

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible



**Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones
interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social**

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Mirsel Misdeli Salazar Andrés

San Antonio Huista, junio 2019

**Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones
interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de
Seguridad Social**

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Mirsel Misdeli Salazar Andres

Lcda. Elvira Carolina Gutiérrez Palacios (Asesora)

Lcda. Junny Elizabeth Mejía Valdez (Revisora)

San Antonio Huista, junio 2019

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 Cóbar
Secretario General	EMBA Adolfo Noguera Bosque

Autoridades Facultad de Humanidades

Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vicedecano	MSc. Ana Muñoz de Vásquez

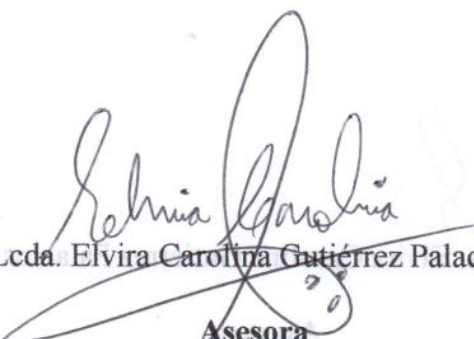
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

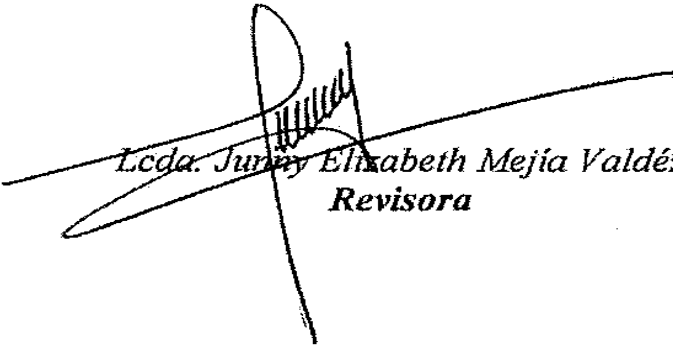
GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

En virtud de que el informe final de la Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: **“Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”**, Presentado por la estudiante: **Mirsel Misdeli Salazar Andrés**, 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. Elvira Carolina Gutiérrez Palacios
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala junio de 2019.

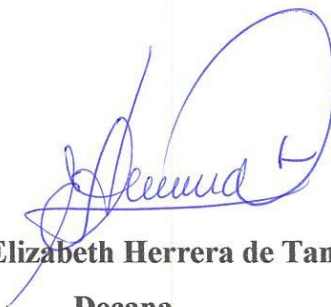
En virtud de que el informe final de Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: "Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social". Presentado por el (la) estudiante: Mirsel Misdeli Salazar Andrés 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. Jurny Elizabeth Mejía Valdéz
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES. Guatemala, junio de 2019.

En virtud de que el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: *“Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”* presentado por: *Mirsel Misdeli Salazar Andres* previo a optar el grado académico Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, con Dictamen del Asesor (a) y Revisor (a), se da por aprobado el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, **para que el (la) estudiante proceda a los trámites de acto de graduación.**



M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Decana

Facultad de Humanidades



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

Contenido

Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1. Marco de Referencia	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Antecedentes de la organización	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Descripción de la organización	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Ubicación de la organización	¡Error! Marcador no definido.
1.4 Contexto en el que está ubicada la organización	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Organización	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Visión	¡Error! Marcador no definido.
1.7 Misión	¡Error! Marcador no definido.
1.8 Programas establecidos	¡Error! Marcador no definido.
2. Marco Teórico	¡Error! Marcador no definido.
2.1. ¿Qué es el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Seguridad social	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Funciones	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Principios	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Integración Administrativa	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Fortalecimiento institucional	¡Error! Marcador no definido.
2.6.1. Igualdad de género	¡Error! Marcador no definido.
2.6.2. Trabajo en equipo	¡Error! Marcador no definido.
2.6.3. Valores éticos	¡Error! Marcador no definido.
2.6.5. Liderazgo	¡Error! Marcador no definido.
3. Diagnóstico Institucional	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Justificación	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Alcances	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Metodología	¡Error! Marcador no definido.
3.4. Identificación de la situación de la Institución o área de intervención.	¡Error! Marcador no definido.

3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada	¡Error! Marcador no definido.
3.6. Análisis del problema priorizado	¡Error! Marcador no definido.
4. Proyecto o propuesta de solución a la problemática priorizada	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Identificación de la propuesta o proyecto	¡Error! Marcador no definido.
4.1.1. Nombre de la propuesta o proyecto	¡Error! Marcador no definido.
4.1.2. Responsables de la ejecución	¡Error! Marcador no definido.
4.1.3. Ubicación geográfica	¡Error! Marcador no definido.
4.1.4. Duración estimada	¡Error! Marcador no definido.
4.1.5. Presupuesto estimado	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Introducción de la propuesta o proyecto	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Justificación de la propuesta o proyecto	¡Error! Marcador no definido.
4.4. Objetivos de la propuesta o proyecto	¡Error! Marcador no definido.
4.4.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
4.4.2. Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
4.5. Desarrollo de la propuesta	¡Error! Marcador no definido.
4.6. Descripción de la población beneficiaria	¡Error! Marcador no definido.
4.7. Descripción de las actividades a desarrollar	¡Error! Marcador no definido.
4.8. Riesgos y sostenibilidad	¡Error! Marcador no definido.
4.9. Presupuesto detallado	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
Referencias	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Cuadros

Cuadro No. 1 Organigrama de la Unidad del IGSS	4
Cuadro No. 2 FODA de la Unidad del IGGS	20
Cuadro No. 3 Jerarquización de problemas y necesidades	21
Cuadro No. 4 Presupuesto del proyecto o propuesta	34

Resumen

La Práctica Profesional Supervisada fue la actividad que permitió que las estudiantes universitarias desempeñaran el rol profesional en Trabajo Social esto con el fin de conocer y relacionarse con los miembros de una comunidad y juntos encaminarse al desarrollo y ámbito social.

La Práctica Profesional realizada en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango permitió obtener claridad de la realidad institucional.

El informe de Práctica Profesional consta de cuatro momentos importantes los cuales se enmarcan como primer punto, en la inmersión y conocimiento de la organización donde se realizó la experiencia, se parte de adentrarse en los antecedentes, para entender el trabajo de la organización es importante comprender como surge sus valores y sobre que principios se rige. Se complementa con la descripción de la organización y los programas y servicios

Lo importante del trabajo social, desde su re conceptualización, ha sido la teoría que sustenta en los diferentes temas relacionados con la institución y la problemática identificada que se busca resolver. Esta identificación parte de ese acercamiento con la realidad y con las principales situaciones que han afectado a la organización en la intervención, por la solución de los problemas de determinado contexto. Estas acciones son posibles de verificar a través de la implementación de técnicas que tendrán como resultado el diagnóstico institucional.

Por último, el proceso de jerarquización de necesidades derivo en la construcción colectiva de una propuesta o proyecto de intervención, que permitirá atender de una manera oportuna la problemática priorizada para la obtención de mejores resultados.

Introducción

La Universidad Panamericana de Guatemala tiene dentro de su cierre de pensum para la carrera de Licenciatura de Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible la realización de una práctica profesional, como un proceso que tiene el propósito de generar nuevos conocimientos y enriquecerlos a partir de una experiencia vivida.

La práctica institucional realizada por la estudiante de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, fue en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) del municipio de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango; permitió desarrollar el ordenamiento de procesos administrativos, para lograr un mejor funcionamiento del trabajo que realiza esta institución.

La ejecución de las actividades durante el proceso de práctica profesional, se lograron a través de la asesoría y capacitaciones que la estudiante impartió a los y las integrantes de la Unidad; en donde se logró implementar el tema de las buenas relaciones humanas y sus funciones dentro de la institución. Las cuales fueron priorizadas, a través de la realización de un diagnóstico, que permitió que las mismas integrantes de la unidad, pudieran reconocer los aspectos que no les permitió cumplir con los objetivos programados.

En relación al diagnóstico efectuado en la Unidad, se presenta la necesidad de orientar a sus integrantes a una mejor relación humana con el fin de lograr una mejora laboral dentro de la misma aplicando diferentes técnicas participativas con sus respectivos instrumentos a manera de motivar e involucrar al personal.

