estratégico dirigido a la Oficina de atención al usuario, consistió en la revisión documental de esquemas de planes estratégicos para poder identificar y establecer un esquema de plan estratégico. Así mismo, se

procedió a la calendarización de actividades para poder llevar a cabo el proceso metodológico del plan estratégico definido, donde se procede al establecimiento de la misión, visión, naturaleza y valores como parte del marco estratégico. Posterior a ello, se procedió al establecimiento e identificación de áreas y/o líneas estratégicas sobre las cuales darán direccionalidad de las acciones a realizar en el transcurso de la proyección establecida. Aunado a ello se elaboraron marcos lógicos donde se sintetizaría la forma de ejecución, los tiempos y resultados a obtener de cada línea estratégica, por último, se establecen posibles opciones de proyectos a realizar en el transcurso de la proyección estimada.

2.10. Implementación de una planeación estratégica

La implementación estratégica, en palabras simples, es el proceso que pone planes y estrategias en acción para alcanzar objetivos. De acuerdo con Benítez, C. (2010) menciona que: “Un plan estratégico es un documento donde se exponen los planes para alcanzar objetivos, pero quedará olvidado sin una implementación estratégica. La implementación hace que se cumplan los planes de la organización”.

La implementación estratégica es crítica en el éxito de una organización, si se replantean las siguientes preguntas: ¿Quién?, ¿Dónde?, ¿Cuándo? y ¿Cómo? Se logran alcanzar los objetivos y metas planteadas. También se enfoca en toda la organización. La implementación ocurre luego de estudiar las condiciones existentes, realizar análisis FODA e identificar problemas estratégicos, metas e involucra la asignación de tareas y líneas de tiempo a individuos que ayudaran a que la organización alcance sus metas.

3. Diagnostico institucional

3.1. Justificación

La realización del diagnóstico institucional permitió conocer la situación y realidad actual de la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario), siendo una unidad administrativa y de gestión que tiene encomendada, la labor de recepción, información de estados de pacientes, gestión, análisis de las quejas, sugerencias, reclamos, realización de trámites y sobre todo de agradecimientos por el desempeño que realiza dentro de la organización. Además, se encarga de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios; donde el involucramiento y participación activa del encargado de la oficina fue de vital importancia para llevar a cabo los procesos de identificación y priorización de problemas y/o necesidades. Por ende, permitió contribuir en la formulación de alternativas de solución con enfoque social y sostenible para aportar al fortalecimiento de la unidad.

Por lo tanto, efectuar el proceso permitió obtener un panorama general del área de intervención, donde fue de suma importancia la aplicación de diversas herramientas de investigación que permitieron poder recopilar información para intervenir de manera eficiente y contribuir al fortalecimiento del Hospital de Nebaj, para generar mayor competitividad y calidad de servicios; de esta manera se unifican criterios y esfuerzos para la realización de acciones enfocadas hacia mejorar el desempeño del personal en la prestación de los servicios de salud que se proporcionan hacia la población y contrarrestar las deficiencias.

3.2. Alcances

El presente diagnóstico institucional se realizó en el Hospital de Nebaj, específicamente en la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) de la organización del Hospital de Nebaj, Quiché con la participación activa del encargado de la Oficina de atención al usuario con una duración de tres semanas.

3.3. Metodología

Para efectuar el presente diagnóstico institucional en la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) se utilizaron las siguientes herramientas:

- Lluvia de ideas: a través de esta herramienta se pudo concebir participación de la plenaria para generar ideas y obtener preguntas generadoras y así conocer su contexto institucional.
- Herramienta matriz FODA: a través de esta herramienta se pudo realizar un estudio de la situación de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) analizando sus características internas y externas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). De tal manera, poder ratificar el problema a través de un análisis y evaluación de las diversas debilidades presentadas.
- Herramienta Método Hanlón: a través de esta herramienta se pudieron clasificar los problemas y los recursos con los que se cuenta, priorizado la problemática que afecta de manera negativa al departamento, con base en la magnitud del problema, severidad, eficacia de la solución y factibilidad de la intervención.
- Herramienta Árbol de problemas: a través de esta herramienta se pudo entender la problemática que debía resolverse. Identificando así el problema central y establecer las causas y efectos del problema identificado.
- Herramienta Árbol de objetivos: permitió transformar el árbol de problemas las causas en medios y los efectos en fines, además de guiarnos hacia el análisis de alternativas llevando los medios a estrategias.

- Herramienta Matriz de jerarquización, descripción y análisis de problemas: a través de esta herramienta se pudo identificar cada uno de los problemas y/o necesidades que afectan a la unidad, posterior a ello permitió describirlos y analizarlos detenidamente.

3.4. Identificación de la situación de la institución o área de intervención

Para la identificación de la situación de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) se procedió a la utilización de la herramienta matriz FODA, la cual detalla dentro de su composición las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del área de intervención, para una mejor comprensión de la información se detalla en el cuadro siguiente.

Figura 2

FODA de la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario)

<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura de la Oficina de atención al usuario para el servicio a la población • Profesional que atiende la unidad cuenta con formación académica superior (Trabajador Social) • Instrumento (encuesta) por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MSPAS-, para medir el grado de satisfacción del usuario que acude al servicio hospitalario • Coordinación a nivel interno con los diferentes departamentos para agilización de procesos • Se cuenta con Red de comunicación con el personal de salud comunitario conformada por Cotzal, Chajul, Nebaj y Cunen • Se atiende a la población en base al idioma de la localidad (pertinencia cultural) para una adecuada atención • Coordinación interinstitucional con ONG y OG • Competencia en calidad respondiendo ante las nuevas exigencias asistenciales
--------------------------	---

Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Vigilancia y Monitoreo realiza supervisión de los servicios internos del Hospital conformado por ONG y OG. • Unidad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a nivel central se encarga de la supervisión de hospitales a nivel local • Donaciones de algunos insumos o recursos por parte de ONG • Incidencia de Epesistas (Estudiantes) en el fortalecimiento de procesos a nivel de Organización
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Poca disponibilidad de recurso humano a nivel de departamento • Falta de tiempo para sistematización de encuestas de satisfacción del usuario • Inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad • Inexistencia de herramientas de vigilancia y monitoreo de los servicios internos • No se cuenta con la misión y visión del departamento para ser visualizada por el público • No posee un buzón de sugerencias para que el usuario presente su opinión acerca de los servicios prestados • Infuncionalidad del Comité de calidad, Comité de quejas, Comité asistencial y Comité de Vigilancia y Monitoreo • El personal médico y de enfermería no cuenta con identificación adecuada que les permita a los usuarios distinguirlos e identificarlos por nombre
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción individual • Violencia psicología social • Desacreditación por inconformidad de usuarios por los servicios. • La infraestructura de la oficina es demasiado restringida para la atención al usuario, teniendo en cuenta el crecimiento en la atención de los usuarios • Generación de conflictos que pueden provocar violencia física y social

Fuente: elaboración propia. (2019)

3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada

Para la identificación de los problemas y/o necesidades de la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) de la organización del Hospital de Nebaj, se identificaron mediante la participación activa del personal técnico y administrativa los siguientes:

Tabla 1

Descripción, análisis y jerarquización de la situación de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario)

Problemas o necesidades priorizadas	Causas del problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
Inexistencia de un plan estratégico a nivel de oficina atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación de tiempo para su elaboración • No se cuenta con recursos financieros para este fin • Dependencia de instrumentos del nivel superior institucional • Desconocimiento en procesos de planeación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • No lograr construir el plan estratégico como herramienta gerencial • Imposibilidad para la contratación de un equipo consultor para la realización del plan estratégico • No ejercer su propia autonomía dentro de su contexto social de intervención • Carencia de direccionalidad de acciones estratégicas
Carencia de herramientas de vigilancia y monitoreo de los servicios internos del hospital.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación de tiempo para su elaboración • Exceso de trabajo por parte del departamento y comité de sociedad civil 	<ul style="list-style-type: none"> • No disponer de herramientas de vigilancia y monitoreo. Inoportuno seguimiento en la prestación de servicio • Imposibilidad de contratación

	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos 	de un consultor especializado
Poca disponibilidad de Recurso Humano a nivel institucional dentro de la Oficina de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Poca capacidad de gestión del Departamento de recursos humanos • Redistribución del recurso humano a otras áreas • Falta de recurso económico para contratación 	<ul style="list-style-type: none"> • Saturación de trabajo. • Retardo en la atención de los pacientes • Falta de seguimiento post atención de los servicios
Infraestructura inadecuada de la unidad (Oficina de atención al usuario)	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilidad de recursos económicos • Poco interés de la organización para su ampliación • Indisponibilidad de más espacio físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de comodidad para la atención • Atención inadecuada al usuario • Insatisfacción del servicio al usuario
No se dispone de un informe de sistematización de la satisfacción del usuario del año 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Limitación de tiempo • Saturación de actividades laborales • Insuficiencia de recurso humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida de información • No disponer del informe • No llevar bien a cabo su desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia. (2019)

