

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de un Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano del Programa de Vectores del Area de Salud Petén Suroccidental.
(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)**

Juan Jacobo Rojas Rodríguez

Petén, Marzo 2014.

**Implementación de un Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano del Programa de Vectores del Area de Salud Petén Suroccidental.
(Práctica Empresarial Dirigida-PED-)**

Juan Jacobo Rojas Rodríguez

Licda. Bilha Nohemí Pineda Márquez (**Asesora**)

Lic. Rubén Leví de León Arévalo (**Revisor**)

Petén, Marzo 2014.

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. Fidel Herrera García

Coordinador de Sede

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida--PED--**

Lic. Erwin Armando López Peláez

Examinador

Lic. Sergio Estuardo Ozaeta Burgos

Examinador

Lic. Elmer Joel Contreras Arriaza

Examinador

Licda. Bilha Nohemí Pineda Márquez

Asesora

Lic. Rubén Leví de León Arévalo

Revisor

REF.:C.C.E.E.0002-2014

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 24 DE ENERO DEL 2014

SEDE POPTÚN, PETÉN

De acuerdo al dictamen rendido por la Licenciada Bilha Pineda Márquez, tutora y Licenciado Rubén de León Arévalo, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Implementación de un plan de capacitación para mejorar el desarrollo del capital humano del programa de vectores en el área de Salud Petén Suroccidental”, Presentado por él (la) estudiante Juan Jacobo Rojas Rodríguez, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.911, de fecha 14 de septiembre del 2013; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

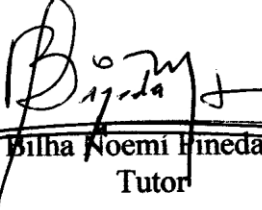
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de un plan de capacitación para mejorar el desarrollo del capital humano del programa de vectores en el área de Salud Petén Suroccidental”**, realizada por **Juan Jacobo Rojas Rodríguez**, estudiante de **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de Ochenta y Ocho puntos (88) de 100 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licda. Bilha Noemi Hineda Márquez
Tutor


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Implementación de un plan de capacitación para mejorar el desarrollo del capital humano del programa de vectores en el área de Salud Petén Suroccidental”**, realizada por **Juan Jacobo Rojas Rodríguez** estudiante de **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Rubén Levi de León Arévalo
Colegiado No. 15,579
Revisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 131.2014


El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Juan Jacobo Rojas Rodríguez con número de carné 0806341, aprobó con 80 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día catorce de septiembre del año dos mil trece.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veinticuatro días del mes de febrero del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Sarahi Ruiz
cc. Archivo.

DEDICATORIA

A DIOS.

Por sobre todas las cosas, que sin su infinita misericordia y sabiduría no habría alcanzado esta meta.

A MIS PADRES:

José Gerónimo Rojas Ramírez (+) María del Pilar Rodríguez Vda. De Rojas (+) Como un recuerdo de la semilla sembrada, y que hoy es un fruto a su memoria.

A MIS HERMANOS.

Gustavo (+), Julio, Rubén, Lino, Iván, Oscar e Hiram. Infinitas gracias por su apoyo incondicional.

A MI ESPOSA:

Brenda Siomara, Por su constante e incondicional ayuda y comprensión

A MIS HIJAS:

Krisley Marifer y Mildreth Anahi, Que el éxito alcanzado sea para ellas un ejemplo de lucha y superación.

A TODOS MIS AMIGOS: Por compartir alegrías como tristezas.

A LA UNIVERSIDAD:

Por permitirme concluir mi carrera

Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	01
Antecedentes	01
1.1.1 Análisis FODA	03
1.2 Planteamiento del problema	04
1.3 Justificación	04
1.4 Objetivos	05
1.5 Alcances y Limites	06
1.6 Marco Teórico	06
Capítulo 2	11
2.1 Metodología aplicada en la práctica	11
2.1.1 Tipos de Investigación	12
2.1.2 Sujeto de investigación	12
2.1.3 Instrumentos	13
2.1.4 Procedimientos	14
2.1.5 Aportes	15
Capítulo 3	16
3.1 Presentación de resultados	16
3.2 Análisis de los resultados	24
Capítulo 4	25
4.1 Propuesta de solución	25
4.2 Viabilidad	36
Cronograma de trabajo 2013	40
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
Referencias bibliográficas	43
Anexos	44

Índice de Gráficas

Gráfica No. 1 Resultado encuesta relacionada con todos los programas que componen la estructura operativa	15
Gráfica No. 2 Resultado encuesta relacionada con el nivel académico en las labores que realiza	16
Gráficas No. 3 Resultado encuesta sobre actualización de cómo hacer sus Tareas	17
Gráficas No. 4 Resultado encuesta sobre adaptación a los nuevos enfoque de Trabajo	18
Gráficas No. 5 Resultado encuesta sobre las actividades de salud son en forma Conjunta	19
Gráficas No. 6 Resultado encuesta sobre el personal que lo visita tiene años de hacerlo	20
Gráficas No. 7 Resultado encuesta cómo considera importante las actividades que hace el personal de vectores	21
Gráficas No. 8 Resultado encuesta en dónde le gustaría recibir capacitación Sobre las actividades que realiza el personal	22

Índice de Tablas

Tabla No. 1 Taller denominado “Motivación institucional”	26
Tabla No. 2 Taller denominado “Importancia de la comunicación”	27
Tabla No. 3 Taller denominado “Fortalecer la Integración”	28
Tabla No. 4 Taller denominado “La Malaria como enfermedad”	30
Tabla No. 5 Taller denominado “El Dengue como enfermedad”	31
Tabla No. 6 Taller denominado “La Leishmaniasis como enfermedad”	32
Tabla No. 7 Presupuesto capacitadores	33
Tabla No. 8 Viabilidad	34

Resumen

En el proceso de estudio de la práctica empresarial dirigida (PED), aplicada en la Dirección del Área de Salud Petén, Suroccidental, y según los resultados de la evaluación integral, se determinó que una de las dificultades que afronta dicha institución es la falta de un plan de capacitación y desarrollo del capital humano, tomando en consideración que la adquisición de habilidades, técnicas y destrezas contribuyen a un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren conocimientos y desarrollan destrezas específicas relativas al trabajo.

La práctica empresarial dirigida (PED), contribuye a modificar las actitudes relacionadas con aspectos de la organización, el puesto que ocupan para mejorar el ambiente laboral.

Además, promueve el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la Institución. La hipótesis que se fundamentó en este trabajo está ligada a la necesidad de la Implementación de un Plan de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano, del programa de vectores del Área de Salud Petén Suroccidental, pues debido a que cada día el escenario se vuelve ideal para el incremento de estas enfermedades, que van desde el cambio climático, hábitos alimenticios y falta de educación en salud hasta la proliferación de criaderos de los vectores transmisores de las enfermedades, esto hace que las competencias deban ser fortalecidas de una forma constante, como colaboradores directos del programa y poder incidir como entes multiplicadores en la población, pues de lo contrario las repercusiones de estas enfermedades se verán reflejadas en el círculo vicioso de la pobreza, especialmente en las familias que las padecen.

Así mismo el producto obtenido se verá reflejado en optimización de los recursos estatales asignados al programa, como en la población a la cual se prestan los servicios, pues estos serán de mayor y mejor calidad, y sobre todo auto sostenibles.

Introducción

La Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud (SIAS); responsable de dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y privados ubicados en la jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas que se ejecutan.

Siendo una base fundamental el desempeño de los servidores públicos, al igual que sus resultados, es susceptible de medirse, reconocerse, evaluarse e incentivarse, al mismo tiempo es factible establecer estándares o parámetros de desempeño en apego a normas laborales válidas desde un punto de vista legal, siendo este un factor que figura dentro del Informe final de la Practica Empresaria Dirigida –PED-.

Capitulo uno, describe los antecedentes, Misión Visión y principios y valores que identifican a la Dirección del Área de Salud Peten Suroccidental y por ende al Programa de Vectores, como el planteamiento del problema su justificación, los objetivos como los alcances de la investigación y las limitantes encontradas, además del marco teórico que hace referencia de la conceptualización técnica del desarrollo de la PED.

Capitulo dos describe la metodología utilizada en la aplicación de la Practica Empresarial Dirigida, los tipos y sujetos de la presente investigación, la aplicación de los instrumentos utilizados y el procedimiento realizado para la obtención de la información que retroalimenta a este informe.

Capitulo tres, contiene la descripción detallada de los hallazgos relevantes encontrados en la presente investigación en cuanto a los aspectos evaluados en finanzas, estructura administrativa, mercado de aplicación y la prestación del servicio y las consecuencias que implica el no implementar estrategias para contrarrestar los mimos.

