

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío
de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las
Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de
Salud Pública y Asistencia Social**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Edna Olid Guerra Paredes

Guatemala, mayo 2015

Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Edna Olid Guerra Paredes

Dr. Luis Roberto García Leiva (**Asesor**)

Licda. Ingrid de Nuñez (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2015

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Vicedecano

M.Sc. Ana Rosa Arroyo de Ochoa
Coordinadora

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

Lic. Francisco Prado
Examinador

Lic. Ariel de León
Examinador

Licda. Marisol Arroyo Carrillo
Examinadora

Dr. Luis Roberto García Leiva
Asesor

Licda. Ingrid de Nuñez
Revisora

REF.:C.C.E.E.0020-2015-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 14 DE ABRIL DEL 2015

De acuerdo al dictamen rendido por doctor Luis Roberto García Leiva, tutor y licenciada Ingrid de Núñez, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto – PED- titulada “PROPUESTA DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN PARA EL PROCESO DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS OFICIALES, ENTRE LA UNIDAD DE ASISTENCIA TÉCNICA Y LAS DIRECCIONES DE ÁREA DE SALUD DE LA REGIÓN I METROPOLITANA DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”. Presentada por la estudiante Edna Olid Guerra Paredes, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01686 de fecha 07 de marzo del 2,015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 25 de noviembre de 2014.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

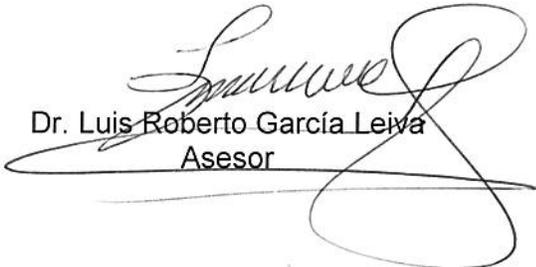
Estimadores señores:

En relación al trabajo de Practica Empresarial Dirigida del tema: **Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social** elaborado por **Edna Olid Guerra Paredes** estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión de la misma, al observar que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

En mi calidad de Asesor de dicho trabajo, me permito informarles que el trabajo se realizó conforme los reglamentos internos de esta Universidad, y que el mismo, en mi opinión, cumple con los requerimientos académicos establecidos por la Universidad Panamericana. Por tales razones, me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE** y la puntuación obtenida fue de **ochenta (80) puntos**.

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

Atentamente,


Dr. Luis Roberto García Leiva
Asesor

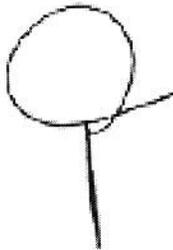
Guatemala, 23 de enero 2015

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **"Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social"** presentado por la estudiante **Edna Olid Guerra Paredes**, previo a optar al grado Académico de "Licenciada en Administración de Empresas" cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

A simple, handwritten signature consisting of a circle with a vertical line extending downwards from its bottom center, and a short horizontal line extending to the right from the right side of the circle.

Ingrid de Núñez
Licenciada en Administración de Empresas
Revisora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 534.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante Guerra Paredes Edna Olid con número de carné 201400052 aprobó con 77 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, el día siete de marzo del año dos mil quince.

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los siete días del mes de abril del año dos mil quince.

Atentamente,



M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico

Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Jaquelyn Fernández
cc. Archivo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por haberme dado la oportunidad de vivir y por enseñarme a luchar a través de las pruebas, a lograr metas, sueños y propósitos. Eternamente agradecida por todas las bendiciones recibidas.
- A MIS PADRES:** Asisclo Guerra Montenegro y María Esperanza Paredes de Guerra por haber contribuido en el plan de Dios al darme la vida, también por la confianza y apoyo incondicional en todo momento.
- A MIS HERMANOS:** Elbad Osberto Guerra Paredes (+) Q.E.P.D. Por estar presente espiritualmente en nuestra familia e interceder ante Dios por cada uno de nosotros.
- Omar Estuardo Guerra Paredes, por compartir conmigo mi niñez y juventud, por estar a mi lado en las penas y alegrías, por su apoyo incondicional en lograr este triunfo.
- A MIS HIJOS:** Rodrigo y Marianita por haberme llenado la vida de amor y por ser la razón y motivo de vivir y culminar mi carrera, que este ejemplo los motive a luchar y triunfar ante cualquier adversidad.
- A MI CUÑADA:** Iris Salomé Hernández de Guerra, por compartirme experiencias que apoyaron a cumplir este logro.
- A MIS SOBRINOS:** Alejandro, Daniel y José Manuel, por su amor y cariño para que este ejemplo los motive a seguir adelante toda su vida.
- A MI FAMILIA:** Tíos, primos y sobrinos porque han estado en todo momento conmigo y por haberme apoyado a realizar este triunfo.
- A MIS AMIGOS:** Por animarme a seguir adelante.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por permitirme concluir mi carrera profesional.