3.6. Análisis del problema priorizado

En el Hospital de Nebaj-Quiché, específicamente en la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) se desarrolló una metodología de investigación a través de la aplicación de diversas herramientas e instrumentos de investigación que permitieron poder identificar y

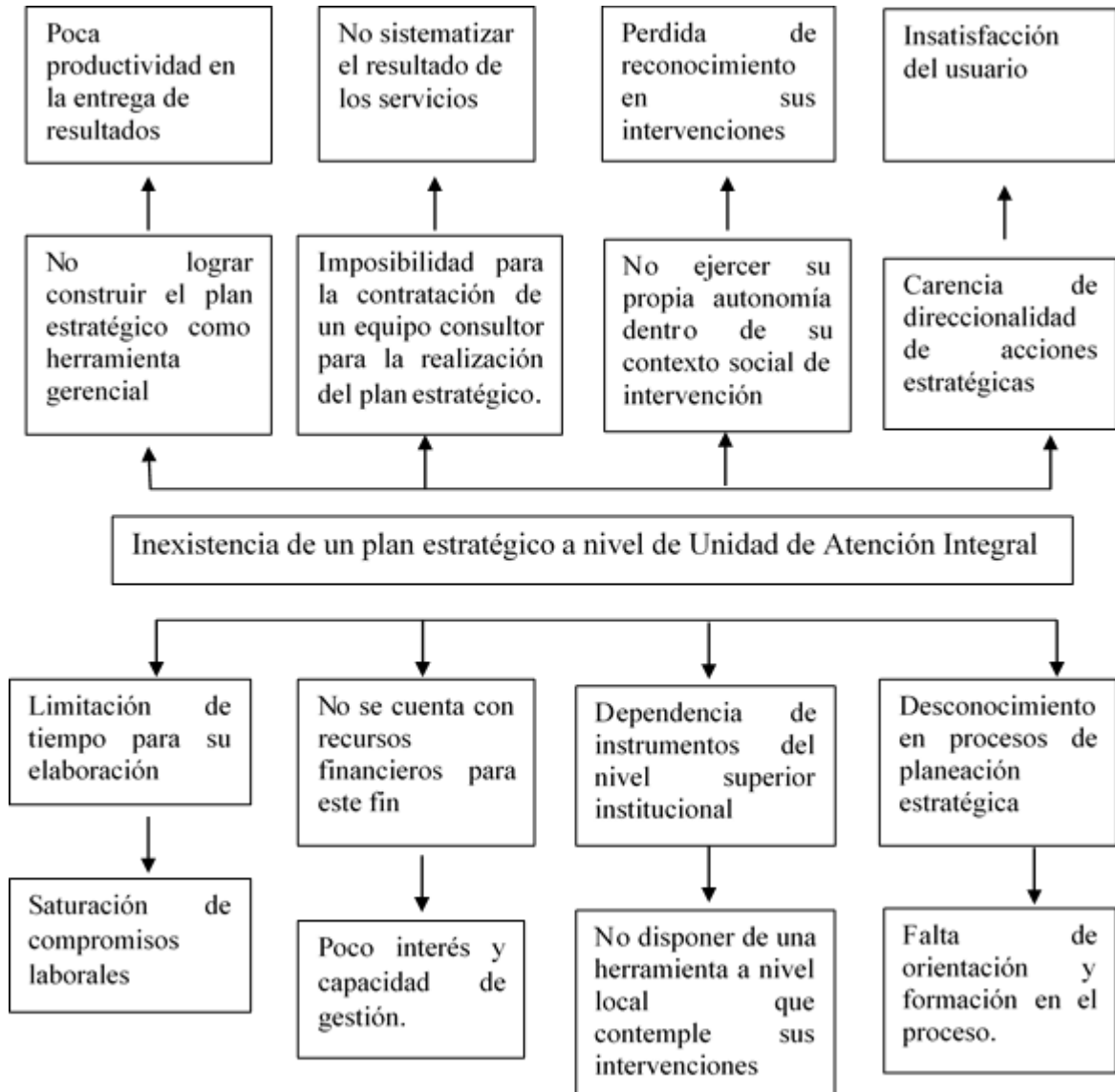
ratificar diversos problemas y/o necesidades que afectan de manera negativa el funcionamiento de la oficina. Para la identificación de estos problemas se contó con la participación activa del encargado de personal técnico de la unidad, quien por medio de mismo, se analizó y priorizó un problema de intervención. Después de haber analizado cada uno de los problemas, se identificó y priorizo a través de la herramienta matriz FODA, luego de analizada a través de la técnica árbol de problemas, se destacó el problema de: *inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad*.

La inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad, se ha dado por diferentes situaciones entre ellas: limitación de tiempo para su elaboración ya que, no se cuenta con recursos financieros para este fin, dependencia de instrumentos del nivel superior institucional y desconocimiento en procesos de planeación estratégica. Ante la importancia de incrementar la capacidad de respuesta a las demandas poblacionales, es necesario detenerse y reflexionar sobre fortalecer la capacidad técnica y de direccionalidad de la Oficina de atención al usuario.

Por consiguiente, para apoyar los esfuerzos de dicha oficina como tal, se han basado sus intervenciones en dependencia de instrumentos del nivel superior institucional, situación que implícitamente no la faculta para la ejecución de su autonomía dentro de su contexto y realidad social, en consecuencia dependiente y probablemente condicionada provocando así una carencia en la direccionalidad de sus acciones estratégicas.

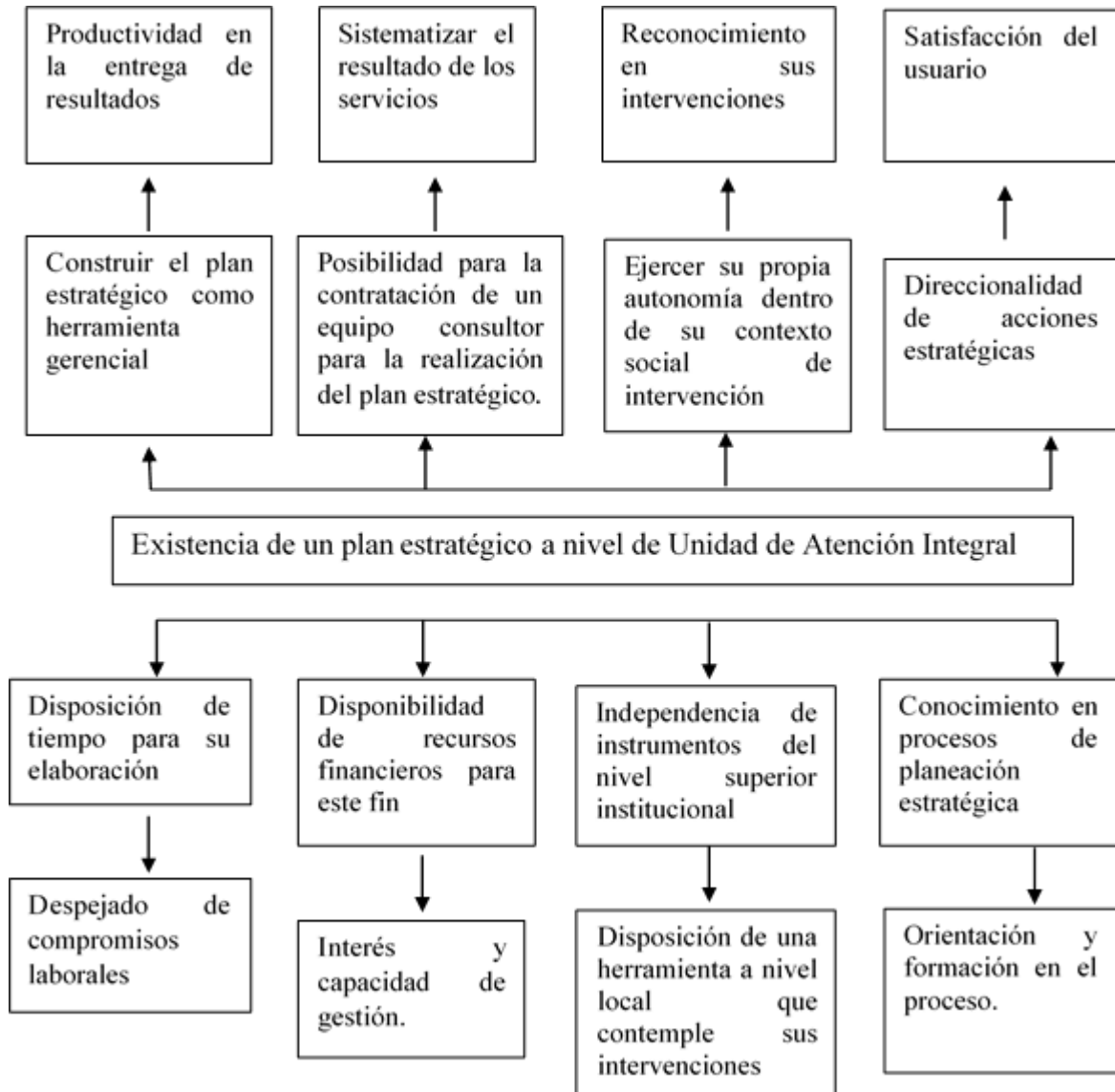
Por lo tanto, es necesario crearse un reto para la unidad creando su propia estrategia de intervención, que pueda determinar su autonomía como oficina y sirva como propuesta ante otras unidades trazándose una visión y misión que permita contribuir a alcanzar el logro de los indicadores de desarrollo que prevalecen en la organización.