1. Marco de Referencia

1.1 Antecedentes de la organización

La Constitución Política de la República de Guatemala establece, en su artículo 100, en la parte conducente que, “El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación. Su régimen se instituye como función pública, en forma nacional, unitaria y obligatoria. La aplicación del régimen de seguridad social corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que es una entidad autónoma con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias; goza de exoneración total de impuestos, contribuciones y arbitrios, establecidos o por establecerse.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social debe participar con las instituciones de salud en forma coordinada. Tal y como se puede observar, la Constitución obliga al Estado a garantizar la seguridad social de los guatemaltecos y para cumplir con tal fin, se crea el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGGS).

El IGGS fue creado con la finalidad de poder brindar la asistencia en seguridad social que el pueblo de Guatemala necesitaba luego de las consecuencias de la segunda guerra mundial y con el fin de continuar cultivando las ideas democráticas de la época; tal y como se vivió en el país luego de la revolución del 44 y la instauración de un gobierno electo por el pueblo como lo fue el del Doctor Juan José Arévalo Bermejo.

Para iniciar con esta misión, se solicitó la ayuda internacional de dos técnicos en seguridad social como lo fueron el licenciado Oscar Barajona Streber de Costa Rica y el licenciado Walter Dittle de Chile. Dichas personas, se encargaron de realizar un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales, las cuales publicaron posteriormente en un libro titulado “Bases de la Seguridad Social en Guatemala”. Dicho libro sirvió de base para la creación del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

El IGSS fue creado oficialmente por el Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala, el 30 de octubre de 1946 y fue firmado por el Doctor Arévalo Bermejo posteriormente, el derecho a la seguridad social fue protegido en la Constitución Política de la República de Guatemala de 1945.

La Unidad Integral de San Antonio Huista, Huehuetenango fue apertura da en el año 2003 para la atención de pacientes de la Región Huista, designado para atender a los 7 municipios, los cuales son: Jacaltenango, Santa Ana Huista, Unión Cantinil, San Antonio Huista, Nentón, Concepción Huista, Petatán y sus aldeas en su entorno, la cual se conforma por un equipo de trabajo capacitado para el servicio hacia la población beneficiaria.

1.2 Descripción de la organización

El Instituto Guatemalteco de Seguridad es una institución que se promulgo en el Congreso de la República de Guatemala bajo el decreto No 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. En esta investigación Institucional nos apegamos más al desarrollo de la sociedad, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, y así de esa manera también cubrir todo el territorio y los municipios que antes estaban abandonados que aportaban y que no recibían nada a cambio. En la Unidad de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango se está reconociendo y brindándole el derecho en prestaciones en Salud con el objetivo de cambiar el emblema o la imagen de la institución para beneficio de los afiliados, cubriendo de esta manera los programas de enfermedades comunes, pediatría y maternidad en el área de la región Huista.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una Unidad Integral de Adscripción y Acreditación de Derechos y Despacho de Medicamentos del municipio de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango (**IGSS/UIA**), es una institución gubernamental, autónoma, descentralizada dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población afiliada a

la extensión del instituto, llamado entonces asegurado o derechohabiente para brindar una atención con calidad a los afiliados.

Valores

- Equidad
- Transparencia
- Integridad
- Responsabilidad
- Honestidad

Principios

- Ampliación de cobertura
- Solidez financiera.
- Oportunidad y suficiencia de las prestaciones.
- Eficiencia y transparencia de gestión.
- Crecimiento y desarrollo Institucional.

1.3 Ubicación de la organización

La Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está ubicada en el cantón Norte del municipio de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango.

1.4 Contexto en el que está ubicada la organización

En el contexto social la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cubre 7 municipios y sus aldeas y caseríos en las cuales esta San Antonio Huista, Santa Ana Huista, Nentón, Jacaltenango, Concepción Huista, Petatán, Unión Cantinil; buscando el desarrollo de la sociedad, con el propósito de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, y así de esa

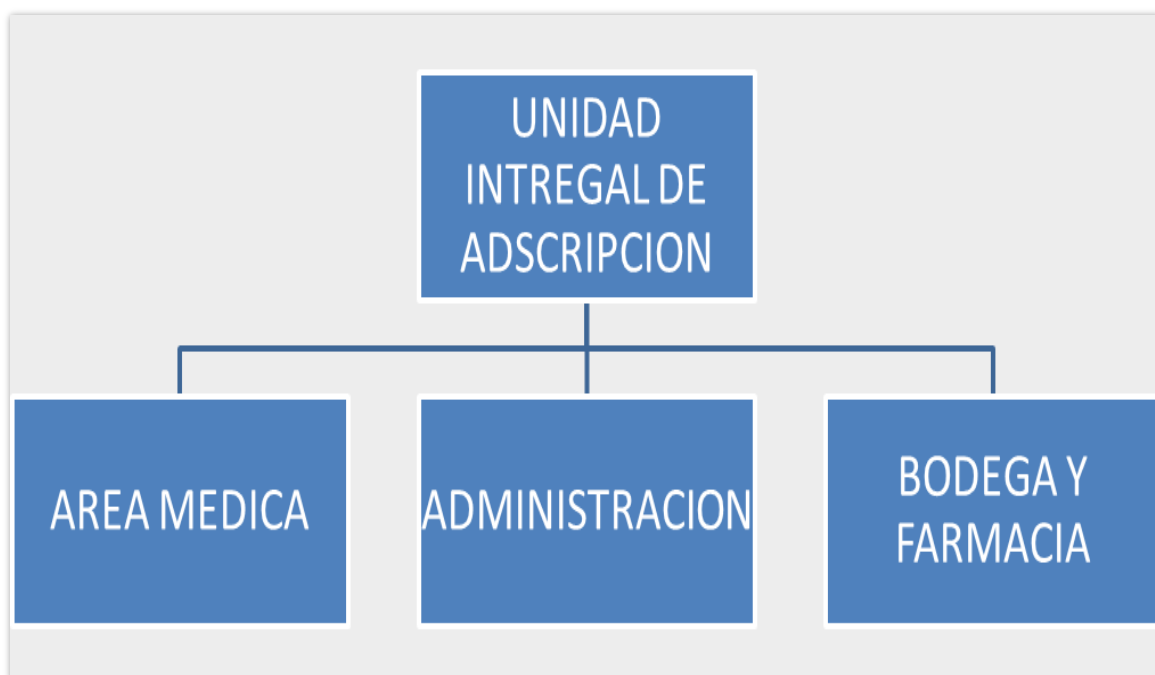
manera también cubrir todo el territorio y los municipios que antes estaban abandonados que aportaban y que no recibían nada a cambio.

En el contexto político el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Constitución Política de la República de Guatemala que son las 2 leyes que rigen el funcionamiento de los servicios a la sociedad beneficiada

1.5 Organización

La institución cuenta con un organigrama donde se da a conocer los ejes temáticos para llevar a cabo el proceso.

Cuadro No. 1
Organigrama de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Fuente: elaboración propia (2018)

1.6 Visión

Ser la institución moderna de seguro social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones, con eficiencia y transparencia de su gestión.

1.7 Misión

Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; llevando a cabo los recursos en forma adecuada y transparente.

1.8 Programas establecidos

La Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango ha definido como área de cobertura a los 7 municipios de la Región Huista brindando consultas y asistencia a todas las personas afiliadas.

La unidad trabaja bajo 3 programas los cuales son Maternidad, Enfermedades comunes y Pediatría los cuales buscan cubrir las necesidades de las personas afiliadas.

El área de intervención a trabajar será la de género en hombres y mujeres buscando con ello que la participación y la atención sea de la mejor manera, velando por los derechos de las personas afiliadas a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango.

2. Marco Teórico

2.1. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Según el Acuerdo 40-2012

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derecho habiente.

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, contribuye al bienestar y calidad de vida de los afiliados y sus beneficiarios, mediante programas que garantizan la atención de la problemática en salud, el ingreso en el retiro, la atención materna y el cuidado de los hijos menores de 5 años, diversas prestaciones económicas y en especie, en casos de riesgos de trabajo, invalidez y fallecimiento del trabajador. Para atender y brindar las diversas prestaciones, a la población afiliada y beneficiaria, el Instituto cuenta con la descripción definida siguiente: Junta Directiva, Gerencia, Consejo Técnico, como Órganos Superiores; con el soporte de departamentos, divisiones, secciones, delegaciones y cajas, atiende la administración de las prestaciones pecuniarias; con apoyo de unidades de consulta externa, unidades integrales de adscripción, salas anexas, periféricas, policlínica, centros de atención integral para pensionados y de salud mental, consultorios, puestos de salud y hospitales, provee las prestaciones médicas en salud.