Tabla de Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes de la empresa	1
Capítulo 2	12
2.1 Marco teórico	12
Capítulo 3	23
3.1 Planteamiento del problema	23
3.2 Objetivos de la práctica realizada	23
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
3.3 Alcances y límites de la práctica	24
3.4 Metodología aplicada a la práctica	24
3.4.1 Sujetos de la Investigación	25
3.4.2 Instrumentos	27
3.4.3 Procedimiento	27
Capítulo 4	30
4.1 Presentación de Resultados	30
Capítulo 5	50
5.1 Análisis e interpretación de resultados	50
Conclusiones	52
Referencias Bibliográficas	54
Anexos	54
Propuesta	62

Resumen

Para la realización del trabajo de investigación de la práctica empresarial dirigida se seleccionó el tema mejora de la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por medio de la implementación de un software o programa en el sistema operativo de las computadoras de las personas que integran el total de la muestra en esta investigación. Este programa ayudará a evitar extravió documentos y mejorara el proceso de recepción y envío de documentos oficiales.

En el capítulo 1 se presenta la reseña histórica, evolución y situación actual de esta entidad de Gobierno, detalles que evidenciaron el proceso de comunicación entre la unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras, en este mismo contexto se consideró información preliminar para la realización de un análisis FODA, el cual permitió determinar la situación del área objeto de estudio en que se encuentran las unidades ejecutoras, también se presenta la estructura organizacional de este Ministerio.

En el capítulo 2 se desarrolló el marco teórico, en esta fase se consideraron los conceptos y definiciones relevantes relacionados al tema de investigación.

En el desarrollo del capítulo 3 se aborda el planteamiento del problema de forma sistemática, el cual dará paso al planteamiento de los objetivos y determinación de los indicadores claves que permitieron la definición de la metodología de la investigación, la que llevará a seleccionar los instrumentos, sujetos y la delimitación del trabajo de campo.

Una vez realizado el trabajo de campo se procede a realizar el capítulo 4, el cual está constituido por la presentación de los resultados, en esta etapa se expone la información recabada, siendo posible por medio de gráficas, que permitieron el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos.

En el capítulo 5 se realiza el análisis e interpretación de los resultados, utilizando para ello los conceptos y definiciones recopilados en el marco teórico, para la confrontación con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, esta parte del proceso permitió resaltar el proceso susceptible a mejorar.

Las conclusiones se derivaron del análisis de cada uno de los objetivos planteados, comparados con los resultados que se recabaron y examinaron en el trabajo de campo, identificando con ello el proceso a mejorarse en el área objeto de estudio, donde la mejora representará mayor productividad.

La propuesta se elaboró en función de una mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, donde se pudo identificar la factibilidad de implementar un software en el sistema operativo de las computadoras del personal administrativo financiero y asesor técnico, mismo que permitirá rapidez en operación, minimización de errores, corrección en extravío de documentos y un mejor control en el proceso de recepción y envío de documentos.

Introducción

En la presente investigación se abordan temas relacionados con la comunicación en la recepción de documentos oficiales y su proceso de envío, lo que implica el proceso y sus resultados, también se aborda lo que implica tener un proceso de respuesta en el tiempo establecido y oportuno y el impase de lo manual a lo automatizado.

Se abordó la importancia de tener una ventaja competitiva con la implementación de nuevas herramientas en el sistema operativo, cambio que provoca mayor productividad, mejor servicio, menos errores y cumplimiento en los plazos establecidos y con ello evitar problemas con las autoridades superiores de Gobierno.