Figura 3
Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia (2019)

Figura 4
Árbol de objetivos



Fuente: elaboración propia (2019)

4. Propuesta o proyecto de solución a la problemática priorizada

4.1. Identificación de la propuesta o proyecto

4.1.1. Nombre de la propuesta o proyecto

Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica.

4.1.2. Responsables de la ejecución

- Encargado de la Unidad de atención al usuario
- Practicante de Universidad Panamericana

Nota: Con el acompañamiento del Comité de Quejas, Comité de Calidad, Comité Asistencial, Comité de Vigilancia y Monitoreo.

4.1.3. Ubicación geográfica

Cantón Vicotz del perímetro Urbano del municipio de Santa María Nebaj, departamento de Quiché.

4.1.4. Duración estimada

2 meses (del 1 de octubre al 30 de noviembre)

4.1.5. Presupuesto estimado

Fuentes de financiamiento	
Estudiante	Organización
Q. 12,670.00	Recurso humano Salón de reuniones
Total: Q. 12,670.00	

4.2. Introducción de la propuesta o proyecto

En relación al diagnóstico institucional efectuado en el área de intervención, se detectó a través de diferentes instrumentos de investigación tales como la matriz FODA y analizada mediante la herramienta de árbol de problemas la necesidad y/o problema de: *la inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad.*

En ese contexto la propuesta de intervención y solución denominada: *Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché, en el manejo de la planificación estratégica,* pretende incrementar la capacidad de respuesta a las demandas poblacionales, fortalecer la capacidad técnica y de direccionalidad de sus acciones estratégicas, para un plazo de tres años a fin de que pueda articular e integrar programas y/o proyectos en el alcance de sus objetivos de desarrollo dentro de la institución.

Por consiguiente, para apoyar los esfuerzos de la Unidad de atención integral, esta propuesta se considera de vital importancia, la cual le permitirá determinar su propia autonomía y sirva como propuesta ante otras unidades trazándose su visión y misión que permita contribuir a alcanzar el logro de los indicadores de desarrollo que prevalecen en la organización.

4.3. Justificación de la propuesta o proyecto

El *plan estratégico* es una herramienta gerencial de mucha utilidad, que enmarca las diferentes directrices de cualquier organización para el alcance de resultados óptimos, basado en sus

respectivos indicadores que se planteen para determinado tiempo y lograr el respectivo cambio e impacto que se pretende, y responder a las necesidades e intereses de la población.

La inexistencia de un plan estratégico a nivel de Unidad de Atención Integral, es uno de los principales problemas que afecta de manera negativa el funcionamiento de la misma, hasta cierto punto ha provocado que sus intervenciones dependan de instrumentos del nivel superior institucional, situación que implícitamente no la faculta para la ejecución de su autonomía, dentro de su contexto y realidad social, que a su vez la hace dependiente y probablemente condicionada provocando así una carencia en la direccionalidad de sus acciones estratégicas.

En ese contexto el proyecto denominado: *Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica*, pretende determinar su autonomía como oficina, incrementar la capacidad de respuesta a las demandas poblacionales, fortalecer la capacidad técnica y de direccionalidad de sus acciones estratégicas para un plazo de tres años a fin de que pueda articular e integrar programas y/o proyectos. Por ende, sirva como propuesta ante otras unidades y servicios trazándose una visión y misión que permita contribuir a alcanzar el logro de los indicadores de desarrollo que prevalecen en la institución.

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo General

Elaborar una planeación estratégica para el fortalecimiento de capacidades institucionales de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) a través de la participación activa del personal técnico y administrativo, para generar mayor competitividad y calidad de servicios.

4.4.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico institucional del departamento, que permita conocer con exactitud la situación actual
- Definir el marco filosófico institucional de la unidad, mismo que sustentará la direccionalidad sus acciones estratégicas
- Establecer objetivos estratégicos enfocados a un funcionamiento eficaz y eficiente de la unidad

4.5. Desarrollo de la propuesta

Para el desarrollo de la propuesta denominada: *Fortalecimiento de capacidades del personal de la Oficina de atención al usuario del Hospital de Nebaj, Quiché en el manejo de la planificación estratégica*, se desarrollara de la siguiente manera:

Se coordinará con el personal técnico y administrativo de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) para la calendarización de diversas reuniones semanales, entrevistas, revisión de literatura y diversos talleres, para efectuar el proceso metodológico del plan estratégico y llevar a cabo su constitución.

Por ende, se capacitará al personal técnico de la unidad sobre el marco conceptual y metodológico de las etapas del plan estratégico, esto se hace con la finalidad de orientarles y/o trasladarles los elementos metodológicos para la elaboración de su respectivo plan. Posterior a ello, se efectuará el proceso metodológico del plan estratégico de la unidad que se constituye en diversos aspectos tales como: análisis situacional por medio de la herramienta de análisis FODA, visión, misión, valores, naturaleza, organigrama, líneas estratégicas, objetivos estratégicos, objetivos operativos, metas e indicadores, propuestas de proyecto por cada línea estratégica y por ultimo marco lógico de síntesis de cada línea estratégica establecida en dicho plan; esto se llevará

a cabo en diversos talleres de dos horas aproximadamente, dependiendo de la actividad a efectuar.

Aunado a ello, conjuntamente con el encargado de la Oficina de atención al usuario que ha estado involucrado dentro del proceso se sistematizara la integración de todos los componentes del plan, a fin de tenerlo debidamente estructurado para su posterior presentación. Por consiguiente, se presentará un informe del plan estratégico estructurado al director del hospital para su respectiva revisión y validación. A través de una reunión tipo asamblea, se realizará la presentación del plan estratégico elaborado, donde se tendrá presencia de todo el personal del Hospital de Nebaj, director del hospital, encargado de la Oficina de atención al usuario, Asesor de práctica, Comité de calidad, Comité de quejas, Comité asistencial y Comité de vigilancia y Monitoreo integrado por organizaciones de sociedad civil.

Por ende, para la sostenibilidad del proceso es necesario la institucionalización del plan estratégico para su cumplimiento y que exista una revisión periódica de parte de los actores involucrados, verificando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y sus acciones debidamente establecidas.

4.6. Descripción de la población beneficiaria

Es imprescindible definir los destinatarios directos e indirectos quienes recibirán y se beneficiaran con la propuesta de intervención. Por consiguiente, se describen a continuación los beneficiarios del proyecto dirigido hacia la Unidad de Atención Integral del Hospital de Nebaj.

- Directos

Equipo técnico y administrativo de la Oficina de atención al usuario

- Indirectos

Usuarios

Comité de quejas

Comité de calidad

4.7. Descripción de las actividades a desarrollar

Para la consecución del proyecto, es necesario el establecimiento de una serie de actividades que permitan el cumplimiento de las mismas y lograr el objetivo planteado. Las actividades contempladas dentro del proyecto son las siguientes:

- Coordinación con el personal técnico y administrativo de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), para la programación de reuniones semanales para determinar el proceso metodológico de construcción del plan estratégico
- Capacitación al personal técnico y administrativo de la unidad sobre el marco conceptual y metodológico de las etapas de la planeación estratégica
- Construcción de la visión y misión que regirá el horizonte de la unidad, así mismo se identificarán y establecerán los valores y/o naturaleza de la unidad
- Elaboración del organigrama para determinar sus áreas de trabajo y coordinación
- Reunión para identificación de líneas estratégicas de trabajo
- Construcción de objetivos estratégicos en base a líneas estrategias definidas
- Reunión de trabajo para establecimiento de propuestas de posibles proyectos por cada línea estratégica establecida
- Sesión de trabajo para la construcción de marco lógico, que contenga en resumen cada línea estratégica
- Sistematización de integración de componentes del plan estratégico, por medio de un informe
- Elaboración del informe final del plan estratégico
- Revisión de informe final del plan estratégico para realizar modificaciones y/o sugerencias
- Presentación y aprobación de la propuesta de intervención por parte del Director del hospital

- Coordinación con el Director del hospital y encargado de la Oficina de atención al usuario para discusión de hallazgos, consensuar cumplimiento, recomendaciones y observación del proceso efectuado
- Presentación del plan estratégico a personal de la organización del Hospital de Nebaj, Director del hospital, encargado de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), Asesor de práctica, Comité de calidad, Comité de quejas y participación del Comité de vigilancia y monitoreo integrado por organizaciones de sociedad civil.