Capitulo cuatro, en este se enfatiza la aplicación de una propuesta de implementación y viabilidad de una estrategia que dará como resultado un conjunto de procesos y sistemas que permitirán que el capital intelectual de la organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, a manera de generar ventajas competitivas a través del tiempo.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes.

En el año 1,956 se inicia el Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria (SNEM), en donde todas sus actividades eran orientadas a la eliminación del paludismo, a través de acciones dirigidas directamente a la eliminación del vector en su fase adulta, usando para ello el rociamiento intradomiciliar aplicado en diferentes insecticidas, los cuales eran nocivos para la salud de las personas y el medio ambiente. Siendo en ese entonces un programa vertical en su accionar, pues no dependía de ninguna otra instancia en el orden jerárquico de mando dentro del Ministerio de Salud.

Esto permitió que el personal que en ese momento laboraba en el Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria, tuviera muy poca preparación específicamente en el abordaje integral de las enfermedades transmitidas por vectores, y únicamente se limitaron a transmitir experiencias a las generaciones sucesoras, siendo en algunos casos de conformismo y por lo tanto se convertían en experiencias negativas.

En el año de 1995, debido a la reestructuración, que se da a nivel de Ministerio, se declaran las unidades ejecutoras a nivel departamental, como una acción de descentralización de los servicios, siendo éstas las Jefaturas de Área de Salud, a partir de allí, el servicio Nacional de la Erradicación de la malaria, pasa a ser un programa de control y subordinadas a las mismas, en lo referente a personal y presupuesto, permitiendo que el abordaje de las Enfermedades Transmitidas por vectores tuviera otras actividades para su control y ya no solo erradicación.

En el año de 1997, estas Jefaturas del Área de Salud pasan a ser Direcciones de Área de Salud, teniendo este nombre hasta la fecha, sumado al cambio de nombre el mismo capital humano desde su fundación con el respaldo académico de tiempo laborado no así especializado, lo cual contribuyó a un muy bajo perfil, pues sus actividades estaban limitadas al rociamiento intradomiciliar, en la lucha contra la malaria.

El 8 de septiembre del año 2000, en la sede de la Organización de Naciones Unidas en Nueva York, se realizó la Cumbre del Milenio en la que participaron 189 Jefes de Estado y de Gobierno, declarando que la erradicación de la pobreza mundial debía ser una prioridad para todas las naciones, comprometiéndose con los Objetivos de Desarrollo del Milenio partiendo de lo siguiente:

- **Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.**
 - ✓ Haber detenido e iniciado a reducir la propagación del VIH/SIDA en 2015.
 - ✓ Lograr para 2010 el acceso universal al tratamiento del VIH/SIDA de todas las personas que lo necesiten.
 - ✓ Haber detenido y comenzado a reducir en 2015, la incidencia de la malaria y otras enfermedades graves.

A partir de aquí se enfatiza más la actualización de alternativas para el abordaje de las enfermedades Transmitidas por Vectores, pues debido a todas las condicionantes propiciadas por el mismo hombre, se hace necesario tener alternativas viables en el abordaje y control de las mismas, y estas se logran atravez de un plan de capacitación bien estructurado y sobre todo actualizado.

1.1.1. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Se cuenta con suficiente personal para realizar acciones.	1. El personal esta distribuidos en los cuatro distritos de Salud, de acuerdo a su lugar de residencia.	1. Personal sin especialidad establecida, en lo relacionado con sus actividades	1. No cumplir eficientemente sus funciones.
2.El personal tiene estabilidad laboral (especialmente el 011)	2.Escalar dentro del programa de acuerdo a su desempeño,(carrera administrativa)	2. Poca preparación académica.	2.No adaptarse a los nuevos enfoques de trabajo, ni al uso de la tecnología
3.En lo referente al personal 011, dispone con viáticos al interior y el personal de otros renglones con su sueldo mensual	3. Capacitaciones no planificadas dentro del servicio.	3. Poco compromiso para realizar sus tareas.	3. Mala práctica en sus labores, trayendo como consecuencias brotes de dengue y malaria, en donde la población sufre toda la consecuencia, tanto económica como social.
4. Existencia de insumos necesarios para realizar sus labores.	4.Tener acceso a los diferentes disciplinas con que cuenta el programa		

1.2 Planteamiento del problema.

Debido a los factores de riesgo tales como el cambio climático, falta de educación sanitaria, el cambio de hábitos alimenticios, el desarrollo de las comunidades en forma desorganizada, los escasos servicios de agua entubada, y el crecimiento de la frontera agrícola, las enfermedades transmitidas por vectores, específicamente la malaria, dengue y Leishmania, intervienen directamente en lo referente a la salud y economía de las personas, provocando esto que el círculo de pobreza se mantenga latente en las comunidades y repercutir directamente en el desarrollo del país. Es por ello que el abordaje de las mismas deben de ser con estrategias que cada día deben ser innovadas y pero sobre todo puestas en práctica, para ello es necesario implementar medidas de control integrales que sean dinámicas y adaptables dependiendo al grupo poblacional que vayan dirigidas. Debido a ello y como parte fundamental para el proceso de aplicación de acciones de prevención y vigilancia es necesario que el capital humano tenga un conocimiento bien cimentado a fin de que sus actitudes sean las adecuadas en transmitir el mismo a la población y por lo tanto sus prácticas sean las idóneas a las actitudes, logrando eficiencia y eficacia, en el control de las enfermedades en mención.

Es por eso que se hace necesario, que el recurso humano cuente con la preparación y las herramientas necesarias para ejecutar de una forma efectiva cada una de sus actividades, siendo esto un beneficio de doble vía por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación **¿Coadyuvará a mejorar el Desarrollo del Capital Humano del programa de Vectores del Área de Salud Petén Suroccidental, la implementación de un plan de capacitación?**

1.3 Justificación

La implementación de un plan de capacitaciones y desarrollo del Capital humano, del programa de vectores del Área de Salud Petén suroccidental, es de suma importancia a fin de que el mismo cambie su actitud hacia las labores que realiza, pues los diversos enfoques de trabajo y las condiciones ambientales, económicos y sociales cada día son más complejos. Debido a ello se requiere de una constante renovación de conocimientos para realizar en forma eficiente las actividades de control y vigilancia de las enfermedades transmitidas por vectores, específicamente la malaria, dengue y leishmania, es por eso que dicho plan debe ser instalado

lo más pronto posible, pues que de no controlarse dichas enfermedades en forma adecuada provocará que las repercusiones económicas y sociales sean más desastrosas, llegando hasta pérdidas de vidas humanas.

Así también la implementación de este plan vendrá a fortalecer la capacidad resolutoria de todos y cada uno de los colaboradores del Programa de Vectores en las actividades que realizan, evidenciándose esto en un mejor servicio a la población, y sobre todo que esta participe en el cuidado de su salud, pues esta es responsabilidad de todos. Es por ello que se propone la implementación de un Plan de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano, del programa de vectores del Área de Salud Petén suroccidental.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general.

Proponer la implementación de un Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano, del programa de vectores en el Área de Salud Petén Suroccidental.

1.4.2 Objetivo Específico

1. Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo agradable, permitiendo incrementar la motivación del colaborador.
2. Proveer conocimientos necesarios y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos, elevando el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.
3. Coadyuvar positivamente en el personal del Área de Salud para que exista eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.

1.5 Alcances y Límites

1.5.1 Alcances

Esta investigación se enfoca directamente al conociendo de las necesidades del personal del Programa de Vectores en cuanto al que hacer de sus actividades, así como la incidencia en forma directa de la prestación de los servicios hacia la población.

1.5.2 Límites:

Por la intensidad del trabajo que realiza la Dirección del área de salud Peten sur Occidental, a través del Programa de Vectores en los cuatro distritos; se tomo como universo poblacional al Municipio de Sayaxché, Petén, que cuenta con 79,296 habitantes, quienes fueron parte integral para conocer el impacto que tiene la prestación del servicio.

Así mismo se tiene la dificultad en la disponibilidad presupuestaria para este año y el poco interés que se le presta a reforzar las capacidades del personal y el implementar una forma de incentivo para el desarrollo laboral, por lo que se requerirá asignación de presupuesto, misma que se realizará por medio de transferencias de partidas presupuestarias para obtener dichos fondos, implementándose el Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano, del programa de vectores del Área de Salud Petén Suroccidental hasta en el año 2014.

1.6 Marco Teórico

El presente capítulo abarca los conceptos, teorías y conocimientos necesarios para el entendimiento del sistema propuesto en el desarrollo de la presente investigación.