Al momento de presentar la problemática que afronta la institución, se abordan distintos temas que puedan dar una posible solución al problema o un aprovechamiento de mejora, dentro de los temas desarrollados podemos mencionar: la comunicación entre jefes y subordinados, entre unidades ejecutoras o entre departamentos financieros, también se desarrolla la existencia de controles administrativos que puedan determinar el punto exacto del proceso donde se está fallando, los controles administrativos en la organización deben de ser lo más exactos y precisos, ya que de ellos dependerá la objetividad de la información recabada.

Se desarrolla también la forma de cómo se comunican los cambios en algún proceso y el medio utilizado, que para toda organización debe ser formal y por escrito. En contexto al número de documentos recibidos fuera de fecha, o al extravió de los mismos se identificaron diversidad de problemas que genera, tema que también es parte del estudio, donde se hace énfasis en el conocimiento del costo que representa hacer un cambio como este.

Como parte final y propositiva se desarrolla una mejora en la comunicación para el proceso de envío y recepción de documentos oficiales, el cual consta en la implementación de un software en el sistema operativo, propuesta que logra pasar de un proceso manual a automatizado.

Capítulo 1

1. Antecedentes de la empresa

1.1 Reseña histórica de la empresa

Creación y Organización. La constitución Política del 13 de marzo de 1945 crea los Ministerios y Ministros de Estado, en el cual se decía que tendría cada Ministro uno a más subsecretarios para sustituirlo en su orden en los casos de ausencia a falta temporal de titular de la cartera.

La Constitución Política del 15 de octubre de 1965 crea los Viceministros en lugar de Subsecretarios quienes tendrían las mismas calidades de su nombramiento con los Ministros.

Fundación y trayectoria

Lo que hoy es el Ministerio de Salud, ha tenido diversos cambios en lo que se refiere a su organización. Mediante el artículo 170 de la Constitución de la República sustituye el nombre por Dirección General de servicios de Salud y es cuando se crea el Consejo Nacional de Salud, el cual estuvo presidido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de la Defensa Nacional, Representado por el Negocio de Sanidad Militar, Consejo de Bienestar Social y otras.

En 1969 fue reorganizado nuevamente el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social mediante el Acuerdo Gubernativo número 23-69, estableciendo las divisiones en la Dirección General de Servicios de Salud como Salud Materno Infantil y Familiar, Epidemiología, Saneamiento Ambiental, Servicios Técnicos Generales, así como las Subdirecciones normativa y ejecutiva estableciendo las cinco regiones y Áreas de Salud.

A través del Acuerdo Gubernativo 71-75 del 03 de febrero de 1976, se emite otro reglamento donde es reestructurado con las divisiones técnico normativas, administrativas creando en

definitiva veintidós Áreas de Salud y la Región Metropolitana que comprendía Área Guatemala Norte, Área de Guatemala Sur y Área de Amatitlán.

A través del Acuerdo Gubernativo SP-G-43-80 del 16 de junio de 1980, se establece una organización en la atención de salud para puestos, centros tipo “A” y “B”, hospitales de distrito, hospitales de base de área y hospitales regionales.

Mediante el acuerdo Gubernativo número 741-84 se estructuran nuevamente las dependencias del Ministerio, enfocando sus acciones de carácter preventivo en la Dirección General de servicios de salud a través de ocho divisiones, las áreas de salud, hospitales, centros y puestos de salud, así como servicios de educación y recuperación nutricional.

Mediante el Decreto número 90-97, se aprueba un nuevo Código de Salud con principios fundamentales, acoplado a la nueva red de servicios porque su contenido es de acciones de programación y prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, así como las infracciones y sanciones. Este nuevo código ha tenido sus reformas en cuanto al tema de la publicidad de tabaco y licores, la obligación del estado de velar por la salud de los habitantes no solo porque la misma se garantice a la persona sino en forma gratuita a nivel nacional.

En el año 1997, se emite el Decreto número 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo en el cual se deja sin efecto el Decreto número 93 que fue el que creó en 1945 las Secretarías y Ministerios de Estado, dándoles nuevamente una filosofía y contenido, acorde a las necesidades del país.