Es necesario aclarar que en la línea jerárquica descrita para la Gerencia se citan las Direcciones Departamentales que fueron creadas en general para todos los departamentos de la República de Guatemala, según el Acuerdo 1119 de Junta Directiva del 10 de febrero del 2003; en los Departamentos de Santa Rosa, El Progreso y El Petén, no se implementó su funcionamiento. Las Direcciones Regionales, fueron creadas en Acuerdo 1164, del 11 de agosto del 2005, según Artículo 10, mismas que a la presente fecha no ha sido implementado su funcionamiento, por lo que en la descripción de funciones del manual no se citan las dictadas para dichas Direcciones Regionales.

2.2. Seguridad social

Linares (2010) expresa:

La seguridad social es la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia.

La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de otra manera derivarían de la desaparición o de una fuerte reducción de sus ingresos como consecuencia de enfermedad, maternidad, accidente del trabajo o enfermedad profesional, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

Por último, cabe señalar que la seguridad social es mencionada como un derecho en la Declaración Universal de Derechos Humanos, donde claramente se expresa:

Artículo 22. Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

2.3. Funciones Del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

CGC (2012) afirma:

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cumple dos funciones esenciales:

Atención médica: mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de los afiliados, por medio de una valoración profesional, que comprende desde el diagnóstico del paciente hasta la aplicación del tratamiento requerido para su restablecimiento.

Previsión social: consiste en proteger a los afiliados de aquellos riesgos que los privan de la capacidad de ganarse la vida, cualesquiera que sean el origen de tal incapacidad (maternidad, enfermedad, invalidez, vejez); o, en amparar a determinados familiares, en caso de muerte de la persona que velaba por su subsistencia. (p.8)

2.4. Principios

IGSS (2018) describe:

Los principios de la institución son los siguientes:

Universalidad: El Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social, protegiendo al ser humano, independientemente de su credo, género, raza, religión o nacionalidad.

Solidaridad: Todas las personas individuales que forman parte activa del proceso de producción de bienes y servicios, deberán afiliarse y cotizar al sistema de Seguridad Social, en proporción a sus salarios.

Obligatoriedad: El Estado, los empleadores y los trabajadores son los obligados a la financiación del régimen de la Seguridad Social.

Participación Social: La seguridad social debe ser participativa, en la que intervengan los diferentes sectores que contribuyen a su sostenimiento.

Progresividad: Los beneficios de la seguridad social deben contener un progresivo y elevado crecimiento que vayan más allá de los niveles mínimos de protección, en consonancia con el avance de las ciencias médicas y afines, así como de las especializaciones hospitalarias y todas aquellas materias que por su naturaleza sean afines a los objetivos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Inmediatez: Las prestaciones de la seguridad social deben llegar en forma pronta, oportuna, eficaz al afiliado y derechohabiente, por lo que los procesos y procedimientos deben ser ágiles y sencillos.

2.5. Integración administrativa

IGSS (2018) señala:

Para cumplir sus funciones y brindar prestaciones de calidad en los programas, el Instituto se encuentra estructurado administrativamente como se describe de la manera siguiente:

Órganos Superiores Con base Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto Número 295y el Acuerdo de Gerencia 40/2012.

Junta Directiva: Ejerce la autoridad suprema del Instituto, dicta reglamentos para la correcta aplicación de la Ley Orgánica, aprueba el presupuesto general de ingresos y egresos de la Institución, conoce y evalúa informes presentados por la Gerencia relacionados con el funcionamiento del mismo.

Gerencia: Ejecuta la autoridad como Órgano Ejecutivo de la Institución, coordina actividades del Instituto vinculadas con las de otras instituciones públicas o privadas, relacionadas con el régimen de Seguridad Social, delega funciones a los Subgerentes, y vela por el buen manejo y transparencia de las finanzas.

Consejo Técnico: Está integrado por un grupo de Profesionales, quienes cumplen funciones consultivas, realiza estudios y análisis de planteamientos propuestos por la Gerencia.

Contraloría General: Dirige y coordina actividades de fiscalización y control interno institucional en procesos relacionados en el campo de la planificación financiera

administrativa, recursos humanos, servicios de salud, pecuniario y de integridad y transparencia ejecutados en todas las dependencias que integran el Instituto.

Subgerencia de Planificación y Desarrollo: Planifica, dirige y supervisa la ejecución de funciones y actividades asignadas. Coordina y evalúa la formulación de planes estratégicos, operativos y la aplicación de indicadores de gestión. Diseña y propone estrategias, planes y proyectos que orientan la gestión institucional hacia la desconcentración administrativa, operativa y funcional. Norma el seguimiento de acciones de la cooperación nacional e internacional que beneficien al Instituto.

Subgerencia Administrativa: Coordina y facilita la ejecución de los servicios administrativos de apoyo a la gestión de las dependencias del Instituto. Prioriza las acciones a implementar, optimizando la sinergia de sus unidades de trabajo, evaluando la gestión y colocando las bases para la mejora continua, en el marco de un servicio de calidad, transparencia y probidad.

Subgerencia de Prestaciones Pecuniarias: Se dedica al servicio directo a los afiliados, pensionados y beneficiarios, y se encarga de dirigir y supervisar la entrega oportuna y transparente de las prestaciones en dinero, contempladas en los diferentes reglamentos del régimen de Seguridad Social.

Subgerencia Financiera: Dirige y supervisa la administración de los recursos financieros, mediante una efectiva captación de ingresos, inversiones transparentes y rentables, así como la racionalización del gasto y el pago oportuno de las obligaciones dinerarias, a efecto de garantizar la solidez y el equilibrio financiero de los referidos recursos.

Subgerencia de Prestaciones en Salud: Dirige y supervisa el otorgamiento efectivo, oportuno y transparente de los servicios de salud a los afiliados y derechohabientes, asimismo diseña, propone y ejecuta estrategias, programas y proyectos, los cuales deberán estar orientados a la calidad de los servicios de salud institucionales

Subgerencia de Integridad y Transparencia Administrativa: Monitorea y transparenta los procesos con el objeto de evitar prácticas corruptas o acciones que dañen el patrimonio y/o la imagen del Instituto; fomenta la transparencia de las operaciones institucionales, a través de la supervisión e investigación de quejas, reclamos y denuncias; y vela por la integridad del recurso humano, a través de la promoción de principios y valores.

Subgerencia de Recursos Humanos: Dirige y supervisa la administración del recurso humano, para garantizar la prestación efectiva y oportuna de servicios a los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados”.

2.6. Fortalecimiento institucional

2.6.1. Igualdad de género

Según el Comité de Ministros:

La igualdad de género significa igual visibilidad, empoderamiento, responsabilidad y participación tanto para las mujeres como para los hombres en cualquier ámbito de la vida pública o privada. También significa igualdad en el acceso y en la distribución de los recursos entre mujeres y hombres. Aunque el estatus legal de las mujeres en Europa ha mejorado, sin lugar a dudas, durante las últimas décadas, la igualdad efectiva está aún muy lejos de ser una realidad. Si bien el progreso es visible (logros educativos, participación en el mercado laboral, representación política), las brechas de género aún persisten en muchas áreas, manteniéndose los hombres en sus roles tradicionales y limitando las oportunidades de las mujeres para afirmar sus derechos fundamentales hacer valer sus intereses. (p.1)

La igualdad de género es por tanto un principio jurídico universal, mientras que la equidad de género introduce además un componente ético para asegurar una igualdad real que de alguna forma compense la desigualdad histórica que el género femenino arrastra en cuanto a representación política o mercado laboral, entre otras. La equidad debe aplicarse en el género tal como se aplica en otros ámbitos, como por ejemplo en el sistema tributario, donde cada persona paga más o menos en función de lo que tiene.

2.6.2. Trabajo en equipo

Según Katzenbach se considera:

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida, además plantea que las ventajas del trabajo en equipo son:

Cuando una organización fomenta el trabajo en equipo obtiene ventajas para su funcionamiento. Entre las más significativas se encuentran:

Integración de metas individuales en una meta sola meta común

Mayor claridad en las metas y objetivos

Aumento de tolerancia y respeto por los demás

Mayor motivación para trabajar al sentirse parte real de un equipo

Mayor compromiso y responsabilidad hacia las tareas

Resolución de problemas imposibles de plantear y solucionar de manera individual.

Aprovechamiento de la diversidad de ideas hacia un enriquecimiento mutuo

Mejores resultados por el fenómeno de la sinergia conseguida

2.6.3. Valores éticos

IGSS (2018) plantea:

Los valores éticos permiten impulsar un desempeño laboral de calidad, que los valores éticos de la institución son los siguientes:

Responsabilidad: Cumplir con las atribuciones asignadas en forma puntual y diligente, asumiendo personalmente las consecuencias de las omisiones o acciones realizadas.