Tabla 2

Cronograma de las actividades para la ejecución del proyecto

No	Actividades	Octubre				Noviembre					Responsable	
		1	2	3	4	1	2	3	4	5		
1	Acompañamiento del personal técnico y administrativo de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), durante el proceso del proyecto											Encargado de la Oficina de atención al usuario
2	Coordinación con el personal técnico y administrativo de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), para la programación de reuniones semanales para determinar el proceso metodológico de construcción del plan estratégico											Practicante
3	Capacitación al personal técnico y administrativo de la unidad sobre el marco conceptual y metodológico de las etapas de la planeación estratégica											Practicante
4	Construcción de la visión y misión que regirá el horizonte de la unidad, así mismo se identificarán y establecerán los valores y/o naturaleza de la unidad											Practicante
5	Elaboración del organigrama para determinar											Practicante

	sus líneas de trabajo y coordinación										
6	Reunión para la identificación de líneas estratégicas de trabajo										Practicante
7	Construcción de objetivos estratégicos de líneas estrategias definidas										Practicante
8	Sesión de trabajo para la construcción de marco lógico, que contenga en resumen cada línea estratégica										Practicante
9	Reunión de trabajo para establecimiento de propuestas de posibles proyectos por cada línea estratégica establecida										Practicante
10	Sistematización de integración de componentes del plan estratégico por medio de un informe										Practicante
11	Elaboración del informe final del plan estratégico										Practicante
12	Revisión de informe final del plan estratégico para realizar modificaciones y/o sugerencias										Director del Hospital
13	Presentación y aprobación de la propuesta de intervención por parte del Director del Hospital										Practicante
14	Coordinación con el Director del Hospital y encargado de la Oficina de atención al usuario, para discusión de hallazgos, consensuar cumplimiento, recomendaciones y observación del proceso efectuado										Practicante
15	Presentación del plan estratégico a personal de la organización del Hospital de Nebaj, Director del hospital, encargado de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), Asesor de práctica, Comité de Calidad, Comité de Quejas y participación										Practicante

del Comité de Vigilancia y Monitoreo integrado por organizaciones de sociedad civil.																	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia (2019)

4.8. Riesgos y sostenibilidad

Riesgos

- Incumplimiento de la propuesta por el equipo técnico
- Equipo técnico de la unidad incumpla con el desarrollo de los objetivos estratégicos de forma integral
- Falta de coordinación y comunicación para la ejecución de las actividades
- Incumplimiento de compromisos por parte del personal en las actividades programadas
- Inasistencia del equipo técnico de la unidad durante el proceso metodológico de la elaboración del plan estratégico
- Indisponibilidad de recursos financieros para el desarrollo de algunas acciones previstas en la propuesta
- La participación del equipo técnico de la unidad en huelgas o protestas a nivel de la institución

Sostenibilidad

- Institucionalización del plan estratégico para su cumplimiento
- Existencia de comunicación y coordinación efectiva entre actores involucrados en la unidad para la implementación del plan estratégico
- Revisión periódica del plan estratégico de parte de actores involucrados, verificando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y sus acciones debidamente establecidas
- Implementación de acciones que respondan a acuerdos y compromisos relativos al plan estratégico

4.9. Presupuesto detallado

Tabla 3

Presupuesto de la propuesta o proyecto

Rubros	Unidades	Costo Unitario	Total, en Q
Actividades del proyecto			
Talleres para la construcción del plan estratégico.	12	400.00	4,800.00
Impresión y Reproducción del Plan Estratégico.	12	60.00	720.00
Presentación Pública del Plan Estratégico.	1	800.00	800.00
Recursos Materiales			
Memoria USB	1	150.00	150.00
Modem	2	150.00	300.00
Fotocopias	60	0.25	15.00
Lapiceros	10	1.00	10.00
Marcadores	20	5.00	100.00
Masking tape	5	10.00	50.00
Papel bond (resma)	1	40.00	40.00
Papel manila	40	0.50	20.00
Folder	1	1.50	15.00
Alquiler de cañonera	12	75.00	900.00
Recursos Humanos			
Facilitador de capacitaciones	1*10 eventos	400.00	4,000.00
Movilización y gastos del proyecto			
Pasajes	70	5.00	350.00
Refacciones	40	10.00	400.00
			TOTAL: 12,670.00

Fuente: elaboración propia (2019)

Conclusiones

La Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, es un ejercicio profesional supervisado y monitoreado que permitió a futuros profesionales de Trabajo Social validar los procesos teóricos alcanzados en el transcurso de su formación académica y poder intervenir en instituciones de proyección social, con la finalidad de identificar una problemática social y buscar alternativas por medio de un proyecto de intervención con enfoque social y sostenible.

La realización de la práctica, fue un proceso imprescindible para la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario), que permitió la aplicación de diversas herramientas participativas que accedieron a consolidar esfuerzos en la búsqueda de la satisfacción de los problemas y/o necesidades presentadas, lo que permitió efectuar una intervención eficiente.

El diagnóstico institucional, permitió poder conocer e identificar la problemática que afecta a la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario), misma fue detectada con participación activa del personal técnico de la unidad haciendo uso de la matriz FODA y analizado mediante la herramienta árbol de problemas, para poder conocer las causas y efectos que originan el problema de Inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad.

Se elaboró y ejecutó un proyecto de intervención a la problemática detectada, la misma busca contribuir al fortalecimiento específicamente de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario) y contrarrestar deficiencias en la prestación de servicios de salud y garantizar el servicio que se brinda a la población, la propuesta se constituye en un plan estratégico, el cual permita determinar su autonomía como oficina y sirva como propuesta ante otras unidades trazándose una visión y misión que permita contribuir a alcanzar el logro de los indicadores de desarrollo que prevalecen en la organización.

Recomendaciones

Es fundamental que la organización del Hospital de Nebaj, propicie espacios de intervención y apoyo a los diversos profesionales que se encuentren en procesos de egreso y se les respalde en todas las actividades que se lleven a cabo dentro de la institución. Esto permite que el estudiante pueda conocer, intervenir y aplicar sus conocimientos adquiridos dentro de su formación académica y por ende pueda contribuir de manera eficaz y eficiente a la organización.

Es de vital importancia que la organización del Hospital de Nebaj y específicamente en la Oficina de atención al usuario, sigan propiciando espacios de intervención y aceptación a diversos profesionales, de tal manera, que esto permita ser más eficientes y competitivos en el manejo de diferentes herramientas que fueron aplicadas en el proceso de intervención de la práctica realizada, mismas que les permitirán poder identificar y canalizar los problemas que afectan a nivel de unidad y porque no decir a nivel de organización, por ende permita el desarrollo de trabajo en equipo para unir esfuerzos y así lograr los objetivos planteados.

Es importante que dentro de la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) tomen conciencia y analicen que la inexistencia de un plan estratégico a nivel de unidad puede ocasionar que sus intervenciones dependan de instrumentos del nivel superior institucional, situación que implícitamente no la faculta para la ejecución de su autonomía de acuerdo a su contexto de su realidad social, que a su vez la hace dependiente y probablemente condicionada provocando así una carencia en la direccionalidad de sus acciones estratégicas.

Es necesario que la propuesta de plan estratégico dirigido a la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) sea una herramienta gerencial útil, donde los actores claves se empoderen e institucionalicen los procesos planificados en la iniciativa, esto permitirá la sostenibilidad de la propuesta y así poder efectuar de manera lógica sus actividades hacia el cumplimiento de sus objetivos propuestos para plazo de tiempo determinado.