Como información adicional estadísticamente desde la Revolución de 1944 el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha tenido treinta y dos Ministros y cuenta y tres Viceministros de Salud Pública respectivamente.

En el año de 1999, se emite el Acuerdo Gubernativo 115-99 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Estudios previos

El Ministerio de Salud está conformado por diferentes departamentos, unidades y servicios de salud, que deben estar comunicados entre sí con el afán de poder mejorar los procesos, la atención a los usuarios de salud y con ello brindar información confiable y oportuna.

Por tal razón se detallan a continuación estudios previos que tienen relación al tema de estudio. Según Jackeline Sofía León Cifuentes (2012), Universidad de San Carlos de Guatemala, autor de tesis de licenciatura “Comunicación interpersonal entre adolescentes por medio de teléfono blackberry, elaborada durante el año 2012”, expone como objetivo general identificar cuáles son los efectos del blackberry en las comunicaciones interpersonales entre adolescentes.

Según Sheila Jullisa Vela Castellanos (2011), Universidad Panamericana de Guatemala, autor de tesis de maestría de administración corporativa “Comunicación interna para International Paper & Suplys, elaborada durante el año 2011”, expone como objetivo general establecer cómo se aplica la comunicación interna en International Paper & Supplys

Según César Augusto Hernández Camo (2007), Universidad de San Carlos de Guatemala, autor de tesis de licenciatura “Comunicación interpersonal entre integrantes de grupos de alcohólicos anónimos, elaborada durante el año 2007”, Comprobar cómo perciben los integrantes de los grupos de Alcohólicos Anónimos, su comunicación interpersonal, si en forma eficiente o deficiente.

Situación actual de la empresa

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de acuerdo a la Constitución Política de la República es el encargado del despacho de los negocios del Organismo Ejecutivo en cuanto a la salud (en base al artículo 93), ello implica el velar por la salud y la asistencia social de todos los habitantes y por lo tanto deberá desarrollar acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes de procurarles el más completo

bienestar físico, mental y social (artículo 97). Actualmente el Ministerio de Salud y Asistencia Social para cumplir con los objetivos establecidos trabaja en con el apoyo de sus 83 unidades ejecutoras que cubren la organización en todo el país de Guatemala, por la misma situación este es el Ministerio que maneja mayor cantidad de personal, lo que implica que en grupos demasiado grandes se interrumpa la comunicación y es lo que sucede que no se cuenta con la información de todos involucrados, para este estudio los involucrados serán el personal de toda las áreas financieras de las unidades y el departamento financiero del nivel central. Siempre se a utilizado un mismo directorio para establecer comunicación vía telefónica y ha sido muy difícil mantenerlo actualizado, situación por la cual en muchos casos resulta imposible confirmar la entrega de algún documento oficial e importante. Existe una débil separación y rivalidad entre el personal profesional y el personal técnico, misma razón que provoca la ausencia de definición de responsabilidad en cuanto al canal de comunicación; si se quiere tomar en cuenta la tecnología el correo electrónico institucional que es una buena herramienta en comunicación, para esta entidad del Gobierno no es funcional, porque tampoco por el correo electrónico es un medio donde se pueda encontrar buena comunicación, ejemplo de eso son la gran cantidad de correos rebotados, correos que se quieren confirmar y nunca llegan, o en si caso si llegan pero los vieron pasada la fecha de respuesta. Adicional a todo esto que tampoco existe un plan de comunicación establecido.

Como toda entidad debe establecer su razón de ser y verse en el futuro y saber que quiere lograr se presenta la misión, visión, principios y valores del Ministerio.

La misión consiste en: “Guiar, organizar y/o respaldar una respuesta ampliada y dirigida a integrar, fortalecer, extender y diversificar los servicios y programas de salud públicos, hospitalarios y privados.”

Finalidad de la misión:

- a) Ejercer la función de rectoría en el sistema nacional de salud del país.
- b) Mejorar el estado de salud y bienestar de la población

- c) Optimizar la planificación, la implementación, la administración y la evaluación de los sistemas de entrega de los servicios de salud.