1.6.1 Administración

Según J.D. Money. Administración es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana.

Según F. Tannenbaum: El empleo de la autoridad para organizar, dirigir y controlar subordinados responsables, con el fin de que todos los servicios que se prestan sean debidamente coordinados en el logro del fin de la organización.

1.6.1.1 Administración de Recursos Humanos

Según Margaret Butteris (2000). La administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, al mismo tiempo conquistar y mantener las personas en la organización trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

1.6.1.2 Recursos y Talento Humano

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

1. Recursos materiales: Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
2. Recursos técnicos: Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
3. Talento humano: No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

1.6.2 Qué es Capacitación

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos

y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

1.6.3 Programa

El concepto de programa, posee múltiples acepciones. Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos artísticos.

1.6.4 Control

Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

1.6.5 Clima organizacional

Es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

1.6.5.1 Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional genera un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Responsabilidad, recompensa, desafío, estructura, etc.

1.6.6 Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado.

1.6.7 Responsabilidad

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

1.6.8 Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

1.6.9 Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

1.6.10 Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados.

1.6.11 Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

1.6.12 Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

1.6.13 Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

1.6.14 Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Capítulo 2

2.1 Metodología aplicada en la práctica

2.1.1 Tipos de investigación

2.1.1.1 Descriptiva:

La metodología utilizada en la presente investigación fue de enfoque descriptivo, por ello se hizo trabajo de campo en donde se utilizaron instrumentos tales como: cuestionarios, entrevistas con actores clave, observación directa y recopilación de información en la institución de relevancia en el desarrollo del tema del presente trabajo.

2.1.1.2 Explicativa

Con base a las diferentes actitudes y en el desempeño de las funciones de cada uno de los colaboradores, se pudo observar que es necesario incidir a través de una constante capacitación, sobre la importancia del servicio al cliente y el trabajo en equipo, que permitirá transformar actitudes positivas dentro del personal y a través de ello lograr cumplir los objetivos.

Durante aplicación de las encuestas se identificaron elementos de importancia que demuestran debilidades del Programa de Vectores, las cuales se clasifican de la siguiente manera; pregunta 4, 6, 7, 8, 9, referente a la importancia del nivel académico, capacitación y el uso de la tecnología, los cuales son elementos importantes para tener una mejora continua y que esto se refleje en el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, la realización de modificaciones dentro del presupuesto, facilitará la capacidad económica para cubrir la implementación de necesidades identificadas, como lo es el reforzamiento con un programa de capacitación y desarrollo personal y profesional.

2.1.1.3 Documental

Apoyándose en la información disponible de la institución se pudo verificar los elementos que la componen dentro de la relación Administrativa Financiera, comprobando el cumplimiento de Normas y Políticas Empresariales y la aplicación de los objetivos planteados.

2.1.1.4 De Campo

La recopilación de información proporcionó datos puntuales a través de entrevista con personal de la institución involucrada directamente en el tema que se centra el presente trabajo, siendo el Área de Salud Petén Suroccidental.

2.1.1.5 Diseño de la Investigación

La información para la obtención de datos se realizó de dos formas:

- Manual: elaboración de tabulaciones.
- Electrónica: utilización de equipo de cómputo, calculadora, papelería de oficina.

2.1.2 Sujetos de la Investigación:

Dirección de Área de Salud Petén Suroccidental

- Director
- Gerente
- Personal Técnico –operativo del Programa de control de Enfermedades Transmitidas por Vectores.

Tabla No. 1
Colaboradores del Programa de Vectores, del Area de Salud Peten Suroccidental
por Distrito y renglón

Distrito	Renglón				
	011	029	031	189	036
Sayaxché	23	01	02	16	42
Las Cruces	09	01	01	02	02
La Libertad	06	0	01	02	02
Naranjo	05	0	01	03	03
Totales	43	2	5	23	48

Fuente: elaboración Propia

- Usuarios, se utilizó como universo a la población de Sayaxché , la cual asciende a 79,296 habitantes debido a los factores de riesgo, tales como:
 1. Migración interna de otros departamentos, con casos de malaria y dengue, (Izabal, Quiche, Cobán, Escuintla), por trabajos agrícolas, (cinco empresas de palma africana), mensualmente se movilizan cerca de 3,000 a 6,000 personas.
 2. Por ser clima cálido, la reproducción del vector es de 8 a 10 días.
 3. Población en un 60% es de extrema pobreza.
 4. Desarrollo desordenado de las comunidades, tal como la introducción de agua entubada, con servicio no permanente, aljibes, tinacos, etc, que al no saber su uso adecuado propician ser criaderos del Aedes Aegypti, transmisor del dengue.

2.1.3. Instrumentos

Para recabar información se utilizó como instrumento el cuestionario, lo que permitió hacer contacto directo con los sujetos investigados y adicionalmente se obtuvieron comentarios y observaciones que enriquecieron los datos solicitados.

2.1.4. Procedimientos

2.1.4.1 Estadística

Se abarcó el Municipio de Sayaxché por ser el municipio mayor incidencia y parte del área de trabajo que cubre el programa de Vectores.

2.1.4.2 Muestra

Para la presente investigación el universo se tomó el total de la población que radica en el Municipio de Sayaxché, personal técnico-operativo del Programa de Vectores, mandos involucrarlos partiendo del Director de Área de Salud, Gerente Administrativo y Financiero, para lograr una muestra representativa que fundamente la hipótesis planteada.

$$\frac{N}{N(d^2)+1}$$

N= Universo

$d^2= 0.0025$

- Siendo el universo mandos altos de la Dirección del Área de Salud, Petén Suroccidental Director de Área de Salud, Gerente Administrativo y Financiero, y contador , se determinó que la muestra representa a las autoridades de Salud.
- Siendo el universo del personal Técnicos-Operativos 121, se determinó que la muestra representativa equivale a noventa y tres (93) colaboradores.
- Siendo el universo a estudiar el municipio de Sayaxché, Petén con 79,296 habitantes, se determinó que la muestra representativa equivale 298 habitantes.

2.1.5 Aportes

2.1.5.1 Para la empresa

Servir como un modelo exitoso y como instrumento útil en el desarrollo de cada una de las actividades.

2.1.5.2 Para la Universidad

Como una fuente de consulta, de importante valor académico, que sirva de guía para estudiantes y profesionales en sus investigaciones, para solucionar problemas similares.

2.1.5.3 Para el País

Un trabajo con soluciones prácticas, aplicable a cualquier entidad estatal que tenga las mismas deficiencias, como lo es la falta de compromiso de los colaboradores hacia sus funciones asignadas.

2.1.5.4 Al Futuro Profesional

Aplicación de los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza aprendizaje, aplicándolos en las estrategias de beneficio empresarial.

2.1.5.5 Para los estudiantes

Una práctica empresarial dirigida, que implemente un modelo sencillo y funcional, que se pueda aplicar sin obstáculos en empresas estatales, a fin de fortalecer cada una de las áreas que tiene incidencia sobre el resultado final, como es la prestación de un servicio social con calidad y calidez.

CAPÍTULO 3

3.1 Presentación de Resultados:

Pregunta No. 1 Dirigida Director, Gerente y contador

¿Considera usted que todos los programas que componen la estructura operativa del Área de Salud cuentan con presupuesto para su funcionamiento?

	No. programas	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La pregunta No. 1 realizada al Director del Área de Salud, Gerente y Financiero de la Dirección del Área de Salud, en relación a saber la factibilidad de realizar propuestas de implementación o innovación a esta entidad en el Programa de Vectores, el 67 % indica que el Área de Salud “Si” cuenta con presupuesto para su funcionamiento y 33 % responde que “No” cuenta con presupuesto y que además se puede realizar modificaciones.