Referencias

- Armijo, M. (2009) *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana.
- Armijo, M. (2010) *Planificación Estratégica y Construcción de indicadores de desempeño en el sector público*. Costa rica.
- Benítez, C. (2010) *Planificación Estratégica*, Argentina.
- Espinoza, A. (2010) *Elementos de planeación estratégica*. México
- Medina, I. (2013) *Planeación estratégica, un pilar en la gestión empresarial*, Editorial el buzón de pacioli, México
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2018) *2 Segundo Año de Gobierno Memoria de Labores 2017-2018*. Guatemala
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y Delito UNODC (2014) *Formulación de Proyectos*, Bogotá Colombia.
- Osakidetza (2009) *Plan Estratégico*, España
- Portocarrero, J. (s/f) *Fundamentos, preparación y diseño de un plan estratégico*. Perú.
- Universidad de San Carlos de Guatemala (2015) *Instructivo para la elaboración de planes estratégicos*. Guatemala.
- Universidad Panamericana. (2013). *Manual de estilo para elaborar opciones de egreso*. Guatemala.

Universidad Panamericana (s/f) *Citas y Referencias bibliográficas: una guía rápida del Estilo APA*, Guatemala.

Valenzuela, C. (2016) *Importancia de la planeación estratégica en las empresas*, Bogotá, D.C

Anexos

Anexo 1

Plan de trabajo

1. Justificación

Dentro del pensum de estudios de la carrera de licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible en su décimo quinto trimestre, se impulsa la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, la cual tiene una duración de tres meses iniciando el proceso en el mes septiembre y culminando en el mes de noviembre, con una duración de doscientas horas. La misma se realizará en instituciones con proyección social basada en aspectos gerenciales, es decir que el practicante tendrá la capacidad de identificar la problemática social, gerenciar procesos de desarrollo social y buscar alternativas de solución, a través de un proyecto de intervención con enfoque social y sostenible.

Por ende, el presente plan de trabajo se basa en la necesidad de poner en práctica el conocimiento adquirido en la carrera de Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible de tan prestigiada casa de estudios superiores Universidad Panamericana, y así contribuir al desarrollo sostenible en la organización del Hospital de Nebaj ubicada en el cantón Vicotz del perímetro urbano del municipio de Santa María Nebaj, departamento de Quiché.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Lograr el cumplimiento de las actividades generales de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, trabajando con los miembros de la organización del Hospital Nacional de Nebaj, en la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) desarrollando un bagaje de herramientas que permitan estudiar su contexto institucional, a fin de cumplir con el periodo establecido de doscientas horas de la práctica profesional.

2.2. Objetivo específicos

- Inserción en la organización del Hospital de Nebaj
- Elaborar un diagnóstico institucional de la Oficina de atención al usuario
- Perfilar un proyecto de solución con enfoque sostenible
- Ejecutar un proyecto en base a la problemática identificada

3. Descripción del Centro de practica

El Hospital de Nebaj, es una entidad pública por dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPASS-, encargada de la resolución de la problemática de salud de la población del área Ixil y que contribuye en la prestación de servicios de salud a la población a nivel local.

Es la instancia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que a nivel local, ejerce acciones de salud hospitalaria mediante planificación, dirección y control de la prestación de servicios de salud a la población de la que converge al mismo, procesos que se caracterizan con estándares de calidad, eficiencia, eficacia, efectividad, enfoque intercultural y de género. Es un centro hospitalario con mayor competitividad en la resolución de la problemática de salud de la población del área Ixil, contribuyendo, directa y eficientemente en la atención intrahospitalaria, emergencias y consulta externa con diversas especialidades, haciendo énfasis en la apertura de la participación social, con calidad, calidez, gratuidad y pertinencia cultural de los servicios de salud.

4. Planificación de actividades

Para la consecución de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, es necesaria la programación de una serie de acciones que permitan ejecutar las diversas actividades

planificadas en tiempos precisos y poder cumplir con el periodo de la práctica durante un lapso de tiempo de tres meses establecidos, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 1
Cronograma General de Actividades

No.	Actividades	Septiembre				Octubre				Noviembre					Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1	Reuniones de reforzamiento (Clases presenciales)														Asesor de la Práctica
2	Identificación de opciones de intervención														Practicante
3	Delimitación de opciones de intervención para PPDSII														Practicante
4	Elaboración de solicitud dirigida a institución de intervención														Practicante
5	Presentación de solicitud de PPDSII a Coordinación de sede y asesor de práctica para validación y presentación.														Practicante
6	Presentación de la solicitud a la institución de intervención														Practicante
7	Elaboración														Practicante

	del Plan de trabajo																
8	Presentación del Plan de Trabajo																Practicante
9	Participación en reuniones o actividades de la institución																Practicante
10	Selección de instrumentos de investigación para diagnóstico institucional																Practicante
11	Trabajo de diagnóstico institucional																Practicante
12	Tabulación, análisis e interpretación de datos.																Practicante
13	Elaboración de diagnóstico institucional																Practicante
14	Investigación documental en base a la problemática detectada																Practicante
15	Construcción de marco teórico																Practicante
16	Elaboración del marco teórico																Practicante
17	Elaboración de diseño o propuesta de																Practicante

	proyecto														
18	Presentación del proyecto o propuesta														Practicante
19	Entrega del informe														Practicante
20	Revisión de informe por parte del asesor de práctica														Asesor de Practica
21	Realizar cambios sugeridos por parte del asesor de práctica														Practicante
22	Entrega del informe final														Practicante
23	Presentación de informe final a la organización, universidad y asesor de práctica														Practicante

Fuente: elaboración propia (2019)

5. Diagnóstico realizado en el área de intervención

Para realizar el diagnóstico institucional se utilizaron diferentes herramientas que permitieron efectuar el proceso y conocer la situación de la Unidad de Atención Integral (Oficina de atención al usuario) del Hospital de Nebaj, para ello fue necesario la utilización de las herramientas de investigación, que se detallan a continuación:

- Lluvia de ideas: a través de esta herramienta logrará la participación de la plenaria para generar ideas y obtener preguntas generadoras y así conocer su contexto institucional

- Herramienta matriz FODA: a través de esta herramienta se analizará la situación de la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), ya que se evaluarán las características internas y externas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). De tal manera, se logrará detectar el problema, a través de un análisis y evaluación de las diversas debilidades presentadas
- Herramienta Método Hanlón: a través de esta herramienta se clasificarán los problemas y los recursos con los que se cuenta, priorizando la problemática que afecta de manera negativa al departamento, con base en la magnitud del problema, severidad, eficacia de la solución y factibilidad de la intervención
- Herramienta Árbol de problemas: a través de esta herramienta, se logrará entender la problemática a resolverse. Identificando así, el problema central y establecer las causas y efectos del problema identificado
- Herramienta Árbol de objetivos: permitirá transformar el árbol de problemas, las causas en medios y los efectos en fines, además, de dirigir el análisis de alternativas, llevando los medios a estrategias
- Herramienta Matriz de jerarquización, descripción y análisis de problemas: a través de esta herramienta se identificarán cada uno de los problemas y/o necesidades que afectan a la unidad, posterior a ello se describirán y analizarán detenidamente.

6. Delimitación

La Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, se llevará a cabo en un periodo de tiempo de tres meses, iniciando el proceso a partir del mes de septiembre y culminando el proceso en el mes de noviembre. La ejecución del ejercicio profesional se realizará en la organización del Hospital de Nebaj, departamento de Quiché específicamente en la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) con un tiempo de doscientas horas para cumplir con la práctica profesional.

7. Responsable

Cristian Ivan Mérida Mendoza

8. Supervisión

Nombre de la persona: Lic. Domingo Pérez Velasco

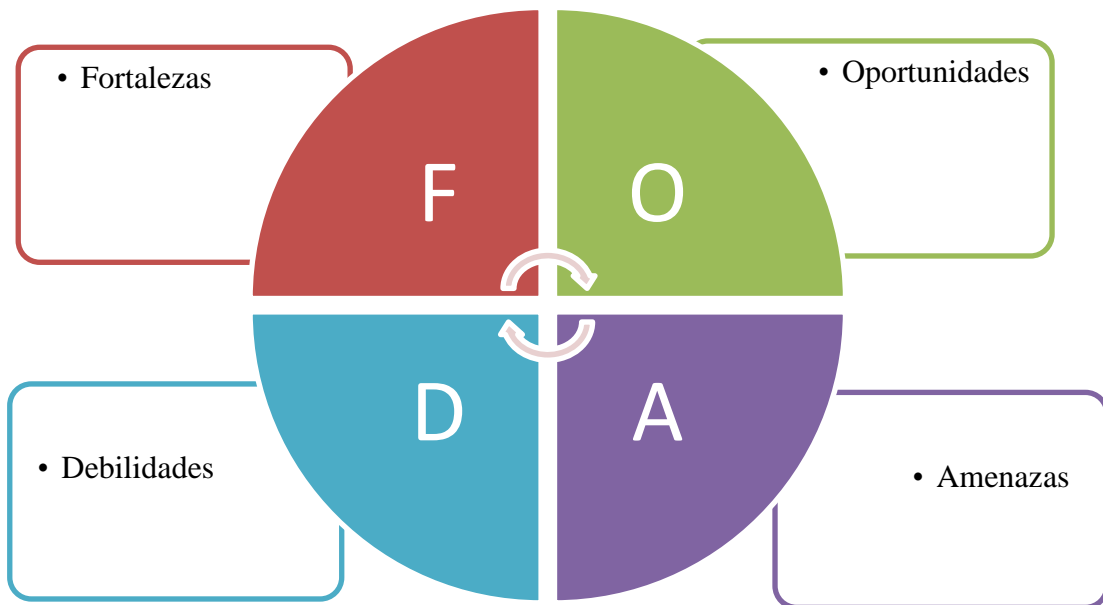
Cargo dentro de la organización: Encargado de la Oficina de atención al usuario

Programa o área: Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario).