La visión: “Personas viviendo y construyendo comunidades saludables”

Principios y valores:

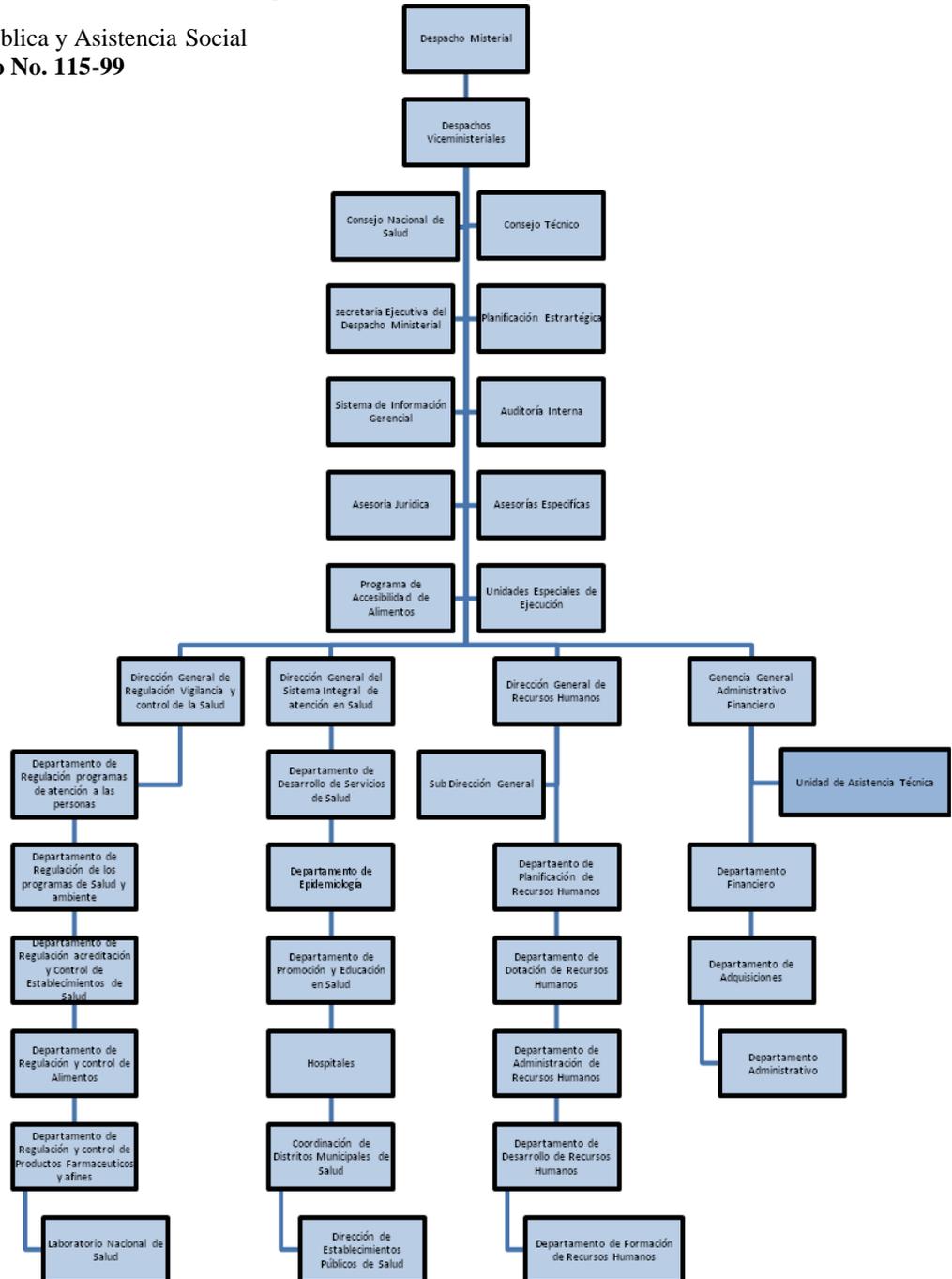
- a) Un sistema óptimo de servicios de salud se caracteriza por:
- b) Estar centrado en la persona y enfocado en la comunidad.
- c) Satisfacer las necesidades de los individuos, las familias y las comunidades.
- d) Responder a las tendencias demográficas y epidemiológicas.
- e) Facilitar el acceso a la atención apropiada, a tiempo y en el lugar adecuado, con énfasis en el primero y segundo nivel de atención que conlleve al acceso universal.
- f) Proveer la continuidad de la atención ampliada a través de la coordinación con las instituciones.
- g) Articular las relaciones con todos los sectores para optimizar los servicios.
- h) Garantizar estándares de calidad de atención que sean consistentes en toda la institución.
- i) Optimizar la utilización de los recursos.
- j) Incrementar la efectividad del sistema y
- k) Ofrecer servicios con equidad de género, pertinencia cultural, respeto y dignidad.