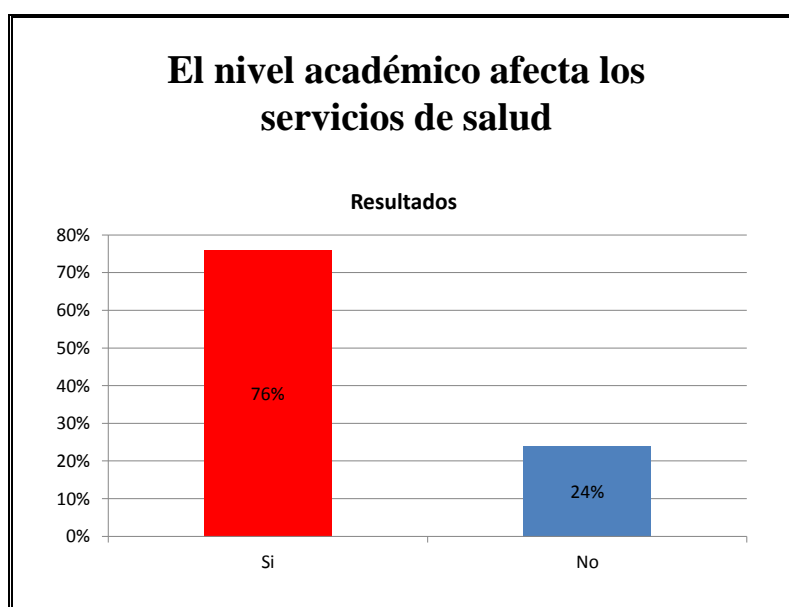
Preguntas 2, 3, y 4 Dirigida a colaboradores del programa de Vectores

Pregunta No. 2

¿Considera usted que el nivel académico incide directamente en las calidad del servicio de salud que realiza?

	No. encuestados	Porcentaje
Si	71	76%
No	22	24%
Total	93	100%

Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

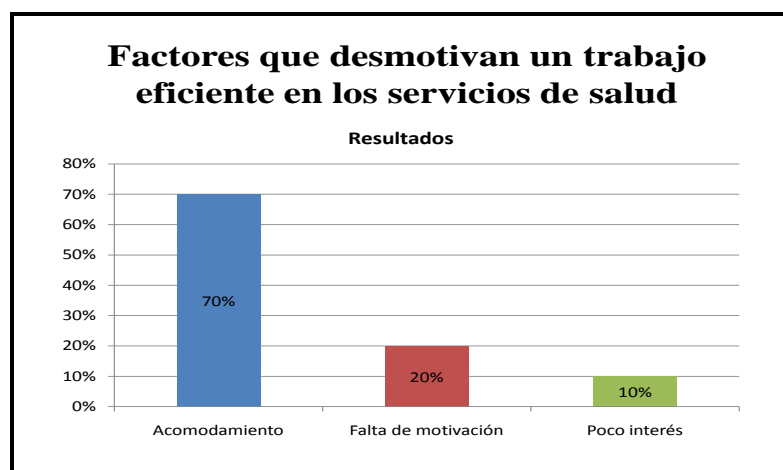
Pregunta No. 7. Encuesta realizada a 93 colaboradores Técnicos-Operadores del Programa de Vectores del Área de Salud Petén, Suroccidental, para recolectar datos sobre la importancia que debe tener el poseer todo el nivel académico dentro de una Organización para desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos del que hacer en las actividades que se realizan, de lo cual el 76% consideran, que el nivel académico incide directamente en las labores que realizan.

Pregunta No. 3

¿Qué factor considera usted que influye en desmotivar a los empleados a realizar un trabajo efectivo y eficiente en los servicios de salud?

	No. encuestados	Porcentaje
Acomodamiento	65	70%
Falta de motivación	19	20%
Poco Interés	9	10%
Total	93	100%

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia

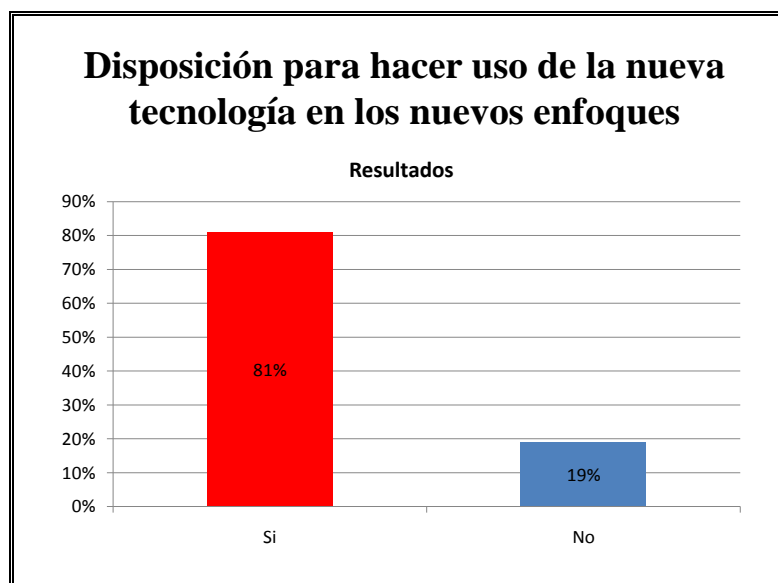
Pregunta No. 8. Encuesta realizada a 93 colaboradores Técnico-Operadores del Programa de Vectores del Área de Salud Petén, Suroccidental, planteada con el fin de indagar que afecta el clima laboral y la resistencia al cambio en dicha institución, la cual se ve reflejada en la actitud negativa y la deficiencia en cuanto eficacia de la prestación del servicio, a lo cual respondieron el 70% correspondiente al 10% demostró poco interés. Datos finales que nos arrojan que el mayor porcentaje de los colaboradores se mecanizan y únicamente se abstienen a realizar sus actividades.

Pregunta No. 4

¿Considera usted adaptarse a los nuevos enfoques de trabajo, haciendo uso de la tecnología?

	No. encuestados	Porcentaje
Si	75	81%
No	18	19%
Total	93	100%

Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia

Pregunta No. 9: Encuesta realizada a 93 colaboradores Técnico-Operadores del Programa de Vectores del Área de Salud Petén, Suroccidental, con el fin de saber el grado de aceptación que tendrá la propuesta de mejora dentro del Programa, la cual indica que el 81% de los colaboradores del programa de vectores del área de salud Petén Suroccidental, consideran que si es posible adaptarse a los nuevos enfoques de trabajo, haciendo uso de la tecnología.

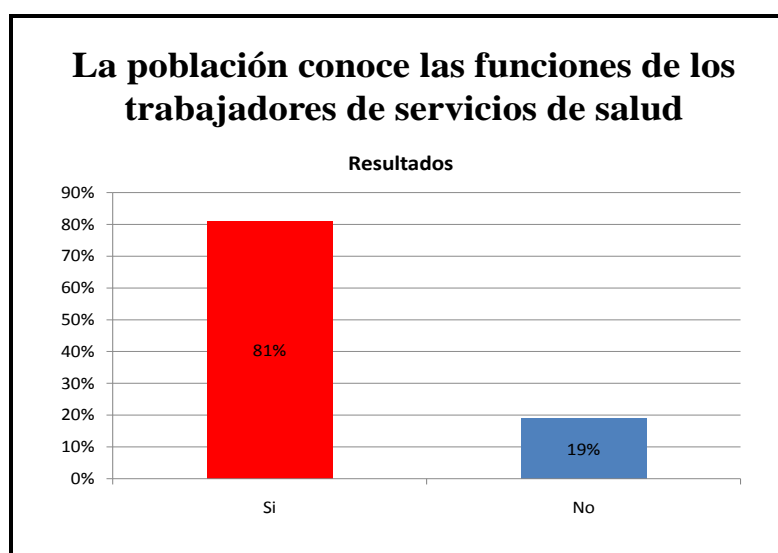
Pregunta 5, 6, 7 y 8 Dirigida a usuarios que reciben el servicio

Pregunta No. 5

¿Cómo usuario, considera usted que les han explicado adecuadamente las funciones que desarrollan en los servicios de salud?

	No. encuestados	Porcentaje
Si	222	81%
No	76	19%
Total	298	100%

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia

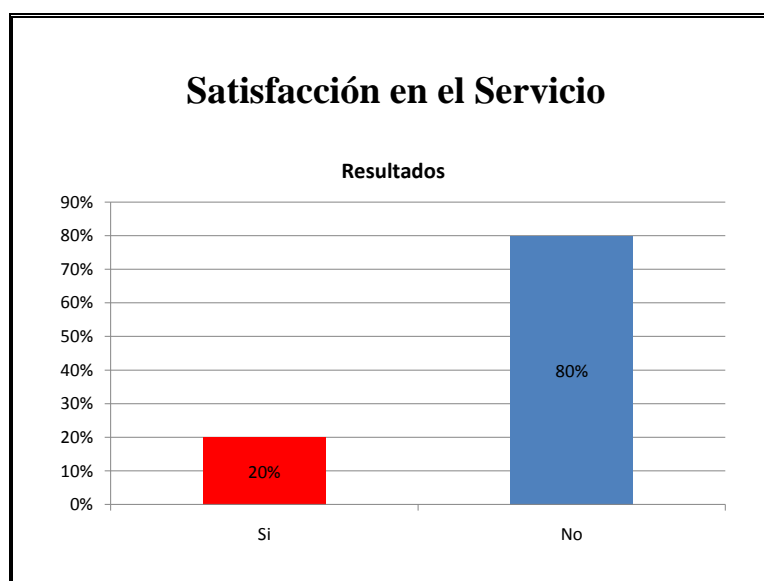
Pregunta No. 4. Encuesta realizada a la Población de Sayaxché, Petén, de la cual la muestra representativa equivale a 298 habitantes, para verificar el impacto que tiene la prestación del servicio que ofrecen los Técnicos-operadores del Programa de Vectores, a lo cual el 81% indica que los colaboradores del programa de vectores del Área de Salud Petén, Suroccidental, si les han indicado sobre las actividades de salud son de forma conjunta, (usuario – trabajador).