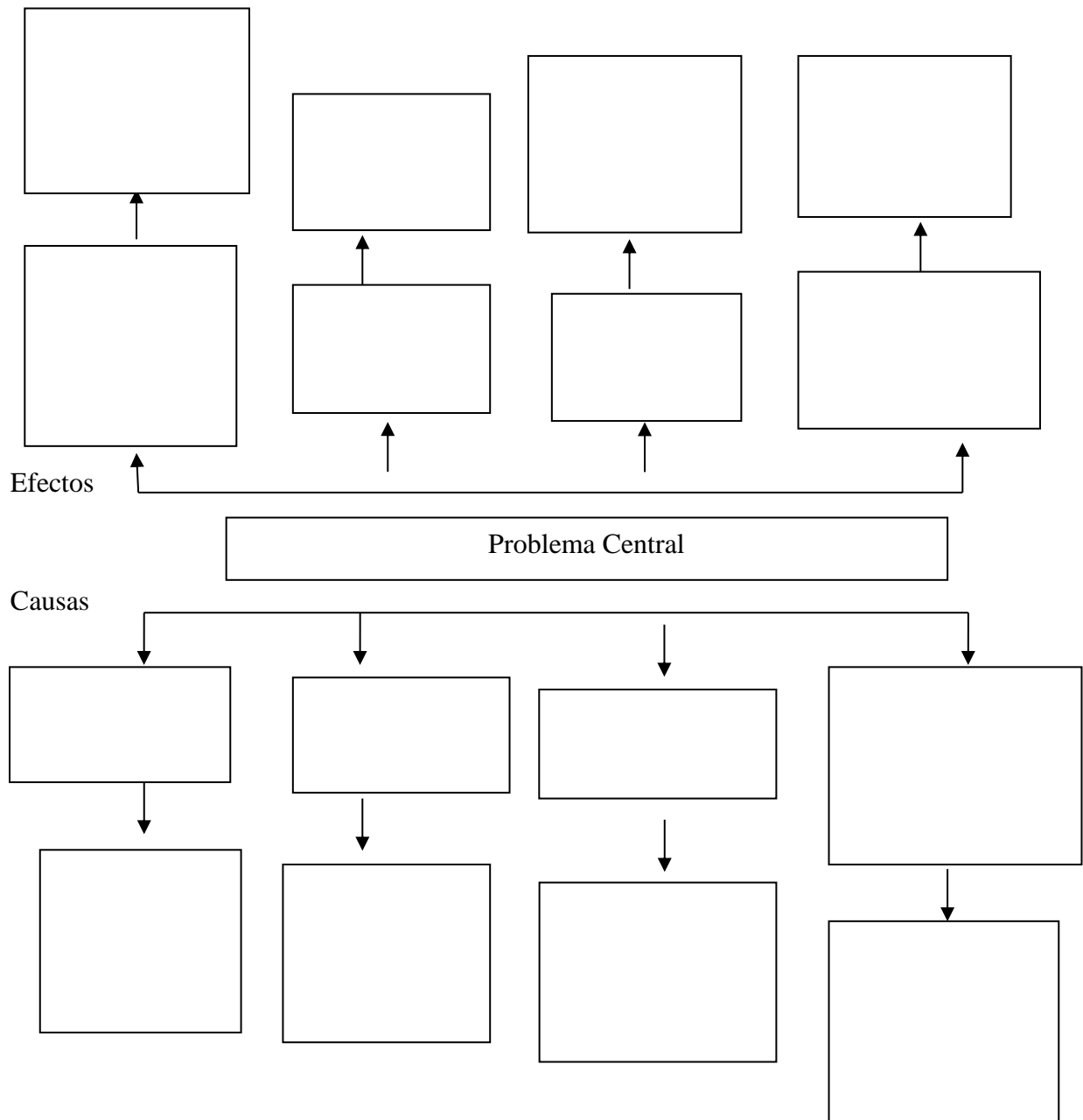
Anexo 2

Instrumentos utilizados

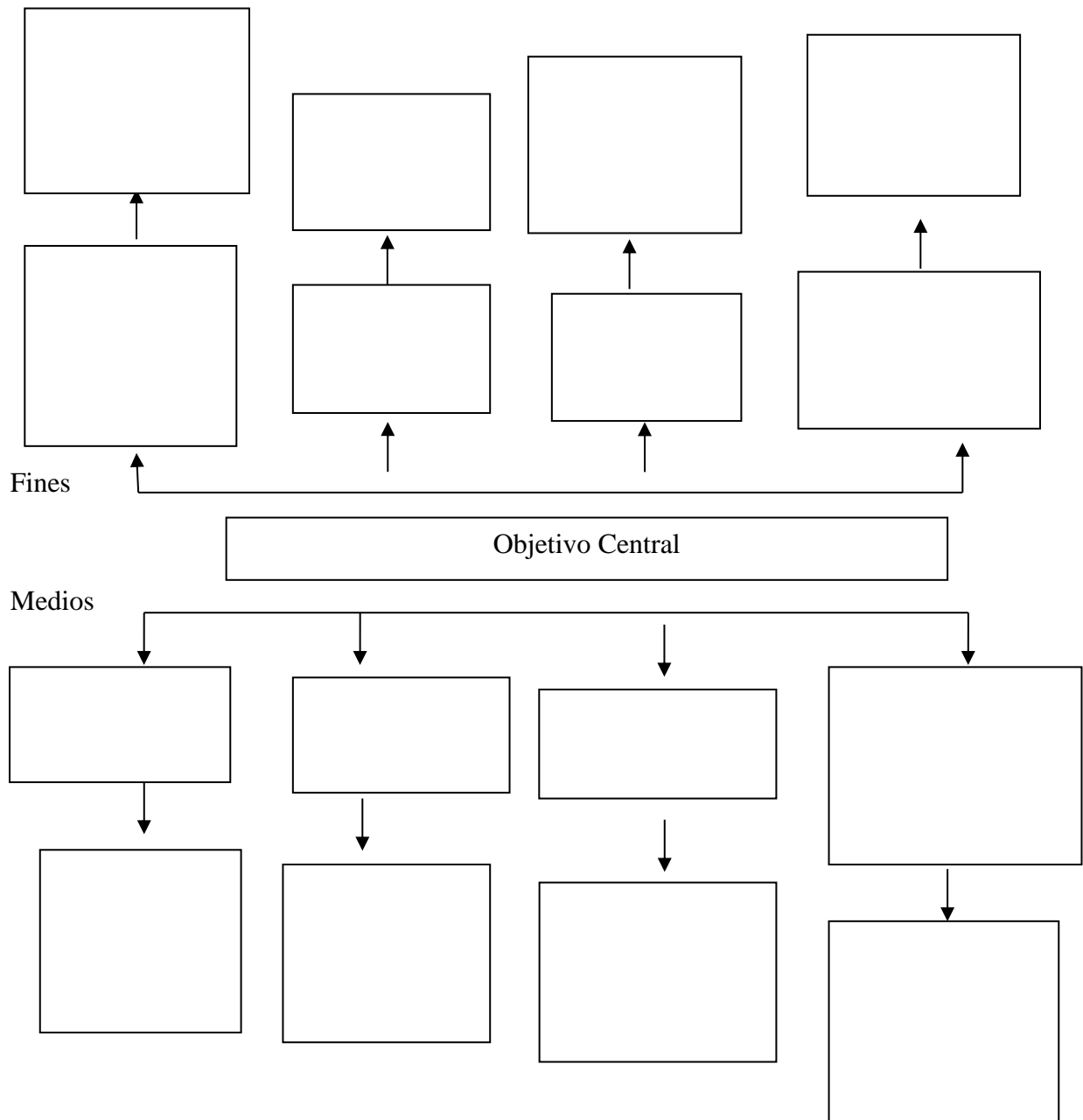
Matriz FODA:



Herramienta Árbol de problemas:



Herramienta Árbol de objetivos:



Método Hanlón:

- Magnitud de 0 a 5 puntos: Componente A
- Severidad de 0 a 5 puntos: Componente B
- Trascendencia de 0 a 5 puntos: Componente C
- Impacto de 0 a 5 puntos: Componente D

		A	B	C	D		
No	Problemas	Magnitud	Severidad	Trascendencia	Impacto	Total	
1							
2							
3							
4							
5							

Herramienta Matriz de jerarquización, descripción y análisis de problemas:

Problemas o necesidades prioritizadas	Descripción y análisis del problema	Causas del problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
Problema y/o necesidad priorizada 1			
Problema y/o necesidad priorizada 2			
Problema y/o necesidad priorizada 3			
Problema y/o necesidad priorizada 4			
Problema y/o necesidad priorizada 5			

Anexo 3

Fotografías

Figura 1

Entrega de solicitud al Director del Hospital de Nebaj, explicación del motivo de la Práctica Profesional y asignación de área



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Figura 2

Aplicación de herramientas e instrumentos de investigación para determinar la situación actual de la Oficina de atención al usuario



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Figura 3

Presentación de diagnóstico institucional a asesor de Práctica Profesional y Encargado de la Unidad de atención integral, para realizar modificaciones y sugerencias del proceso



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Figura 4

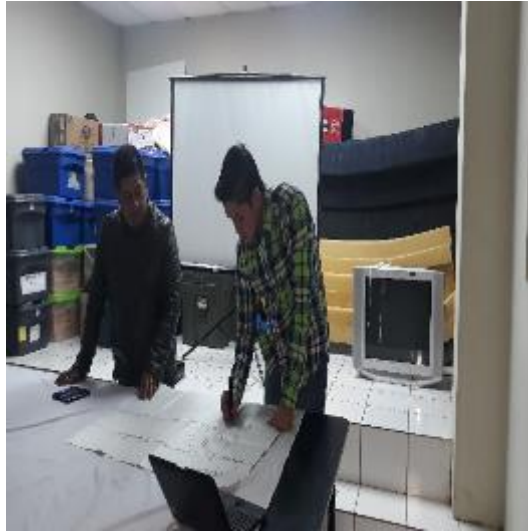
Reunión con Comité de vigilancia y monitoreo para definir línea estratégica dentro del plan estratégico de la Unidad de atención integral



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Figura 5

Talleres para la construcción y desarrollo del proceso Metodológico, para la elaboración del plan estratégico



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Figura 6



Presentación en público del plan estratégico de la Oficina de atención al usuario



Fuente: Cristian Ivan Mérida Mendoza (2019)

Anexo 4

Listados de asistencia

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Actividad: *Aplicación de Herramienta FODA.*


Lugar y Fecha: *Hospital de Neboj, Queche, 13 de Septiembre de 2019*

Responsable: *Practicante de Universidad Panamericana.*

Planilla de Asistencia


No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	<i>Cristian Méndez</i>	<i>Practicante</i>	<i>40707697</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Domingo Pérez Velasco</i>	<i>Encargado oficina de Atención al Usuario</i>	<i>53692009</i>	<i>[Firma]</i>
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: elaboración propia (2019)



UPANA
 Universidad Panamericana

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible





 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 OFICINA DE
 ASesoría AL ALUMNADO

Actividad: Aplicación de instrumentos de investigación para determinar la situación actual del Departamento de Atención al Usuario.

Lugar y Fecha: Hospital de Nabor, Quiché, 18 de Septiembre de 2019

Responsable:
 Practicante de Universidad Panamericana

Planilla de Asistencia

No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Domingo Pérez Velasco	Encargado Oficina de Atención al Usuario	53692009	
2	Cristian Merida	Practicante	40707697	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: elaboración propia (2019)


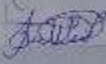


Actividad: Aplicación de Herramienta Arbol de Problemas y Arbol de Objetivos

Lugar y Fecha: Hospital de Nebaj, Guatemala, 23 de Septiembre de 2019

Responsable:
Practicante de Universidad Panamericana

Planilla de Asistencia

No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Domingo Pérez Velasco	Encargado Oficina de Atención al Usuario	53692001	
2	Cristian Méndez	Practicante	40707677	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: elaboración propia (2019)



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible



Actividad: Presentación de Diagnóstico Institucional, Modificaciones y Sugerencias

Lugar y Fecha: Hospital de Nabaj, Qichú, 30 de Septiembre de 2014.

Responsable: Representante de Universidad Panamericana

Planilla de Asistencia

No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Cristian Mérida	Representante	412707691	[Firma]
2	Domingo Pérez Velasco	Encargado Oficina de Atención al Cliente	53612061	[Firma]
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Fuente: elaboración propia (2019)

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Actividad: Reunión con Comité de Vigilancia y Monitoreo
 Para definir áreas estratégicas dentro del Plan
 Estratégico de la Universidad de Atención Integral







Lugar y Fecha:

Hospital de Niños, 11 de Octubre de 2019.

Responsable:

Practicante

Planilla de Asistencia

No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Isabel Casagüa	Tutora (sup)	55310672	
2	Lucía de León Riquelme	Defensora Radicada	53518060 49439503	
3	Margarita Rivera	Comité de comisiones	48568040	
4	Hermelinda Patricia	Facilitadora	3159677	
5	Ana Peres Pappamulo	Defensora	45629834	
6	Juana Baza	Directora	30190667	
7				
8				
9				
10				

Fuente: elaboración propia (2019)

UPANA Universidad Panamericana **GUATEMALA**

Estado de avance



* Cronograma de actividades del proceso metodológico del Plan Estratégico de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario)

Nombre	Cargo	Objetivo	Actividad	Calendarización						
				Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Desarrollar los lineamientos, especificaciones, establecidas y alianzas de la Oficina de Atención al Usuario	Realizar un análisis preliminar de la Unidad de Atención Integral por medio de la herramienta de análisis PCPEA.	█						
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Establecer la Misión, Visión y Valores	Contribuir con la visión y misión que sirva como fundamento del desarrollo de la unidad, así como el establecimiento del horizonte de la unidad, sus objetivos y prioridades de desarrollo y sustentación y su articulación de la unidad.	█						
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Definir estructura organizativa de la Oficina de Atención al Usuario	Elaboración del organigrama de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario) para determinar sus líneas de trabajo y responsabilidades.	█						
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Identificar posibles alianzas estratégicas	Revisión y aprobación de líneas estratégicas de trabajo de la Unidad de Atención Integral	█						
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Posibilidades organizativas, en el desarrollo de la unidad	Caracterización de objetivos estratégicos de líneas organizativas de trabajo.	█						

UPANA Universidad Panamericana **GUATEMALA**

Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Definir marcos lógicos de cada línea estratégica.	Desarrollo de Marco Lógico que contenga en resumen cada línea estratégica.	█					
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Contar con posibles opciones de propuestas de proyectos por cada línea estratégica.	Reunión de trabajo para establecimiento de propuestas de posibles proyectos por cada línea estratégica establecida.	█					
Domingo Pérez Velasco (Encargado de la Oficina de Atención al Usuario)		Obtener informe de sistematización de componentes del plan estratégico	Sistematización e integración de componentes del Plan Estratégico por medio de un documento.	█					


Fuente: elaboración propia (2019)

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Actividad: Taller de Capacitación
Objetivo del Taller: Empoderar al personal encargado de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario), para la utilidad y aplicabilidad del Plan Estratégico elaborado.
Lugar: Hospital Nebuj-Quiché.
Horario: 4:30 p.m. a 6:00 p.m.
Responsable: Cristian Iván Méndez Méndez


HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
4:30 p.m. a 4:45 p.m.	Registro de participantes	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla de asistencia • Lapiceros • Cartones • Computadora • Diapositivas • Cámara Celular 	Practicante
4:45 p.m. a 4:55 p.m.	Bienvenida		
4:55 p.m. a 5:15 p.m.	Explicación de metodologías de trabajo y presentación de la Agenda de trabajo		
5:15 p.m. a 5:40 p.m.	Socialización de la misión		
5:40 p.m. a 5:50 p.m.	Socialización de la visión		
5:50 p.m. a 5:55 p.m.	Socialización de naturaleza y prioridades		
5:55 p.m. a 5:58 p.m.	Presentación de líneas estratégicas y respectivos objetivos estratégicos.		
5:58 p.m. a 5:59 p.m.	Aspecto de preguntas y comentarios		
5:59 p.m. a 5:59 p.m.	Cierre de la actividad		
5:59 p.m. a 6:00 p.m.	Reflexión		







UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Actividad: Taller de Capacitación dirigido al encargado de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Nebuj.
Responsable: Practicante