A continuación se presenta la estructura organizacional del “Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social”, en el presente organigrama se puede verificar los distintos niveles jerárquicos, los cuales van de forma descendente desde el nivel más alto al nivel medio que son las jefaturas de agencia y por último el nivel técnico que es donde se encuentran las diferentes coordinaciones o jefaturas.

Ilustración No.1

Figura 1: Estructura Organizacional

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
 Acuerdo Gubernativo No. 115-99



Fuente: Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2010

Funciones

Las funciones del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social son: formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva formular las políticas y hacer cumplir el régimen jurídico relativo a la salud preventiva y curativa a las acciones de protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud física y mental de los habitantes del país y a la preservación higiénica del medio ambiente, a la orientación y coordinación de la cooperación técnica y financiera en salud y a velar por el cumplimiento de los tratados y convenios internacionales relacionados con la salud en caso de emergencia por epidemias y desastres naturales y, a dirigir en forma descentralizada el sistema de capacitación y formación de los recursos humanos del sector salud.

- ✓ Gerencia General Administrativa Financiera
- ✓ Responsable de la implementación del sistema contable integrado y la aplicación de normas financieras, económicas y de gestión sobre las operaciones que realizan las distintas dependencias del Ministerio de Salud;
- ✓ Responsable de la preparación del proyecto de presupuesto general de ingresos y egresos del Estado en lo que corresponde al Ministerio de Salud y en la fundamentación de su contenido de conformidad con la ley de la materia.
- ✓ Desarrollo y control de aquellas tareas complementarias que un eficiente y transparente manejo de recursos físicos, materiales y financieros asignados al Ministerio de Salud.
- ✓ Nivel Ejecutor
- ✓ Dirección Áreas de Salud
- ✓ Planificar, programar, ejecutar, supervisar y evaluar los programas y servicios de salud de atención a las personas como al medio ambiente;
- ✓ Asegurar la articulación y funcionamiento eficaz y eficiente de la red de servicios departamentales y de los establecimientos sanitarios que la conforman, mediante la planificación, programación, capacitación, supervisión y evaluación de sus servicios básicos y ampliados;

- ✓ Dirigir al Consejo Técnico del Área de Salud cuya organización y funciones se rige por una normativa específica.
- ✓ Promover el establecimiento de vínculos de comunicación y coordinación con las demás instituciones que conforman y que tienen representación en el ámbito del Área de Salud, con los Consejos Departamentales y Regionales de Desarrollo, con las municipalidades con la comunidad organizada y otros sectores.
- ✓ Desarrollar un sistema permanente de vigilancia epidemiológica para prevenir la aparición y la difusión de enfermedades transmisibles, no transmisibles, emergentes o re emergentes y recurrentes;
- ✓ Participar en el proceso de registro acreditación y autorización de los servicios de salud de su jurisdicción de acuerdo a normas técnicas
- ✓ Vigilar y exigir el cumplimiento de las normas para el funcionamiento de los programas y servicios públicos y privados de salud;
- ✓ Brindar asesoría técnica a los funcionarios de los distintos establecimientos de salud, en el desarrollo de los procesos vinculados con la administración financiero-contable.
- ✓ Participar en los procesos vinculados con la prestación de los servicios generales a los diferentes establecimientos de su jurisdicción.
- ✓ Participar en los procesos relacionados con la formación, capacitación permanente y administración de los recursos humanos de su jurisdicción;
- ✓ Suscribir convenios con entidades privadas y comunitarias para la administración y/o prestación de servicios de salud dirigidos a la población de su jurisdicción;
- ✓ Participar en la vigencia y control de prestadoras y administradoras de servicios de salud en el ámbito de su jurisdicción. y,
- ✓ Promover la participación social y comunitaria en la gerencia, monitoreo y evaluación de los servicios de salud