Honestidad: Ser auténtico y actuar siempre con base en la verdad. Utilizar racionalmente los bienes y suministros asignados para el desempeño de sus actividades, evitando abuso, derroche o desaprovechamiento, en el logro de las metas y objetivos planteados por el Instituto.

Actitud de servicio: Actitud de agrado, compromiso y responsabilidad en la ejecución de las actividades cotidianas.

Lealtad: Evitar hacer comentarios infundados, erróneos o prejuiciosos que conlleven a la realización de actos desleales en contra del Instituto, funcionario o colaborador, asimismo, realizar las tareas diarias con esmero, compromiso y respeto, cumpliendo con la Misión, Visión y normativa interna del mismo.

La excelencia: Todas las actividades a realizarse por los directivos, funcionarios, colaboradores y asesores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, se desarrollarán

de forma óptima, eficaz y eficiente; buscando elevar el nivel de calidad en los servicios que se brindan a los afiliados y derechohabientes, así como de dignificar la labor del Instituto.

Decoro: Todos los directivos, funcionarios, colaboradores y asesores del Instituto deben actuar adecuadamente, dirigirse a todas las personas con el debido respeto y atención que merecen.

2.6.5. Liderazgo

“El líder es el constructor de la cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que le dan sentido a una organización para lograr sus objetivos económicos y sociales” Siliceo, Cáseras y González (1999)” (Zuzama, 2014, p.5)

“El concepto de liderazgo es un concepto dinámico y que evoluciona a medida que se involucran nuevos elementos en su definición, aunque sin importar cuáles ni cuántos elementos intervengan siempre se podrá destacar la relación de influencia que existe entre el líder y sus seguidores al involucrarlos en procesos con los que se pretende llegar a los objetivos que comparten (Daft, 2006 citado en Barahona, Cabrera y Torres, 2011)” (Zuzama, 2014, p.5)

Macias, Enríquez y Zepeda (2012),)

Exponen que el tipo de liderazgo que una persona ejerce, depende del nivel educativo que este haya tenido, el cual es directamente proporcional a la mezcla de estilos de liderazgo, es decir, a mayor nivel educativo mayor mezcla de estilos de liderazgo y viceversa.

Debido a esto, se debe promover la educación, sobre todo en los líderes, ya que esto garantizaría una mayor productividad y competitividad (p.24)

3. Diagnóstico Institucional

3.1. Justificación

El diagnóstico, institucional determino la situación de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social del municipio de San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango a través de la recaudación y sistematización de información interna, ya que permitió detectarlas fortalezas y oportunidades para lograr atender la problemática de la misma, con ello se buscó dar una posible solución.

Hace referencia a la acción y efecto de obtener información y analizarla para evaluar los problemas existentes.

3.2. Alcances

La Universidad Panamericana de Guatemala pretende que el Trabajador Social sea un ente gestor que vele por los derechos humanos, donde exista equidad de género, educación en valores orientándose en la búsqueda de posibles soluciones a las necesidades que presenta la comunidad. La carrera pretende formar profesionales que promuevan el desarrollo social, dándoles acompañamiento en los procesos de transformación para que formen equipos multidisciplinarios que promuevan el trabajo en equipo y generen en los comunitarios una actitud positiva y de superación no solo personal sino también social.

El presente diagnóstico se realizó en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango; donde los procesos que se utilizaron con relación a los problemas y necesidades detectadas permitieron diseñar una

propuesta para darle solución al problema detectado, la duración del proceso de investigación corresponde del mes agosto a diciembre, con la colaboración de la estudiante de Trabajo Social e integrantes de la institución.

La institución se integra por 7 miembros, los cuales son Jefe de unidad, Secretaria, Analistas, Encargado de Farmacia, Bodeguero y Guardia de Seguridad; cada uno desempeña diferentes funciones, y son electos de acuerdo a las expectativas de la institución; la ley que los ampara es la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

La institución se encuentra ubicada en el Cantón Norte localizada en la cabecera municipal de San Antonio Huista, aproximadamente a 500 metros del centro de la población, siendo sus colindancias las siguientes: al Norte colinda con aldeas de Jacaltenango, al sur con el Cantón Central, Cantón Esquipulas, y Cantón Independencia, al Este con el Cantón Recreo y Caserío Los Mangalitos y al Oeste con el Cantón Reforma y la aldea el Tablón.

3.3. Metodología

Es preciso destacar que fundamentalmente el diagnóstico institucional fue una herramienta de análisis del contexto en el cual la organización pública prevé que existen condicionantes que juegan a favor y en contra de la implementación de la visión y la misión institucional. Es por ello que durante la etapa del análisis institucional, la metodología dio inicio con la observación y descripción del contexto, para lo cual fue necesario centrarse en ciertas cuestiones generales y resaltar las que más se relacionen con el problema que queremos solucionar, procediendo a detectar las necesidades de la institución, y por medio de un proceso democrático y participativo se pudo delimitar y priorizar un problema para solucionar.

En la fase del diagnóstico se utilizó la herramienta del FODA puesto que es una técnica muy útil en todo proceso de investigación ya que por medio de él se tiene amplio conocimiento de la realidad de la unidad de práctica, ya que en el FODA se plantean las fortalezas que se refieren a

las aptitudes que tiene la unidad institucional como tal, oportunidades que se refiere al campo y alcances que tiene la institución, debilidades que son aquellas actitudes y vivencias que afectan internamente y amenazas que hacen referencia al contexto e influencia negativa que ataca al mismo, con la ayuda de la estructura correcta del FODA se evidencia el desarrollo y trabajo de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango.

Análisis del FODA

Toda técnica o herramienta de investigación tiene un objeto de aplicación que es el reflejo de la realidad social, es por ello que el FODA se analizó correctamente organizadamente, estudiando los factores internos (fortalezas, debilidades) y externos (oportunidades, amenazas).

En el análisis del FODA se analizó y planteo estrategias para aprovechar o potencializar las fortalezas y oportunidades dentro de la institución, así mismo se enmarco las acciones y estrategias que son correctas y de mayor impacto para bloquear, erradicar y/o minimizar las debilidades y amenazas.

El PNI, permitió identificar lo positivo, negativo e interesante que tiene la institución, esto con el propósito de contar con una base ordenada y sólida para la solución de la problemática prioridad, así también se estiman futuras acciones de sustentabilidad y apoyo a la institución.

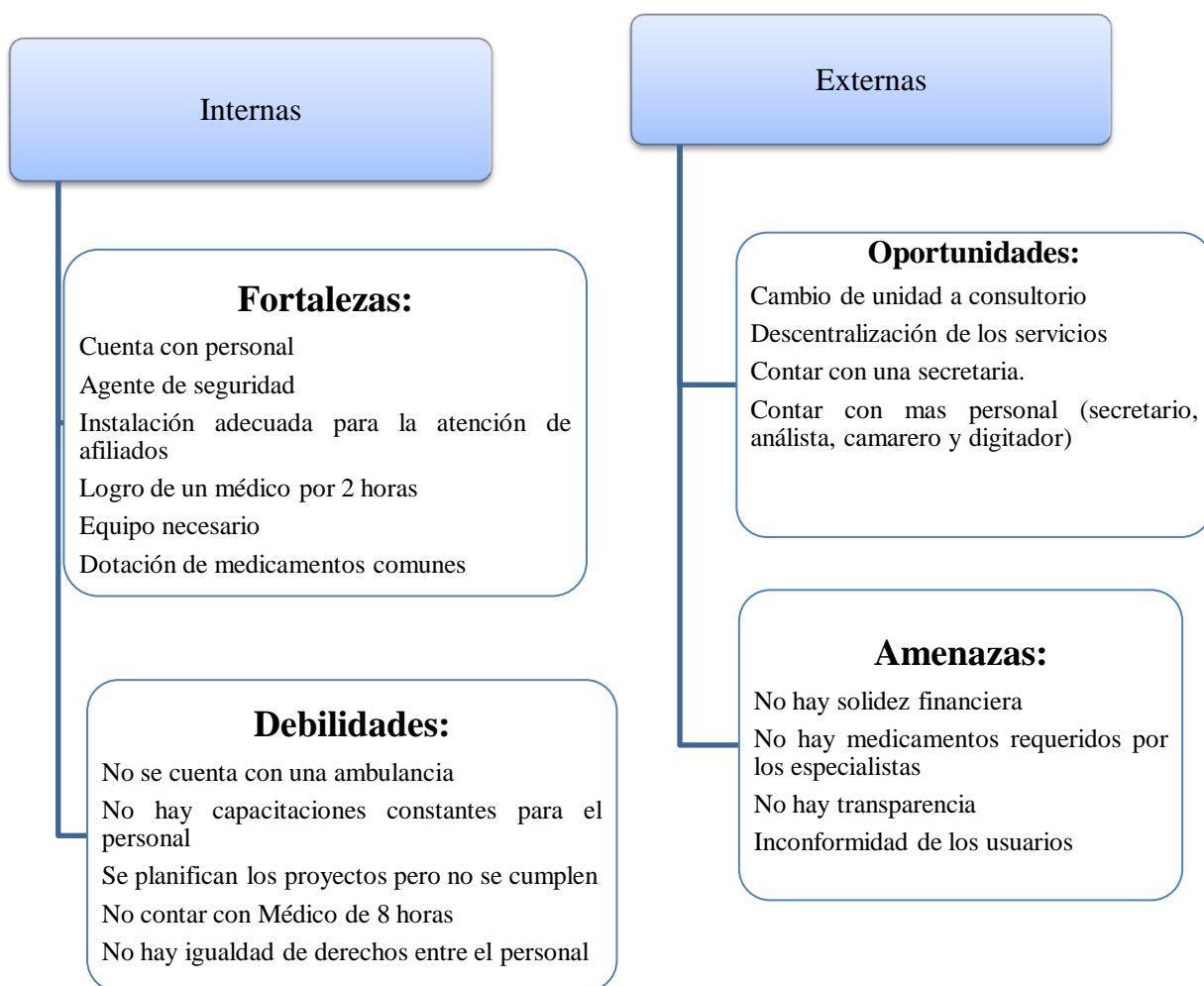
La observación, es una herramienta muy útil para conocer a profundidad un problema e innovar en la solución que el estudiante de Trabajo Social realizo, con la finalidad de conocer la realidad de la institución.