Pregunta No. 6

¿Cuándo el personal de salud visita su hogar a realizar su trabajo, a observado cambios en referencia a las visitas anteriores?

	No. encuestados	Porcentaje
Si	80	20%
No	218	80%
Total	2 98	100%

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia

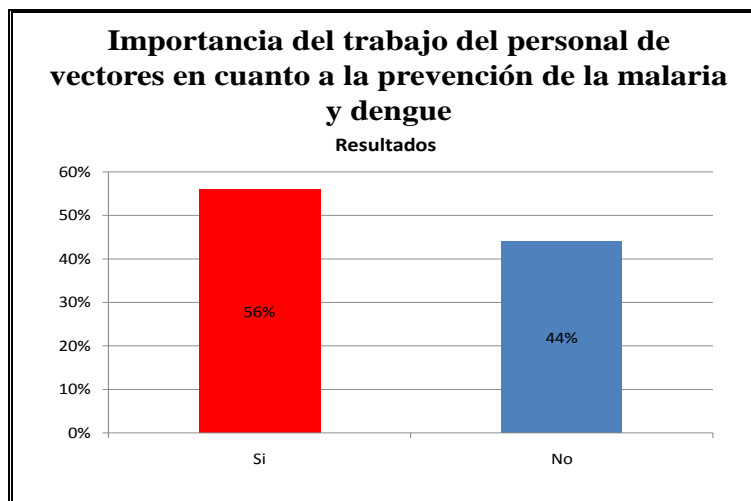
La pregunta No. 6: Encuesta realizada a la Población de Sayaxché, Petén, de la cual la muestra representativa equivale a 298 habitantes, para medir el impacto que tienen los procesos en la satisfacción del cliente al momento de prestarles el servicio a lo cual indica que el 80% no han visto cambios en la forma que los colaboradores realizan sus funciones en las comunidades.

Pregunta No. 7

¿Considera usted importante las actividades que realiza el personal de vectores en cuanto a la prevención de la malaria y el dengue?

	No. encuestados	Porcentaje
Si	181	56%
No	117	44%
Total	298	100%

Gráfica No. 7



Fuente: Elaboración propia

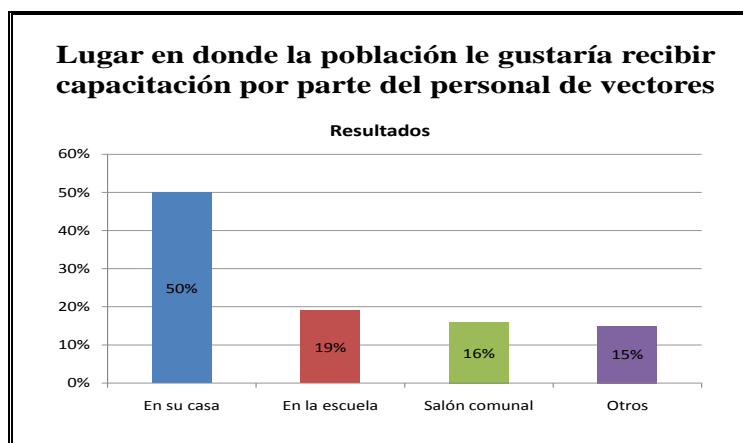
Pregunta No. 8. Encuesta realizada a la Población de Sayaxché, Petén, de la cual la muestra representativa equivale a 298 habitantes, con el fin de conocer el grado de aceptación e importancia que tienen las actividades que realiza el Programa de Vectores, respondiendo el 56% lo importante las actividades que realiza el personal de vectores y consideran poder ejercerlas y de esa manera prevenir la malaria y el dengue, siempre y cuando se les imparta previa capacitación.

Pregunta No. 8

¿En qué lugar le gustaría recibir capacitación sobre las actividades que realiza el personal de vectores?

	No. encuestados	Porcentaje
En su casa	149	50%
En la escuela	62	19%
Salón comunal	46	16%
Otros	31	15%
Total	398	100%

Gráfica No. 8



Fuente: Elaboración propia

Pregunta No.9. Encuesta realizada a la Población de Sayaxché, Petén, de la cual la muestra representativa equivale a 298 habitantes, para saber de qué manera se puede lograr la participación de la población para dar a conocer las estrategias de mejorar la Salud, y obtener una mayor satisfacción del usuario, a lo cual indican que les gustaría recibir capacitación sobre las actividades que realiza el personal del programa de vectores; el 50% en su casa, el 19% en la escuela, el 16% en el salón comunal y el 14% en otros. Resultados que indican que la mayoría prefiere que sea en su casa.

3.2 Análisis de los resultados

El análisis en el conjunto de datos en la presente investigación, proporcionó información de cómo mejorar la calidad de Vida de los habitantes del municipio de Sayaxché, Petén, así como hacer que el Talento Humano que se encuentra dentro del Programa de Vectores del Área de Salud, se beneficie a través de adquisición de nuevos conocimientos y habilidades para lograr la satisfacción personal y el crecimiento organizacional.

CAPITULO 4

4.1 Propuesta de Solución o Mejora:

Para identificar en forma confiable la causa principal del problema y más allá de sus síntomas, es necesario recurrir a un enfoque que incluya al proceso mismo en el que se desarrolla la actuación del personal del programa de vectores, así como el contexto en que se desenvuelve, logrando el mejor desempeño y la optimización del servicio a la población, quien es el mayor reto, es importante la implementación de herramientas que ayuden a la optimización de la administración del personal que labora en los servicios de salud, por tal razón es necesario la implementación del Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano de la Dirección del Área de Salud, Petén Suroccidente, específicamente al personal del Programa de Vectores.

Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano

La ejecución de un Plan de Capacitación garantiza que los colaboradores adquirirán conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo que realizan, lo que permite modificar actitudes y crear un clima organizacional adecuado, siendo un objetivo principal lograr que el perfil del colaborador se adecúe al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el puesto de trabajo.

Objetivos del Plan de Capacitación:

General:

Cimentar conocimientos por medio de capacitaciones, al personal del programa de Vectores del Area de Salud Peten Suroccidental, a fin de mejorar la productividad y que esta sea de calidad.

Específicos:

1. Mejora de la calidad en la prestación del servicio: Satisfacción de los habitantes de los municipios de Sayaxché y La Libertad, Petén,
2. Incremento de la productividad: Orientada a elevar el rendimiento en el desempeño de las labores habituales, ya que una clara información sobre los deberes y responsabilidades, así como los conocimientos y habilidades necesarias que son propulsores de la calidad para el desempeño en el puesto.

3. Desarrollo personal: Los programas de capacitación promueven el desarrollo de competencias y destrezas personales cimentados en principios éticos y morales sustentados en la transparencia, honorabilidad y responsabilidad social que constituyen el cumplimiento de los objetivos del Área de Salud Petén Suroccidental y del Programa de Vectores.
4. Desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo, optimizando la aplicación de recursos y procesos.
5. Reforzar los valores, la comunicación y el desarrollo del personal.

Ventajas:

Para la Institución

- Trabaja más organizada internamente
- Conlleva a maximizar los resultados
- Fortalece su administración
- Mayores niveles de satisfacción de los usuarios

Para el Colaborador

- Los colaboradores se sienten más a gusto
- Posibilita desarrollarse personal y profesionalmente
- Mayores habilidades y destrezas para el desempeño

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal permanente y personal contratado en el Programa de Vectores del Área de Salud Petén Suroccidental.

Vigencia

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de su aprobación y está sujeto a la aprobación de su presupuesto. El plan no es limitativo y por ser una herramienta dinámica estará sujeta a variaciones oportunamente.