A continuación se presenta el estudio situacional interno y externo que se realizó, para poder conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), que actualmente afronta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Ilustración No. 2

Figura 2: FODA del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

	Positivas	Negativas
Factores	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
Externos no controlables	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> • La correspondencia o documentos e información oficial no llega en el tiempo esperado.
	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con otros organismos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta a los documentos oficiales, llegar tarde, aunque exista fecha límite de entrega.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ser el ente Rector responsable de la salud de los guatemaltecos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta demanda en el envío y recepción de documentos oficiales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Corregir las debilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Extravío de documentación.
Factores Internos controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de profesionales involucrados en el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con información completa de todos los receptores de los documentos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición del personal para el aprendizaje y la innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de personal desactualizada.
	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de elaborar un plan de comunicación Interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • En ocasiones resulta imposible confirmar la entrega de documentos oficiales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de elaborar un medio para comprobar la satisfacción de cada usuario en la entrega de documentos importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Débil separación entre la parte profesional y técnica.

	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de detectar y solucionar problemas de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de un medio que administre eficazmente el proceso de recepción y envío de documentos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de elaborar un plan de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de correo institucional no es funcional para algunas unidades ejecutoras.
		<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de un plan de comunicación.

Fuente: Elaboración propia, junio 2014

Con base en el análisis de los factores externos no controlables y de los factores internos controlables –FODA-, realizado al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se determinaron los factores que pueden ser aprovechados por la misma entidad, así como contrarrestar las amenazas que se le presentan para una mejor atención a su clientes internos y lograr una mejor comunicación interna entre unidades ejecutoras y MSPAS.

En el mismo estudio se determinaron los factores internos que son favorables para mejorar la comunicación, también se reconocieron las debilidades que pueden ser aprovechadas para fortalecerlas y poder implementar estrategias de mejora.

En lo concerniente a las oportunidades con las que cuenta la entidad están: El desarrollo constante de la tecnología, la alianza con otros organismos internacionales, ser el ente rector responsable de la salud de todos los guatemaltecos y la búsqueda de corrección en las debilidades establecidas.

En las amenazas detectadas se tiene: La entrega de la correspondencia o documentos oficiales que no llega en el tiempo esperado o establecido, la respuesta a los documentos oficiales, siempre llegar tarde aunque exista fecha límite de entrega, alta demanda en el envío y recepción de documentos oficiales y en varios casos el extravió de los documentos.

En el FODA realizado en los factores internos encontramos en sus fortalezas: Contar con diversidad de profesionales involucrados en el proceso, disposición del personal para el aprendizaje y la innovación, compromiso para elaborar un medio para comprobar la satisfacción de cada usuario en la entrega de documentos importantes, compromiso de detectar y solucionar problemas de comunicación.

Dentro de las debilidades se pudo notar que últimamente no se cuenta con información completa de todos los receptores de información, el directorio telefónico que sirve como base para la comunicación telefónica se encuentra desactualizado, en muchos casos resulta imposible confirmar la entrega de documentos oficiales, exististe una débil separación entre el personal profesional y el personal técnico, existe ausencia de definición de responsabilidades en comunicación, adicional a que el correo electrónico tampoco es funcional para la buena comunicación a lo que se agrega la ausencia de un plan de comunicación.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

Comunicación

Desde el origen del hombre, nació la comunicación, convirtiéndose en la actividad humana más importante. Ninguno de los dos se puede separar, ya que con ellos podemos ahondar en el tema comunicativo, para saber cuándo, cómo y por qué se comunicó el hombre. La comunicación en los hombres se da por naturaleza por la interacción con otros hombres.

Como la comunicación es un concepto social y administrativo se iniciará el capítulo conociendo varias definiciones de ella.