Entrevista, es una herramienta utilizada ya que esta por medio de ella el dialogo entablado es Directo. Es preciso mencionar que estas herramientas permitieron la interacción directa con los miembros de la institución, permitió que el estudiante observara el contexto y con ello orientar el proceso de una forma correcta y eficaz.

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

Cuadro No. 2

Descripción del FODA de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango.



Fuente: Elaboración propia con base a información recabada (2018)

El FODA es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto, y planear una estrategia de futuro, además permite analizar sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) para dar una posible solución.

3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada

La priorización de las necesidades de la institución se realizó con la participación directa de las integrantes de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango, quienes en reunión expusieron sus necesidades, dieron a conocer su situación actual y plantearon que obstáculos han encontrado desde su inicio. Con el apoyo e intervención del personal de la Unidad se pudo obtener la priorización de necesidades para dar inicio al proceso que permitiría abordar el problema priorizado.

Cuadro No. 3

Jerarquización de los problemas o necesidades

Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango

Problemas o necesidades priorizadas	Causas del Problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
<p>Problema o necesidad priorizada 1.</p> <p>No hay capacitaciones constantes para el personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de financiamiento para las capacitaciones. No se cuenta con un plan de capacitación dirigido al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> El personal esta desactualizado. El personal esta desmotivado. No existe trabajo en equipo.

Problemas o necesidades prioritizadas	Causas del Problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de interés institucional. 	
<p>Problema priorizado 2</p> <p>Inconformidad de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No existe medicamento completo para las personas afiliadas. No se brinda atención al 100% a las personas afiliadas 	<ul style="list-style-type: none"> No se logra cubrir al 100% las enfermedades que padecen los afiliados. Los pacientes inconformes recurren a otros servicios privados.
<p>Problema priorizado 3</p> <p>No hay medicamentos que recetan los especialistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de financiamiento. No se logra cubrir la demanda de la población afiliada. Poco interés de las personas encargadas de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Descontento del usuario afiliado. La automedicación de las personas afiliadas. Pérdidas humanas.
<p>Problema priorizado 4</p> <p>No contar con un médico las 8 horas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se logra cubrir la demanda de las personas afiliadas. No se logra 	<ul style="list-style-type: none"> Inconformidad de las personas afiliadas. Pérdidas humanas

Problemas o necesidades priorizadas	Causas del Problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
	atender enfermedades graves. <ul style="list-style-type: none"> • Discernimiento de personas afiliadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca demanda de personas afiliadas a la institución.
Problema priorizado 5 No se cuenta con una ambulancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de financiamiento de la institución. • Falta de interés de las autoridades encargadas de la institución. • No lograr cubrir las necesidades de la población afectada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas humanas. • Descontento del usuario afiliado. • Perdida de usuarios en la unidad.

Fuente: Elaboración propia (2018)

3.6 Análisis del problema priorizado

De acuerdo a los problemas y dificultades que presento la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango, analizando cada uno de los problemas, se puede determinar que los problemas existentes son diversos por lo que es necesario intervenir y dar solución a uno de ellos, haciendo el análisis correspondiente se llega a

establecer que la falta de capacitaciones al personal es de suma importancia para cubrir la demanda de las personas afiliadas.

Es importante destacar que, para la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, departamento de Huehuetenango; que para lograr optar a las capacitaciones constantes debe de organizarse y fomentar el trabajo en equipo, por ello se pretende impulsar su organización a través de una propuesta donde los participantes serán los principales protagonistas en la realización del proceso.

La Universidad Panamericana de Guatemala, a través del estudiante de Trabajo Social a nivel de Licenciatura, es una institución educativa que busca fortalecer los valores y relaciones sociales en los estudiantes motivándolos a ser parte de la realidad actual y al mismo tiempo contribuir con el desarrollo de una comunidad e institución al servicio de la población.

4. Proyecto o propuesta de solución a la problemática priorizada

4.1. Identificación de la propuesta o proyecto

Con la ejecución del análisis de la matriz FODA se logró determinar la problemática que afecta a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango con la finalidad de impulsar, orientar y ejecutar acciones y estrategias que motiven la participación de los integrantes.

4.1.1. Nombre de la propuesta o proyecto

Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango.

4.1.2. Responsables de la ejecución

Estudiante de práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II (Mirsal Misdeli Salazar Andres).

Jefe de Unidad (José Ovidio Castillo López)

Educadora de la Procuraduría de los Derechos Humanos (Heidi López)

4.1.3. Ubicación geográfica

La Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango se encuentra ubicada en el Cantón Norte localizada en la cabecera municipal de

San Antonio Huista, aproximadamente a 500 metros del centro de la población, siendo sus colindancias las siguientes: al Norte colinda con aldeas de Jacaltenango, al sur con el Cantón Central, Cantón Esquipulas, y Cantón Independencia, al Este con el Cantón Recreo y Caserío Los Mangalitos y al Oeste con el Cantón Reforma y la aldea el Tablón.

4.1.4. Duración estimada

Se realizará en un plazo de tres semanas. siete al treinta y uno de octubre del dos mil dieciocho.

4.1.5. Presupuesto estimado

Para la ejecución del proyecto se gestionará apoyo a la Procuraduría de los Derechos Humanos para la realización de charla motivadora al personal de la Unidad, la cual tendrá un costo de Q1, 000 exactos para su ejecución.

4.2. Introducción de la propuesta o proyecto

La práctica de Trabajo Social es la etapa de formación donde el estudiante aplicara los conocimientos, técnicas adquiridas en su estudio, de esta manera intervenir en las realidades sociales en el centro de práctica.

Por medio del proyecto se pretende erradicar la problemática existente en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, este proyecto ha sido priorizado de acuerdo a los resultados del FODA. En consecuencia, se ha determinado ejecutar el proyecto para fortalecer las debilidades identificadas en la Unidad.

Es necesario hacer conciencia al personal de la Unidad ya que ellos son parte fundamental para lograr un desarrollo integral en la sociedad y es el motor que impulsa a lograr un verdadero desarrollo institucional. Es necesario participar de manera activa en el proceso de capacitaciones para fomentar la participación activa de las personas.

Es importante destacar que para que la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, del municipio de San Antonio Huista, logre su objetivo debe organizarse y fomentar el trabajo en equipo, por ello se pretende impulsar su organización a través de capacitaciones del fortalecimiento de las funciones del personal y las buenas relaciones humanas en la unidad.

La Universidad Panamericana de Guatemala a través del estudiante de Trabajo Social a nivel de Licenciatura, es una institución educativa que busca fortalecer los valores y relaciones sociales para contribuir en el proceso.