Estrategia

- **Capacitación para el trabajo:** Como parte del proceso esta se orientará a prever los cambios que se producen en los colaboradores sobre el desempeño ya que varía con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos los conocimientos. Se tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos.
- **Capacitación en el trabajo:** Para mejorar el desempeño actual del capital humano, implica un refuerzo y actualización de los conocimientos y desarrollo de competencias orientando a solucionar "problemas de desempeño". Su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.
- **Capacitación para el desarrollo:** Adquisición de nuevos conocimientos y habilidades. Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar a los colaboradores para que puedan ocupar nuevos o diferentes puestos en la Institución.

Tabla No.1
Modelo de talleres
Taller denominado “Motivación Institucional”
Propósito: Mejorar el Trabajo en Equipo.

ACTIVIDAD	DESARROLLO	OBJETIVO
1. Qué significa motivación institucional	Reflexiones de humor, (fomentar la risa, la alegría y las bromas)	Mejorar los niveles de comunicación entre el personal
2. Teoría de Maslow, Cómo comprender, Cómo se desarrolla el Liderazgo.	Visualización de un video sobre motivación Lluvia de ideas Trabajo en equipo Juegos de roles	
3. Definición y determinación de <ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es un líder? • Tipos de líderes, • Liderazgo gerencial 	Exposición Técnica del rompecabezas Exposición de los grupos	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 2

Taller denominado “Importancia de la Comunicación”

Propósito: Fortalecer la comunicación entre el Grupos de trabajo.

ACTIVIDAD	DESARROLLO	OBJETIVO
1. Comunicación interna	Exposición (Diapositivas)	Concienciar acerca de la importancia de la comunicación para mejorar la participación del prestador de Servicios y Usuarios
2. Comunicación externa Horizontal –Vertical Comunicación eficiente y eficaz	Trabajo en equipo Lluvia de ideas	
3. Comunicación organizacional, origen y antecedentes, desarrollo de la Comunicación organizacional	Exposición y debate Preguntas Reunión de grupos	

Fuente Elaboración propia

Tabla No. 3

**Taller denominado “Fortalecer la integración”
Propósito: Incidir en la Cultura Organizacional**

ACTIVIDAD	DESARROLLO	OBJETIVO
<p>1. Sensibilizar acerca la eficacia organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Eficacia organizacional educativa • Relación entre clima y cultura organizacional 	<p>Técnica de relajación</p> <p>Juegos de roles</p> <p>Lecturas relacionadas</p> <p>Trabajo en equipo (procurar que la interacción entre los integrantes sea lo más cordial y eficaz posible)</p> <p>Exposición y debate</p>	<p>Implantar una cultura organizacional sólida para fortalecer los diferentes niveles de gestión del Programa de Vectores</p>
<p>2. Concienciar sobre satisfacción laboral, estudio de casos, Aspectos del clima laboral</p>	<p>Exposición</p> <p>Lectura individual y luego socialización de ideas</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Discusión y exposición de los equipos</p> <p>Exposición (Diapositivas)</p>	<p>Fomentar un clima laboral armónico, ideal, a través de la práctica de valores como la integridad, la excelencia, innovación y espíritu de servicio</p>

<p>3. Sensibilizar acerca del clima laboral, tipos de clima:</p>	<p>Dinámica motivadora</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Clima de tipo autoritario • Clima de tipo autoritario paternalista • Clima de tipo participativo • Calidad de vida laboral 	<p>Lecturas relacionadas</p> <p>Trabajo en equipo (procurar que la interacción entre los integrantes sea lo más cordial y eficaz posible)</p> <p>Exposición y debate</p>	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 4

Taller denominado “La Malaria como Enfermedad”

ACTIVIDAD	DESARROLLO	OBJETIVO
1. Sensibilización de los signos y síntomas que se desarrollan en el sujeto infectado.	A través de la visualización de casos	Mejorar los niveles de conocimiento del personal del Proyecto de Vectores
2. Análisis de los factores que intervienen en este.	Exposiciones y debates	
3. Implementación de acciones de prevención.	Discusión y exposición de los equipos	
4. Bionomía del Vector Transmisor de la Malaria		
5. Diagnostico y tratamiento de la malaria.		
• Control vectorial		
• Uso y cuidado del pabellón		
• Cómo lograr la participación comunitaria en el control de la malaria.		
• Cómo se previene la malaria, (casa y patio limpio)		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla No. 5

Taller denominado “El dengue como enfermedad”

ACTIVIDAD	DESARROLLO	OBJETIVO
1. Sensibilización de los signos y síntomas que se desarrollan en el sujeto infectado.	A través de la visualización de casos	Mejorar los niveles de conocimiento del personal del Proyecto de Vectores
Bionomía del vector transmisor del dengue:	Exposiciones y debates	
<ul style="list-style-type: none">• Diagnostico y tratamiento del dengue	Discusión y exposición de los equipos	
<ul style="list-style-type: none">• Cómo se previene el dengue (casa y patio limpio).		
<ul style="list-style-type: none">• Cómo lograr la participación comunitaria en el control del dengue.		
<ul style="list-style-type: none">• Repercusiones económicas y sociales de las personas que padecen el dengue.		

Fuente Elaboración propia

Tabla No. 6

Taller denominado “La Leishmaniasis como enfermedad”

ACTIVIDADES	DESARROLLO	OBJETIVO
1. Sensibilización de los signos y síntomas que se desarrollan en el sujeto infectado.	A través de la visualización de casos Exposiciones y debates	Mejorar los niveles de conocimiento del personal del Proyecto de Vectores
2. Tratamiento y control de la Leishmaniasis.	Discusión y exposición de los equipos	

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 7
PRESUPUESTO CAPACITACIONES

Moneda: Quetzales.

CAPACITADORES	INSUMOS	GASTOS POR UNIDAD	TOTAL
✓ Empresa Consultora o de Capacitación	121 Colaboradores Outsourcing	Q. 100.00 por persona (Viáticos para tres capacitaciones.)	Q 36,300.00
✓ Médico Epidemiólogo del área			
✓ Médico Coordinador Técnico Local			
✓ Coordinador de área de ETV			
✓ Encargado de Sección de entomología médica del Área de Salud	Refacción 121 personas	Q. 25.00 c/u (6 Talleres)	Q 18,150.00
	Fotocopias	Q. 0.35	Q. 635.25
	Hojas	Q. 0.30	Q. 150.00
	Lapiceros	Q. 1.50	Q. 181.50
TOTAL ANUAL			Q 55,416.75

Fuente: Elaboración Propia

4.2 Viabilidad. (Primera opción)

Para la implementación del Plan de Capacitación para Mejorar el Desarrollo del Capital Humano, del programa de vectores del Área de Salud Petén Suroccidental, se requerirá asignación de presupuesto misma que se realizará por medio de transferencias de partidas presupuestarias siendo éste implementado en el año 2014.

Tabla No. 8.
Presupuesto Analítico 2012.