Planilla de Asistencia				
No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Domingo Pérez Velasco	Encargado Oficina al Usuario	5369200	
2	Cristian Méndez Méndez	Practicante	407407677	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				



Fuente: elaboración propia (2019)





UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible


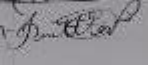
Actividad: Taller de Capacitación
Objetivo del Taller: Empoderar al personal encargado de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario), para la utilidad y aplicabilidad del Plan Estratégico elaborado.
Lugar: Hospital Nebaj-Quiché
Horario: 4:30 p.m. a 6:00 p.m.
Responsable: Cristian Ivan Mérida Méndez


AGENDA DE TRABAJO			
HORARIO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
4:30 p.m. a 4:35 p.m.	Registro de participantes	• Planilla de asistencia	Practicante
4:35 p.m. a 4:40 p.m.	Bienvenida	• Lapicero	
4:40 p.m. a 4:50 p.m.	Explicación de metodología de trabajo y presentación de la Agenda de trabajo	• Cafonera • Computadora • Dispositivos • Cámara/Celular	
4:50 p.m. a 5:30 p.m.	Presentación y socialización de marcos lógicos por cada línea estratégica establecida.		
5:30 p.m. a 5:45 p.m.	Presentación de posibles proyectos por cada línea estratégica.		
5:45 p.m. a 5:50 p.m.	Espacio de preguntas y comentarios.		
5:50 p.m. a 5:55 p.m.	Cierre de la actividad		
5:55 p.m. a 6:00 p.m.	Reflexión		






UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible


Actividad: Taller de Capacitación dirigido al encargado de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital de Nebaj.
Responsable: Practicante

Planilla de Asistencia				
No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Domingo Pérez Velasco	Encargado Administrativo	536 97000	
2	Cristian Mérida Méndez	Practicante	4010 7047	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				



Fuente: elaboración propia (2019)


UPANA
 Universidad Panamericana



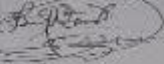


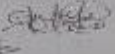

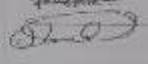

GUATEMALA
 República de Guatemala


UNIVERSIDAD PANAMERICANA
 Facultad de Humanidades
 Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

Actividad: Presentación en público del Plan Estratégico a personal de la organización del Hospital de Nebaj, Director del Hospital, encargado de la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario), Asesor de práctica, Comité de Calidad, Comité de Quejas y participación del Comité de Vigilancia y Monitoreo integrado por organizaciones de sociedad civil.

Responsable: Cristian Ivan Mérida Mendoza

Planilla de Asistencia


No.	Nombre de la persona	Cargo	Teléfono	Firma
1	Margarita Cede	Comité Asesora	49568040	
2	Herminia Patricia Pérez	Coordinadora	31127637	
3	Cristian Mérida	Procurador	40401697	
4	Elmer Becerra García		37427376	
5	Sydney Huglen	Gobernadora	32465715	
6	Wingelinda Guzmán	Coordinadora	57052720	
7	Herón Elbow Pérez Coto		33073140	
8	Domingo Pérez Velasco	Coordinador A.A.U.	85692007	
10				
11				
12				
13				
14				
15				



Fuente: elaboración propia (2019)

Anexo 5

Aportes a la institución

**GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL


HOSPITAL DE NEBAJ
DEPARTAMENTO DE QUICHE
CANTÓN VICOTZ
TEL: 7756 0007-7756 0058-7756 0218-7756-0219
E-mail: hospitaldenebaj@yahoo.es


EL INFRASCRITO JEFE DE PERSONAL DEL HOSPITAL DEL MUNICIPIO DE NEBAJ, DEPARTAMENTO DEL QUICHE.-----

CERTIFICA:



Que el Estudiante: **CRISTIAN IVAN MÉRIDA MENDOZA**, quien se identifica con número de DPI- 2828 71756 1413, es Estudiante de la Universidad Panamericana, sede Nebaj, inicio a partir del 07 de septiembre de 2019 su práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, específicamente en la Unidad de Atención Integral (Oficina de Atención al Usuario) del Hospital de Nebaj, culminando el día 30 de noviembre de 2019. Así mismo dentro de su intervención deja como producto un Plan Estratégico dirigido a la Oficina de Atención al Usuario.

Y PARA LOS USOS QUE A LA PERSONA INTERESADA CONVENGAN SE EXTIENDE LA PRESENTE CONSTANCIA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA CON MEMBRETE DEL HOSPITAL DE NEBAJ A VEINTINUEVE DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.-----


LIC. DOMINGO PÉREZ VELASCO
JEFE DE PERSONAL a.i.
HOSPITAL DE NEBAJ

Av. Av. 3-45 zona 11 Teléfono: 2444-7474

 @saludpublica1007
 /Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social www.mspas.gob.gt

La Práctica Profesional de Desarrollo de Desarrollo Sostenible II, se efectuó en la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario), como producto de la intervención se perfiló y ejecutó un proyecto social con enfoque sostenible, el cual constituye en un plan estratégico con una proyección de tres años (2020-2022).

La propuesta denominada Plan Estratégico se encuentra estructurada por los siguientes componentes, que a continuación se detallan:

- Análisis FODA: identificando así las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de origen externo de la unidad.
- Misión, visión, naturaleza y/o valores: que regirán la direccionalidad de las acciones de la unidad en el lapso de tiempo establecido.
- Estructura organizativa: a través de la cual se definen los canales de coordinación y comunicación de la oficina de atención al usuario con los diversos servicios y oficinas afines.
- Líneas estratégicas las cuales se constituyen en:

Línea estratégica 1: organización y coordinación entre servicios.

Línea estratégica 2: información, educación y comunicación.

Línea estratégica 3: vigilancia y monitoreo interno y externo.

Línea estratégica 4: gestión para la atención al usuario.

- Establecimiento de estratégicos por línea estratégica, los cuales se constituyen en:

Fortalecer procesos de organización y coordinación entre servicios afines a la Oficina de atención al usuario, para una mejor provisión de servicios a través de una comunicación efectiva

Socializar las normas hospitalarias, para que los usuarios del servicio de salud conozcan sus derechos y deberes, empleando diferentes medios accesibles.

Mejorar la supervisión y monitoreo de los servicios de salud, contribuyendo al fortalecimiento de la organización/Unidad de Atención Integral, con participación activa e incluyente de OG; ONG; Cooperación internacional y Organizaciones de la Sociedad Civil


Desarrollar procesos de gestión en atención del usuario, para la prestación de servicios de forma integral, con calidez y buen trato humanitario, a través de alianzas estratégicas con organizaciones afines en materia de salud.

- Marcos lógicos por cada línea estratégica, que contienen el diseño, control, ejecución y evaluación de cada línea estratégica definida.
- Establecimiento de posibles propuestas de proyectos por cada línea estratégica

Con el trabajo realizado se pretende lograr que la Unidad de atención integral (Oficina de atención al usuario) cuente con una herramienta con directrices claras y orientadoras de las acciones que se llevaran a cabo (estrategias), lo que le permitirá el desarrollo de planes operativos anuales, para alcanzar el éxito en el cumplimiento de su misión y encausar con paso firme su visión.

Anexo 6

Oficio de Asignación de área de intervención para la práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II

**GUATEMALA**
REPUBLICA DE GUATEMALA


HOSPITAL DE NEBAJ
DEPARTAMENTO DE QUICHE
CANTON VIOOTE
TEL: 7766-0507-7766-0055-7766-5218-7766-0279
E-mail: hospitalnebij@guatemala.gob.gt


EL INFRASCrito JEFE DE PERSONAL DEL HOSPITAL DEL MUNICIPIO DE NEBAJ, DEPARTAMENTO DEL QUICHE. _____

CERTIFICA:



Que el Estudiante: **CRISTIAN IVAN MERIDA MENDOZA**, quien se identifica con número de DPI: 2628 71756 1413, es Estudiante de la Universidad Panamericana, sede Nebaj, inicio a partir del 07 de septiembre 2019 su práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, en el Departamento de Atención al Usuario de este Hospital de Nebaj, culminando el día 30 de noviembre de 2019.

Y PARA LOS USOS QUE A LA PERSONA INTERESADA CONVENGAN SE EXTIENDE LA PRESENTE CONSTANCIA EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA CON MEMBRETE DEL HOSPITAL DE NEBAJ A VEINTITRES DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE. _____


LIC. ELMER HERMAN BARRIOS SOTO
JEFE DE PERSONAL
HOSPITAL DE NEBAJ



66-16-3-2019-11 - Teléfono: 7766-544-3474

 @SaludGuatemala
 /MinisterioSaludPublicaGuatemalaGobGT www.msp.gov.gt

Anexo 7

Oficio dirigido al Director del Hospital para la intervención de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II