4.3. Justificación de la propuesta o proyecto

Actualmente el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social ha cobrado mucha relevancia en la sociedad, puesto que la salud es una de las necesidades más urgentes y relevantes por cubrir, así mismo se sabe que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, es una institución gubernamental, autónoma, dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al instituto, llamada entonces asegurado o derechohabiente.

Cada día son más las personas afiliadas a la institución ya que la mayoría de entidades tanto públicas como privadas se preocupan por garantizar la salud de sus empleados; es por ello que es de vital que cada miembro del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social conozca y desempeñe sus funciones adecuadamente para brindar un mejor servicio y sobre todo llenar las expectativas y demandas de la población.

Es por ello que es necesario enfatizar que el proyecto engloba un conjunto de conocimientos que los funcionarios deben aplicar para el control de todo lo que repercute en su desempeño laboral. Con el proceso de capacitación a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales se pretende mejorar el desempeño de cada uno ya que es necesario reforzar e informar sobre las funciones que tiene cada uno y su importancia en la atención de los afiliados.

4.4. Objetivos de la propuesta o proyecto

4.4.1. Objetivo General

Fortalecer la labor administrativa a través de capacitaciones sobre la implementación del manual de funciones y las buenas relaciones humanas en la atención al público de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango.

4.4.2. Objetivos específicos

- Organizar al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para la ejecución de las capacitaciones tomando en cuenta sus funciones y experiencias
- Implementar capacitaciones constantes con el personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para mejorar la atención que brinda al público
- Precisar en el personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango la importancia de conocer y desempeñar sus funciones en base al manual y así mejorar sus relaciones humanas

4.5. Desarrollo de la propuesta

En el desarrollo de la propuesta se hace necesario aplicar herramientas que permitan la evaluación del proceso, para visualizar el grado de aceptación de las actividades realizadas y determinar el impacto del proyecto. La evaluación se realizará por medio de técnicas como la lluvia de ideas, entrevistas o comentarios sobre temas abordados.

La propuesta consiste en el proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango, considerándose trascendental por contribuir en el contexto laboral puesto que a través de ello se mejorará y creará en los funcionarios el hábito de buenas relaciones interpersonales, reforzando sus habilidades y capacidades, además se pretende promover el desarrollo de sus actividades en base al manual de funciones, a través de ello se mejorará la calidad de atención a afiliados y se propiciará la atención inmediata en lo que corresponde a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista.

Para la ejecución de la propuesta se hace necesario indagar en los temas a ofrecer en el proceso de capacitación, ya que se debe brindar información concisa, detallada y acorde a la realidad institucional. Para ello se clasifica la información recabada y se recalca que el manual de funciones mediante su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, propicia el trabajo en equipo, aumenta la productividad individual y organizacional, entre otros.

4.6. Descripción de la población beneficiaria

El proyecto a ejecutar beneficiará a los ocho empleados directamente de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango e indirectamente a 3,500 personas afiliados de la región Huista.

Para la ejecución de dicho proyecto se tiene como propósito la implementación de capacitaciones sobre las buenas relaciones interpersonales, y manual de funciones, sabiendo que ello beneficia directamente el desenvolvimiento institucional ya que se consolida la unidad como tal y se mejoran las relaciones de los funcionarios. Así mismo los beneficios que se ofrecen no solo van enfocados en la institución como tal, sino que también se busca que los afiliados y personas particulares sean atendidos adecuadamente, con responsabilidad, buen desenvolvimiento y relación personal.

4.7. Descripción de las actividades a desarrollar

El proyecto consiste en la implementación de un proceso de capacitación sobre el manual de funciones y buenas relaciones interpersonales, con lo que se fortalecerá el proceso laboral; se iniciará con una concientización al personal por medio de una reunión, se gestionará apoyo, finalmente se realizará el proceso de capacitación y se entregará el proyecto.

Visita a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista para obtener información real sobre la situación actual de la unidad permitiendo a la estudiante conocer la realidad de la misma.

La visita se realiza con la finalidad de conocer la unidad, saber con qué puestos cuenta y como está organizada. Este acercamiento permite que haya comunicación con todos los empleados de la misma, este es un mecanismo ideal para empezar a romper el hielo y propiciar un ambiente agradable de convivencia entre el personal y personas afiliadas a la de la región Huista.

Clasificación de información recabada para su análisis:

La información obtenida de manera general debe analizarse y clasificarse, ya que no podemos empezar a conocer detalles de la institución si la información esta desordenada. A través de la

recaudación de información se logrará la comunicación directa con los empleados y su cargo dentro de la unidad.

Reunión con el personal de la Unidad del IGSS, del municipio de San Antonio Huista

La reunión con el personal se realizará para obtener más información, así mismo permite explicar el objetivo de la práctica que corresponde a la Licenciatura de Trabajo Social y desarrollo sostenible. Durante la reunión se dialoga sobre los aspectos que benefician y afectan el desarrollo de la institución.

Así mismo se comenta sobre la importancia de conocer las funciones que cada empleado tiene dentro de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista y los aspectos a tomar en cuenta para ir mejorando sus relaciones personales tanto internamente como en el servicio de sus afiliados.

Analizar el Manual de funciones de la unidad del IGSS, San Antonio Huista

Pues bien, el manual de funciones es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo. Mediante el análisis del mismo se logra determinar que existe deficiencia en su conocimiento ya que los empleados no conocen a detalle sus responsabilidades acorde a su cargo por lo que muchas veces se acumulan y se cruzan las actividades y trabajos a realizar.

Gestión de personal especializado para el desarrollo de las capacitaciones

Para la ejecución del proyecto es necesario contar con el apoyo de personal especializado y preparado para abordar los temas de capacitación, por lo que se procedió a solicitar a la Procuraduría de los Derechos Humanos sede San Antonio Huista el apoyo para efectuar las capacitaciones, la cual fue resuelta satisfactoriamente y se nombró a una persona para apoyar el proceso.

Capacitación a personal sobre las buenas relaciones interpersonales

Las buenas relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. Es por ello que se considera de vital importancia capacitar al personal de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista sobre el tema ya que es necesario que exista armonía, respeto, y valores dentro de la institución, puesto que ello se refleja en el desenvolvimiento laboral.

Capacitación a personal sobre el manual de funciones

Conocer las funciones de cada puesto en la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista es muy importante y trascendental en el desempeño laboral. Es por ello que se considera muy necesario capacitar al respecto ya que se percibe el desconocimiento de funciones por parte de los empleados de la misma.

El proceso de capacitación se realizó con el apoyo de la Procuraduría de los Derechos humanos, con el uso de material audiovisual que permitió que la actividad fuera dinámica, participativa y efectiva.

Visualización de la misión, visión e información relevante de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista. Es importante que toda institución cuente con la identificación necesaria, así mismo debe brindar al público información sobre la misión, visión, organización, servicios y otros aspectos que son importantes conocer.

Es por ello que de forma democrática se señaló la importancia de contar información visual para los afiliados, y en base a lo dialogado se opta por dejar en la unidad del Instituto Guatemalteco de

Seguridad Social, San Antonio Huista una manta vinílica con información relevante de dicha institución.

Entrega y clausura de proyecto

Finalmente, se concluyó el proyecto, se informa a la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista sobre los resultados obtenidos, se agradece por la oportunidad brindada y se coloca la manta vinílica en un lugar visible.

Las diferentes actividades realizadas en el proceso de práctica supervisada de la carrera de licenciatura en Trabajo Social y desarrollo sostenible se efectuaron de forma adecuada.

4.8. Riesgos y sostenibilidad

Contribuir al mejoramiento de la calidad de atención de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango mediante la práctica de buenas relaciones interpersonales y el conocimiento de las funciones establecidas en el manual es el principal objetivo del proyecto ejecutado.

Con el desarrollo de las diversas actividades se brinda al personal una herramienta que orienta eficazmente su trabajo al considerar que contribuye al desarrollo de las funciones y habilidades de cada miembro de la institución como tal.

Para la sostenibilidad del proyecto es necesario organizar al personal para que mensualmente se realicen capacitaciones sobre temas que contribuyan a mejorar su desempeño laboral, así mismo se proporcionó a cada empleado una copia de sus funciones para que las practiquen diariamente. Sin embargo, se debe hacer notar, que para que se logre la sustentabilidad del proyecto, es necesario un compromiso serio de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San

Antonio Huista, Huehuetenango en lo referente al Manual de funciones y buenas relaciones interpersonales.