REN	UB G	FTE	DESCRIPCIÓN	ASIGNADO	MODIFICA- CIONES	VIGENTE	PRE- COMPRO- METIDO	COMPRO- METIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPRO- METER	SALDO POR DEVENGA R	PORCEN- TAJE DE EJEC.
133	1710	11	VIÁTICO EN EL INTERIOR	Q 600,000.00	(57,700.00)	Q 542,300.00	Q -	Q 532,900.00	Q 532,900.00	Q 532,900.00	Q 9,400.00	Q 9,400.00	Q 98.27
163	1710	11	MANT. Y REP. DE EQUIPO MEDICO, SANITARIO Y DE LAB.	Q -	8,200.00	Q 8,200.00	Q -	Q 6,843.03	Q 6,843.03	Q 6,843.03	Q 1,356.97	Q 1,356.97	Q 83.45
189	1710	11	OTROS ESTUDIOS Y/O SERVICIOS	Q -	106,200.00	Q 106,200.00	Q -	Q 94,370.96	Q 94,370.96	Q 94,370.96	Q 11,829.04	Q 11,829.04	
			Total Grupo de costos 100	Q 600,000.00	56,700.00	Q 656,700.00	Q -	Q 634,113.00	Q 634,113.00	Q 634,113.00	Q 22,556.01	Q 22,556.01	Q 96.56
		200	MATERIALES Y SUMINISTROS										
231	1710	11	HILADOS Y TELAS	Q 611.00	-	Q 611.00	Q -	Q 581.00	Q 30.00	Q 581.00	Q 581.00	Q 581.00	Q 100.00
232	1710	11	ACABADOS TEXTILES	Q 300.00	-	Q 300.00	Q -	Q 275.00	Q 275.00	Q 275.00			Q 91.67
233	1710	11	PRENDAS DE VESTIR	Q 300.00	26,000.00	26,300.00	Q -	Q 19,100.00	Q 19,100.00	Q 19,100.00	Q 7,200.00	Q 7,200.00	
239	1710	11	OTROS TEXTILES Y VESTUARIOS	Q 900.00	19,500.00	Q 20,400.00	Q -	Q 20,400.00	Q 20,400.00	Q 20,400.00			Q 100.00
264	1710	11	INSECTICIDAS, FUMIGANTES Y SIMILARES	Q 300.00	228,870.00	Q 229,370.00	Q -	Q 228,612.00	Q 228,612.00	Q 228,612.00	Q 558.00	Q 558.00	Q 99.67
267	1710	11	TINTES, PINTURAS Y COLORANTES	Q -	6,000.00	Q 6,000.00	Q -	Q 600.00	6,00.00	6,00.00	Q -	Q -	
268	1710	11	PRODUCTOS PLASTICOS NYLON, VINIL Y P.V.C.	Q -	3,000.00	Q 3,000.00	Q -	Q 2,730.00	Q 2,730.00	Q 270.00	Q 2,730.00	Q 2,730.00	Q 91.00
286	1710	11	HERRAMIENTAS MENORES	Q -	1,000.00	Q 1,000.00	Q -	Q 620.00	Q 620.00	Q 620.00	Q 380.00	Q 380.00	
			Total grupo de costos 200	Q 2,411.00	284,370.00	Q 286,781.00	Q -	Q 264,527.00	Q 264,527.00	Q 264,527.00	Q 22,254.00	Q 22,254.00	Q 92.24
		400	TRANSFERENCIAS CORRIENTES										
419	1710	11	OTRAS TRANSFERENCIAS A PERSONAS	Q 1,157,766.00	(148,734.00)	Q 1,009,052.00	Q -	Q 1,008,750.00	Q 1,008,750.00	Q 1,008,750.00	Q 302.00	Q 302.00	Q 99.97
419	1710	29	OTRAS TRANSFERENCIAS A PERSONAS	Q 969,779.00	-	Q 969,779.00	Q -	Q 969,225.00	Q 969,225.00	Q 969,225.00	Q 554.00	Q 554.00	Q 99.94

			Total grupo de gastos: 400	Q 969,779.00	-	Q 969,779.00	Q -	Q 969,225.00	Q 969,225.00	Q 969,225.00	Q 554.00	Q 554.00	Q 99.94
	0		SERVICIOS NO PERSONALES										
11	1710	11	PERSONAL PERMANENTE	Q 478,179.00	(319,068.00)	Q 159,111.00	Q -	Q 159,111.00	Q 159,111.00	Q 159,111.00	Q -	Q -	Q 100.00
12	1710	11	COMPLEMENTO PERSONAL AL SALARIO DEL PERSONAL PERMANENTE	Q 675.00	(450.00)	Q 225.00	Q -	Q 225.00	Q 225.00	Q 225.00			Q 100.00
13	1710	11	COMPLEMENTO POR ANTIGÜEDAD AL PERSONAL PERMANENTE	Q 16,965.00	(11,355.00)	Q 5,610.00	Q -	Q 5,610.00	Q 5,610.00	Q 5,610.00			Q 100.00
15	1710	11	COMPLEMENTO ESPECIFICO AL PERSONAL PERMANENTE	Q 914,044.00	(616,730.00)	Q 297,314.00	Q -	Q 297,313.70	Q 297,313.70	Q 297,313.70	Q 0.30	Q 0.30	Q 100.00
71	1710	11	AGUINALDO	Q 91,842.00	(45,805.00)	Q 46,037.00	Q -	Q 46,036.51	Q 46,036.51	Q 46,036.51	Q 0.49	Q 0.49	Q 100.00
72	1710	11	BONIFICACION ANUAL (BONO 14)	Q 91,842.00	(91,176.00)	Q 666.00	Q -	Q 665.08	Q 665.08	Q 665.08	Q 0.92	Q 0.92	Q 99.86
73	1710	11	BONO VACACIONAL	Q 9,400.00	(9,324.00)	Q 76.00	Q -	Q 75.41	Q 75.41	Q 75.41	Q 0.59	Q 0.59	Q 99.22
				Q 5,305,093.00									

Análisis:

- El porcentaje de ejecución durante el año 2012, osciló entre 83.45 y el 100%, siendo el renglón 163, el que más baja ejecución mostró.
- Las modificaciones en los reglones del grupo 0, fue por reordenamiento del presupuesto y cambio de fuente de financiamiento del Q11, 000, ingresos corrientes a la fuente Q52, 000 Préstamos externos.
- Con respecto a los renglones 133 (Viáticos y gastos conexos), 189 (Servicios Técnicos y Profesionales) y 264 (Productos Químicos y Conexos), serían los que se afectarían de acuerdo a transferencias para cubrir las capacitaciones que se van a programar durante el año 2013, siendo 6 talleres en total durante el año.

Renglones a cubrir con las transferencias, a fin de cumplir con los requerimientos de la capacitación.

122 Impresión y encuadernación.

211 Refacciones.

241 Papel de Escritorio

291 Útiles de oficina

Viabilidad: (opción 2)

Debido a la importancia de que se lleve a cabo dicho plan de capacitaciones, y al plan de austeridad que el actual gobierno tiene previsto, se ha tener una opción mas de financiamiento, siendo la más idónea y factible por medio de la Oficina Panamericana de la Salud, ya que esta de una u otra forma a llevado a cabo dichas actividades en esta Area de Salud, contando con los diversos requerimientos en lo que respecta a trámites administrativos que dicha institución requiere para obtener los fondos necesarios en tiempo y cantidad, lo cual vendría a suplir dicha necesidad y se cumpliría con el cometido de fortalecer el capital humano del programa de vectores.

Viabilidad: (opción 3)

Como opción tres, se tiene previsto solicitar en forma anticipada al Fondo Mundial, la cantidad de Q 55,416.75, debido a que se tiene contemplado dar el financiamiento de la ronda IV, en la Preeliminación de la malaria, la cual comprende los años 2014, 2015 y 2016, asegurando así que el Plan de Capacitaciones se lleve a cabo tal y como esta estipulado.

Cronograma de trabajo año 2013

CONTENIDO	Enero					Febrero				Marzo				Abril				
	Semanas					Semanas				Semanas				Semanas				
Actividades	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Evaluación integral Selección de la institución y evaluación en las áreas solicitadas																		
Diagnóstico y anteproyecto Evaluación al área																		
Planteamiento del problema Se plantea el problema encontrado																		
Recolección de Datos																		
Análisis de Resultados																		
Conclusiones y Recomendaciones																		
Informe final																		

Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. Durante el proceso de investigación, se pudo visualizar que para el Personal del Programa de vectores, del Área de Salud Petén Suroccidental, no existe un plan de capacitación, que incida directamente en mejorar el capital humano del mismo.
2. Debido a la falta de un plan de Capacitaciones dirigida al personal de Vectores del Area de Salud Petén suroccidental, se evidencia carencia de habilidades y destrezas en la ejecución de las actividades, lo que incide directamente en que la prestación servicio sea deficiente.
3. El desconocimiento de nuevas alternativas de trabajo para el abordaje de las enfermedades transmitidas por vectores, específicamente la Malaria, Dengue y leishmania, por parte del personal Vectores, permite que la población se muestre indiferente a participar de lleno en cada una de las actividades dirigidas al control de las mismas.

RECOMENDACIONES

1. Que se instituya en el personal del programa de control de enfermedades Transmitidas por vectores, un Plan de Capacitación, el cual vendría a fortalecer el capital humano y esto se vería reflejado en cada una de las actividades que realiza.
2. Implementar un plan de Capacitaciones dirigida al personal de Vectores del Area de Salud Petén suroccidental, que fortalezca las habilidades y destrezas del mismo, lo cual se verá reflejado en una mejor prestación del servicio a los usuarios con eficacia y eficiencia.
3. Con la instalación del plan, se actualizará el personal de vectores en las nuevas alternativas de abordaje de las enfermedades vectoriales, permitiendo esto que la población a la cual va dirigido el servicio, cambie de actitud y reconozca que la salud es responsabilidad de todos y todas y participe de lleno en cada una de las actividades programadas.

Referencias Bibliográficas:

1. Aguilar, Alfonso Siliceo. (2006). Capacitación y Desarrollo de Personal. España: Editorial Limusa.
2. Bejín, Luc. (2006). La identidad del Yo. México: Pearson Educación.
3. Estramina, Alvaro. (2003). Fundamentos Sociales del Comportamiento Humano. España: Editorial UOC.
4. Fabra, María Luisa. (2004). Técnicas de Grupo para la Cooperación. España: Ediciones CEAC.
5. Kouses, James. (2005). El Desafío del Liderazgo. España: Ediciones Granica S.A.
6. Méndez Álvarez, Carlos Eduardo. (2005). Clima Organizacional en Colombia. Colombia: Centro Editorial, Universidad del Rosario.
7. Pérez Cardona, Cinthya. (2004). Aplicaciones del Programa Epi-Info en las Ciencias de la Salud. Puerto Rico: Editorial de la Universidad de Puerto Rico.
8. Sánchez Acedo, José. (2006). Instrumentación. España: Editorial Díaz.
9. Sherida, Kevin. (2012). El Gerente Virtual. Colombia: Barret Koehler.
10. Velásquez, Manuel. (2006). Ética en los Negocios, Conceptos y Causas. México: Pearson Educación.
11. Relaciones Interpersonales. (2003).
<http://es.wikipedia.org/wiki/Relacioninterpersonal>
12. Jonas, Huns, El Principio de Responsabilidad. (1997).
<http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>.

ANEXOS



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
DIRECCION DE AREA DE SALUD PETEN SUROCCIDENTAL



Este es un formulario que servirá para examinar y definir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene el Programa de Control de enfermedades Transmitidas por Vectores del Área de Salud Petén Suroccidental, Sayaxché, Petén y definir estrategias para fortalecerla. Por favor responda de forma breve, e individualmente.

PERSONAL TECNICO OPERATIVO DEL PROGRAMA DE VECTORES

Cargo: _____

Tiempo de laborar: _____

Renglón 011 029 031 182 189 419

Que labora: (marque con X).

1. ¿Cuenta con viáticos?

Si _____ No _____ ¿se pagan puntualmente? Si _____ No: _____

2. ¿La estructura operativa multidisciplinaria, con que cuenta el programa, es funcional?

Si _____ No _____ ¿ por qué? _____

3. ¿Cuenta con el equipo adecuado para realizar sus funciones?

Si _____ No _____ ¿Cuáles se implementarían? _____

4. Con que periodicidad se abastecen los insumos

Mensual _____ Trimestral: _____ Anual _____ la que señaló cree que es la indicada:

¿Por qué? _____

5. La estructura jerárquica con que se cuenta cree que es la indicada.

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

6. Considera que la ubicación del personal de acuerdo a residencia, en los cuatro distritos de salud, incide como un factor de motivación en el personal?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

7. ¿Considera usted, que el nivel académico incide directamente en las labores que realiza?

Si _____ No _____ ¿cómo? _____

8. Por qué cree que la actualización de cómo hacer sus tareas, no se le pone importancia y esto denota Poco deseo de aprendizaje debido a:

Acomodamiento: _____ falta de motivación _____ Poco interés: _____

Desconocer el resultado de hacer bien su trabajo:

Temor a los cambios: _____ explique porque? _____

9. ¿Considera usted adaptarse a los nuevos enfoque de trabajo, haciendo uso de la tecnología?

Si _____ No _____ ¿Cómo? _____

10. ¿Considera que la incidencia de contratación de personal no calificada que se realiza cada vez que hay cambio de autoridades, influye en la prestación del servicio con calidad?

Si _____ No: _____ como se refleja. _____

11. ¿La rotación de personal, (No presupuestado) espacialmente con los cambios de gobierno, tiene que ver con el servicio final que se le brinda a los usuarios?

Si _____ No _____ ¿cómo? _____

12. ¿Por qué considera que existe la falta de compromiso, en la realización de sus actividades laborales?

Poca importancia al trabajo: _____ No estar de acuerdo con el mismo: _____

Desconocer cómo se realiza: _____

13. ¿Considera que al no contar con los implementos adecuados e información inadecuada de las tareas incide directamente en la población a la cual se le presta el servicio?

Si _____ No: _____ cómo _____

14. ¿Considera que estar sindicalizado, le da potestad de hacer mal sus tareas asignadas y no

Ser sancionado? Si _____ No _____



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
DIRECCION DE AREA DE SALUD PETEN SUROCCIDENTAL



Este es un formulario que servirá para examinar y definir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene el Programa de Control de enfermedades Transmitidas por Vectores del Área de Salud Petén Suroccidental, Sayaxché, Petén, y definir estrategias para fortalecerla. Por favor responda de forma breve, e individualmente.

PARA PERSONAS QUE RECIBIEN EL SERVICIO (CLIENTES)

1. Considera usted, que el servicio que reciben por parte de personal del programa de vectores, es:

Bueno _____ Regular: _____ Malo _____

¿Por qué? _____

2. ¿La preparación académica cree que tiene que ver con lo anterior?

Si _____ No _____ ¿por qué? _____

3. ¿Los ha rechazado alguna vez por no estar de acuerdo con el servicio que le prestan?

Si _____ No _____ si es afirmativa, ¿cuántas? _____

4. Las actividades de salud son en forma conjunta, (usuario-trabajador), ¿le han explicado y convencido?

Si _____ No _____

5. ¿Considera que es necesario de hacer uso de otros métodos, para la labor que realiza el personal de vectores?

Si _____ No _____ ¿cuáles? _____

6. ¿El personal que lo visita, tiene años de hacerlo, ha visto un cambio en la forma que lo hacen?

Si _____ No _____

7. ¿Estaría de acuerdo en participar de las actividades que se programen en su barrio para el control del dengue y la malaria?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

8. ¿Considera importante las actividades que hace el personal de vectores, estaría de acuerdo en poder realizarlas usted?

Si _____ No _____

9. ¿En dónde le gustaría recibir capacitación sobre las actividades que realiza el personal del programa de vectores?

En su casa En la escuela Salón comunal otro

10. ¿Al aprender dichas actividades participaría en realizarlas cuando se programen en su barrio?

Si _____ No _____

4. Se pueden realizar modificaciones para poder orientar dicho presupuesto a cubrir necesidades que no se encuentran asignadas:

Si No

¿Por qué? _____

5. ¿qué renglones presupuestarios podrían modificarse?

6. ¿De no alcanzar se puede solicitar una ampliación presupuestaria o transferencia de fondos dentro del mismo presupuesto?

Si No

7. ¿De no haber una ampliación presupuestaria, se podrían buscar cooperantes para tal actividad?

Si No

8. considera usted, que el aprendizaje teórico y práctico del personal de vectores, se reflejaría en el gasto del renglón de insecticidas?

Si No

9. ¿qué controles financieros aplica para dar Seguimiento a la ejecución?

10. ¿el presupuesto asignado es el ejecutado?

Si No

11. ¿con qué frecuencia se modifica el presupuesto?



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
DIRECCION DE AREA DE SALUD PETEN SUROCCIDENTAL



Este es un formulario que servirá para examinar y definir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa de control de enfermedades transmitidas por vectores del Área de Salud Petén suroccidental, Sayaxché, Petén y definir estrategias para fortalecerla. Por favor responda de forma breve y clara.

1. ¿Cuántos programas componen el área de salud? _____

2. ¿Con qué? aspectos cuenta cada programa:

- Organigrama
- Perfil de puestos
- Funciones bien definida
- Presupuesto

3. ¿Son programas de gobierno?

Si No

4. ¿cuál es su objetivo?

5. ¿Con cuánto personal cuenta el programa de vectores? _____

6. ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los empleados del programa de vectores?

Si No

¿Por qué? _____

7. ¿Cuenta el programa de vectores con previsión y planeación de las actividades

Si

No

8. ¿Son los planes suficientemente flexibles para permitir modificaciones?

Si

No

9. ¿Existe congruencia en los objetivos y funciones del programa?

Si

No

¿Por qué? _____

10. ¿Se dispone de un control para el seguimiento de los planes?

Si

No

11. ¿Se revisan periódicamente los elementos de control interno?

En cuanto a:

Estructura y organización

Si

No

Funciones y procedimientos

Si

No

Eficiencia laboral

Si

No

Capacitación

Si

No

12. ¿Cuenta con programas de capacitación específicos para mejorar la eficiencia y eficacia del programa de vectores?

Si

No

¿Por qué? _____

13. ¿Le han manifestado los usuarios su descontento del trabajo realizado por parte del personal que no tiene definidas sus tareas?

Si No

14. ¿Con qué frecuencia la recibe?

Pocas veces Muchas veces Eventualmente

15. ¿cómo considera usted, poder resolver esta problemática?

-Con plan de capacitación con especialidad del trabajo

-Llamadas de atención: verbales y escritas

-Contratar nuevo personal

-No hacer nada

16. ¿Cree usted que es factible poder llevar a cabo un plan de capacitación continuo?

Si No

¿Por qué?: _____