Los riesgos de la implementación del proyecto son que los integrantes de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social no se interesen en capacitarse constantemente para la atención al público y que las personas afiliadas ya no asistan a la Unidad.

4.9. Presupuesto detallado

La tabla que aparece a continuación contiene la información detallada del presupuesto del proyecto a ejecutar en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango.

Cuadro No. 4
Presupuesto de la Propuesta o Proyecto

Rubros	Unidades	Costo Unitario	Total, en Q
Actividades del proyecto			
Taller de Capacitación	2	Q. 100	Q. 200
Coordinación con la Procuraduría de los Derechos Humanos.	1	Q. 50	Q. 50
Recursos Materiales			
Computadora	1	Q. 50	Q. 50
Cañonera	1	Q. 100	Q. 100
Papelógrafos y Marcadores, Manta vinílica	3	Q. 5	Q. 200

Rubros	Unidades	Costo Unitario	Total, en Q
Recursos Humanos			
Capacitadora	1	Q. 200	Q. 200
Movilización y gastos del proyecto			
Manta vinlíca	1	Q. 100	Q. 100
Alimentación	1	Q. 100	Q. 100
TOTAL			Q 1,0000

Fuente: Elaboración propia (2018)

Conclusiones

La Práctica Profesional Supervisada es una actividad formativa del alumno en el ascenso supervisado y gradual del rol profesional a través de su inserción en un ambiente laboral específico que posibilite la aplicación de los conocimientos que ha adquirido a través de su formación académica.

En el plan de práctica se plantearon las actividades a realizar en el proceso, con una visión de los que se espera lograr a lo largo del proceso e intervención en la Unidad, además permitió ordenar y organizar las ideas,

El plan del diagnóstico impulsa la posibilidad para producir conocimiento a partir de la intervención en la realidad partiendo de las experiencias vividas y permite al estudiante conocer la realidad de la unidad para dar una posible solución.

Recomendaciones

Es necesario que como futuros Trabajadores Sociales se apliquen los conocimientos adquiridos en el proceso de formación para lograr con éxito el proceso de práctica profesional.

Como Trabajadores Sociales debemos motivar la participación activa de las personas en el proceso para lograr el objetivo esperado.

Es importante que como Trabajadores Sociales conozcamos la realidad de la institución para dar solución a la problemática que afecta a la misma, está debe plantearse de manera conjunta, lo que permite que las propuestas priorizadas respondan realmente a las necesidades identificadas.

Referencias

- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2018). Plan Operativo Anual (POA) y Presupuesto 2018. Guatemala.
- Sánchez, M. y Vecchio, F. Liderazgo para la comunicación Eficaz de la Responsabilidad Social Empresarial en el Rotary Club. Estados Unidos de América.
- Contraloría General de Cuentas. (2012, agosto). Informe de Comisión Especial Auditoría de Gestión. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Período Auditado 2012. Guatemala. Recuperado de https://www.contraloria.gob.gt/imagenes/i_docs/DAT_012/archivos/autonomas/9IGSS.pdf
- Luis F. Linares. (2010, septiembre) La Seguridad Social. Primer Diplomado sobre economía Social de Mercado. Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://bvssan.incap.int/local/Legislacion/IGSS007.pdf>
- Secretaría de Educación de Antioquia (2006-208). Proyecto Formación de Directivos Docentes de Negocios. Colombia. Recuperado de <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/EltrabajoenEquipo.pdf>
- Zuzama Covas, Juana María. (2014). Liderazgo, estilos de liderazgo según Kurt Lewin y Análisis de un caso real. España. Recuperado de http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=1
- Giraldo, D & Naranjo (2014) Liderazgo: Desarrollo del Concepto, Desarrollo, Evolución y Tendencias. Bogotá: Universidad del Rosario.

Anexos

Anexo 1

Plan de trabajo

1. Justificación

El plan de la práctica es un proceso que permitirá a la estudiante de Licenciatura de Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible de la Universidad Panamericana, ubicar claramente su tendencia profesional acorde con su formación, desarrollar actitudes, habilidades y destrezas en los contextos donde le corresponde actuar. Además, permitirá a la estudiante poner a prueba la solides y pertinencia de los enfoques teóricos, metodológicos e investigativos.

Por medio de la práctica se pretende obtener conocimientos y experiencias sobre la labor profesional del Trabajador Social, iniciando con la detección de necesidades y problemas, el establecimiento de un diagnóstico de situaciones, identificar el problema objeto de intervención y diseñar alternativas de acción para contribuir al mejoramiento integral del centro de práctica.

En este documento se describen los lineamientos y actividades aptas para el plan de practica supervisada, pues, pretende preparar a la estudiante de Trabajo Social para el desempeño profesional, dándole la oportunidad de aplicar los contenidos, métodos y técnicas adquiridas durante el proceso de estudio o problemas específicos de la profesión.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Establecer las actividades de intervención a realizar en el proceso de práctica de Trabajo Social, en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social del municipio de San Antonio Huista; Huehuetenango, a través de la utilización de diversas herramientas e instrumentos para realizar un trabajo adecuado llevando a la práctica los conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional.

2.2. Objetivos Específicos

- Implementar la utilización de un plan de actividades para llevar concordancia y secuencia durante el proceso de intervención profesional.
- Organizar las actividades de acuerdo a su relevancia e importancia para la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a través de apuntes, agenda y control de actividades evitando así el desorden y monotonía.
- Ejecutar con eficiencia y eficacia actividades establecidas en el plan de la práctica haciendo uso de actividades motivadoras que impulsen el trabajo en equipo.

3. Descripción del Centro de práctica

La Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social es una institución que se promulgo en el Congreso de la República de Guatemala bajo el decreto No 295 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La Unidad del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango busca el desarrollo de la sociedad, el propósito es mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, y así de esa manera también cubrir todo el territorio y los municipios que antes estaban abandonados que aportaban y que no recibían nada a cambio, la unidad se está reconociendo y brindándole el derecho en prestaciones en Salud y en dinero a todos los trabajadores de pequeñas y medianas empresas, y esto con el objetivo de cambiar el emblema o la imagen de la institución para beneficio de los afiliados y sus derechos, cubriendo de esta manera los programas de enfermedad y maternidad en el área de la región Huista.

5. Planificación de Actividades

Tabla No. 1
Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDADES POR SEMANA	AGOSTO				SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBR E				DICIEMB RE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reuniones de Reforzamiento Teórico (Clases presenciales)					x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
2	Inserción en la Institución						X															
3	Elaboración del plan de trabajo						X	x														
4	Presentación del plan de trabajo							x														
5	Participación en reuniones o actividades de la institución (ejecución de práctica)					x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				
6	Trabajo de diagnóstico institucional							x	x	x	x											
7	Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos										x											
8	Elaboración del diagnóstico institucional										x	x	x									
9	Elaboración de Diseño de Propuesta o proyecto													x	x	x						
10	Presentación del Proyecto o propuesta																	x				
11	Entrega del Informe Final de Práctica																	x				
12	Revisión de Asesoría																		x	x		
13	Realiza los cambios sugeridos por la asesoría																				x	x
14	Entrega de Informe final a la asesoría																					
15	Entrega por la asesoría a la sede																					
16	Envío de sede a la sede regional																					
17	Envío de los informes por las regionales a la sede central de UPANA																					

Fuente: Elaboración propia (2018)

6. Metodología

Para la realización del proceso de diagnóstico se hace necesaria la utilización de diversos procedimientos, esto con el propósito de obtener información detallada y fidedigna acorde a lo reflejado en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango.

Las diferentes técnicas que se utilizarán en el proceso son:

La entrevista es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa, es un herramienta de dialogo que permite la interacción directa con los miembros de la extensión y la estudiante de Trabajo Social para lograr el proceso de una manera correcta y eficaz.

FODA es una técnica muy útil en todo proceso de investigación, ya que por medio de la aplicación se tiene amplio conocimiento de la realidad de la institución de práctica , ya que en el FODA se plantean las fortalezas que se refieren a las aptitudes que tiene la institución como tal, oportunidades que se refiere al campo y alcances que tiene la institución, debilidades que son aquellas actitudes y vivencias que afectan internamente y amenazas que hacen referencia al contexto e influencia negativa que ataca al mismo, con la ayuda de la estructura correcta del FODA se evidencia el desarrollo.

La encuesta es una herramienta de procedimiento descriptivo dentro de los diseños de una investigación en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, permitiendo conocer la realidad de la institución de diferentes perspectivas del personal que labora dentro de la misma.

7. Delimitación

La práctica se realizará del mes de agosto a diciembre, en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social del municipio de San Antonio Huista, Huehuetenango.

8. Responsable

Mirsel Misdeli Salazar Andres

9. Supervisión

José Ovidio Castillo López

Técnico de compras

Anexo 2
Instrumentos utilizados

UNIVERSIDAD PANAMERICANA



Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

POSITIVO	NEGATIVO	INTERESANTE

F: _____

Mirsel Misdeli Salazar Andres.

Estudiante

F: _____

José Ovidio Castillo López

Técnico de compras

UNIVERSIDAD PANAMERICANA



Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

• FORTALEZAS	
• OPORTUNIDADES	
• DEBILIDADES	
• AMENAZAS	

F: _____

Mirsel Misdeli Salazar Andres.

Estudiante

F: _____

José Ovidio Castillo López

Técnico de compras

UNIVERSIDAD PANAMERICANA



Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible

CUESTIONARIO

1. ¿Qué tipo de servicios presta la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a las personas afiliadas?
2. ¿Conoces la MISIÓN de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?
3. ¿Sabes cuál es la VISIÓN de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social?
4. ¿Usted cree que los servicios que se brindan a las personas afiliadas cubren sus necesidades?
5. ¿A Recibe capacitaciones en la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social sobre sus funciones?

Anexo 3

Fotografías

Fotografía No. 1

Elaboración de la herramienta FODA en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como practicante de Trabajo Social de la Universidad Panamericana



Fuente: Mirsel Misdeli Salazar Andrés (2018)

Fotografía No. 2

Resolución de la herramienta en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como practicante de Trabajo Social de la Universidad Panamericana



Fuente: Mirsel Misdeli Salazar Andrés (2018)

Fotografía No. 3

Lista de participante a los empleados de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como practicante de Trabajo Social de la Universidad Panamericana



Fuente: Mirsel Misdeli Salazar Andrés (2018)

Fotografía No. 4

Capacitación sobre las funciones del personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, como practicante de Trabajo Social de la Universidad Panamericana



Fuente: Mirsel Misdeli Salazar Andrés (2018)

Fotografía No. 5

Capacitación sobre las Buenas Relaciones Humanas a los empleados de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



Fuente: Mirsel Misdela Salazar Andrés (2018)

Fotografía No. 6

Manta vinílica para la visibilidad de las personas afiliadas a la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social como practicante Trabajo Social de la Universidad Panamericana



Fuente: Mirsel Misdela Salazar Andrés (2018)

Anexo 4

Listados de asistencia



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

Lista de participantes

Lugar: Cantón Norte, San Antonio Huista

Responsable: Mirsel Misdeli Salazar Andres.

No.	Nombre y apellido	Firma
1	Yisi Elizabeth Xutuc	
2	José Ovidio Castillo López	
3	Amelia Jaramaz Castillo Aus	
4	Delfino Castro	
5	Ivan Matias	
6		
7		

F:
 Mirsel Misdeli Salazar Andres.
 Estudiante, UPANA



F:
 José Ovidio Castillo López
 Técnico de compras





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo
Sostenible

Lista de participantes

Lugar: Cantón Norte, San Antonio Huista

Responsable: Mirsel Misdeli Salazar Andres.

No.	Nombre y apellido	Firma
1	Isis Elizabeth Xutue	
2	José Ovidio Castillo López	
3	Aurelia Jaramaz Castillo Añez	
4	Delfino Castro	
5	Ivan Matias	
6		
7		

F:
Mirsel Misdeli Salazar Andres.
Estudiante, UPANA



F:
José Ovidio Castillo López
Técnico de compras





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo

Sostenible

Lista de participantes

Lugar: Cantón Norte, San Antonio Huista

Fecha: 23 /10/2018

Responsable: Mirsel Misdeli Salazar Andres.

Actividad. Taller de capacitación sobre las funciones de los empleados de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

No.	Nombre y apellido	Firma
1	José Roman Polanco Díaz	
2	Eswing Juan Matias López	
3	Z/S/ Elizabeth Xutuc Rodríguez	
4	José Ovidio Castillo López	
5	Andrés Jovancy Costello Acuña	
6		
7		
8		
9		
10		

F:
Mirsel Misdeli Salazar Andres.
Estudiante, UPANA



F:
José Ovidio Castillo López
Técnico de compras





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo

Sostenible

Lista de participantes

Lugar: Cantón Norte, San Antonio Huista

Fecha: 25/10/2018

Responsable: Mirsel Misdeli Salazar Andres.

Heidi López (educadora)

Actividad. Taller de capacitación sobre las buenas relaciones humanas en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

No.	Nombre y apellido	Firma
1	Andrés Maricuy Castillo Amos	
2	Rovm Esteban Martínez Castillo	
3	IZI Elizabeth Xutuc Rodríguez	
4	Ewinglwin Matias López	
5	Jesús Ramón Delgado Díaz	
6	José Ovidio Castillo López	
7		
8		
9		
10		

F:
Mirsel Misdeli Salazar Andres.
Estudiante, UPANA



F:
José Ovidio Castillo López
Técnico de compras



Anexo 5

Plan de capacitación

Proceso de capacitación sobre el manual de funciones y las buenas relaciones interpersonales al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango.



I. IDENTIFICACIÓN

- a. **Nombre:** Proceso formativo de las funciones del personal y las buenas relaciones humanas.
- b. **Periodo:** 23 y 25 de octubre
- c. **Participantes:** empleados de la unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- d. **Coordinación estratégica:** Procuraduría de los Derechos Humanos.
- e. **Cantidad:** 7 participantes

II. DESCRIPCIÓN

Las capacitaciones se llevarán en la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango, el proceso se llevara a cabo el 23 y 25 de octubre con la coordinación y apoyo de la educadora de la Procuraduría de los Derechos Humanos y la estudiante de Trabajo Social.



III. OBJETIVOS

Objetivo general

- Fortalecer la implementación de las diferentes funciones y las buenas relaciones humanas a través de capacitaciones al personal de la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista; Huehuetenango para mejora de la atención al público.

Objetivo específico

- Incentivar al personal de la Unidad sobre las capacidades y funciones que tienen para lograr una buena relación humana con las personas afiliadas.
- Fortalecer las diferentes funciones de los empleados de la unidad para satisfacer las necesidades de la población.
- Mejorar el proceso participativo del personal de la Unidad para tener un buen funcionamiento institucional.

IV. JUSTIFICACIÓN

La capacitación y formación de las funciones en el desarrollo de competencias para el trabajo en equipo aparece como una respuesta pertinente a los entornos cambiantes y de transformación en la que está inserta la Unidad del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, San Antonio Huista, Huehuetenango con el fin de brindar mejores respuestas a las demandas de una sociedad cada vez más compleja, con la capacitación al personal de la Unidad se busca ser más efectiva y mejorar su desempeño, Para ello, se hace necesario generar y promover capacitaciones al equipo de trabajo para que logren un efecto de calidad en la institución y brinden un servicio de calidad.

V. PARTICIPANTES

Amelia Maricruz Castillo Armas



Rom Esteban Martínez Castillo

Ilsi Elizabeth Xutuc Rodríguez

Erwing Ivan Matías López

Jesús Ramón Delgado Díaz

José Ovidio Castillo López

VI. TEMAS DE CAPACITACIÓN

Las funciones del personal

Jefe de unidad

Secretaria

Analista “A”

Encargado de Farmacia

Bodeguero

Guardia de Seguridad

Buenas Relaciones Humanas

¿Que son las relaciones humanas?

Relaciones humanas en el trabajo

Desarrollo Organizacional

Tipos de líderes

Valores

Conducta agresiva

Conducta pasiva

VII. CRONOGRAMA



La herramienta siguiente enlista las diferentes actividades a realizar en el proceso del proyecto a ejecutar.

TEMAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	DURACIÓN	FECHA
Capacitación sobre las funciones del personal de la Unidad.	Fortalecer las diferentes funciones de los empleados de la unidad para satisfacer las necesidades de la población.	Mirsel Misdeli Salazar Andrés.	Una hora	23 de octubre
Capacitación sobre las buenas Relaciones Humanas	Incentivar al personal de la Unidad para lograr una buena relación humana con las personas afiliadas.	Mirsel Misdeli Salazar Andrés. Heidi López (educadora)	Dos horas	25 de octubre



VIII. RECURSOS

a. Humanos

Facilitadoras

b. Materiales

Cañonera

Computadora

Papelógrafos

Marcador

Sillas

Mesas

c. Equipo

Equipo de Computo