Definición

Para B.F. Lomonosov y otros, (2010) “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupal”. (p.89)

E. Pichón. Riviere dice, (2007) “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”.(p .89)

Y para Z.M. Zorín, (2008) “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistema de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano”. (p.12)

Por lo que se puede concluir que la comunicación es un proceso estrictamente social, específicamente de los seres humanos que desean transmitir lo que son, como son, qué hacen,

cómo se desarrollan, con contribuir con el desarrollo interpersonal y social de ellos mismos y de los demás.

Objetivos de la comunicación

El propósito de la comunicación en una organización es llevar a cabo el cambio, es decir, influir sobre la acción en beneficio de esta. Scott y Mitchell, (2009) identificaron cuatro objetivos que del que se sirve el proceso de comunicación en las organizaciones:

- ✓ Aumentar la aceptación de las reglas organizacionales por los subordinados al permitirles discutir actitudes, resolver ambigüedades respecto a sus puestos y arreglar conflictos.
- ✓ Obtener mayor dedicación a los objetivos organizacionales motivando, controlando y evaluando el desempeño del personal. Asignar tareas, dar órdenes, elogiar el desempeño y criticar los errores implica cierto grado de comunicación efectiva.
- ✓ Proporcionar los datos necesarios para tomar decisiones. La comunicación es una función vital para resolver los problemas sencillos o complejos y tomar las decisiones precisas para cumplir de manera positiva en la empresa.
- ✓ Clarificar las responsabilidades de tarea, identificar los puestos de autoridad y fincar responsabilidad para el desempeño. Tanto los organigramas, programas y procedimientos de operación proporcionan un conducto formal de comunicación para el control administrativo en la organización. La comunicación no solo facilita las funciones administrativas, sino que también relaciona a la empresa con su ambiente externo.

Principios de la comunicación

Varios autores mencionan diferentes principios de comunicación, pero para Reyes Ponce existen tres principios que son:

- ✓ **Bilateralidad:** De acuerdo al análisis de sus elementos se ha visto que la comunicación es necesariamente bipolar, es decir, que implica dos polos, el emisor o fuente y el receptor. Así mismo, toda comunicación tiende a cambiar de sentido, cuando el receptor se convierte en

emisor y viceversa. Por ello, cuando mayor sea la bilateralidad o cuanto más se favorezca, entonces la comunicación tiende a ser más enérgica y efectiva.

- ✓ Proceso de Revisión Constante: La comunicación tiende por su naturaleza, a hacerse más difícil, si no se tiende un cuidado permanente en mejorarla.
- ✓ Siempre es un medio: A pesar de la importancia de la comunicación, no se debe de olvidar que dependerá del fin buscado el usar de medios más o menos costosos, difíciles, etc.

Tipos de comunicación organizacional

Comunicación descendente

Según Palaci Descals, José Francisco, (2007) “Este tipo de comunicación es la utilizada por los mandos superiores, la dirección, con el fin de mantener informados a los trabajadores. Con ella se controla la conducta de los subordinados al igual que se utiliza para regular el sistema de funcionamiento. Se trata de una información de poder. Su efectividad depende de lo extensa que sea la jerarquía de la empresa, así en empresas de gran tamaño puede llegar a tener menos efectividad debido al distanciamiento y esto puede llevar a una distorsión de la información. En este caso se deberá recurrir a algún tipo de solución para evitarlo” (p.28)

Comunicación ascendente

Palaci Descals, José Francisco, (2007) también define que “La comunicación ascendente es complementaria a la descendente, consistente en que los subordinados informen a la dirección. Lamentablemente la comunicación ascendente suele ser bastante insuficiente y suele ser poco valorada por la jerarquía, pero no debemos olvidar que para los trabajadores de la organización es necesaria y positiva, a parte que puede llegar a ser muy útil para que los directivos sepan qué es lo que está ocurriendo. (p.30)

Comunicación horizontal

Palaci Descals, José Francisco, (2007) agrega que “Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. La función de la comunicación

horizontal es la de suministrar apoyo emotivo y social entre los trabajadores, al igual que coordinar las tareas para la plantilla, de modo que estén organizadas y sean coherentes unas con otras”. (p.32)

Comunicación vertical

Palaci Descals, Josè Francisco, (2007) también dice que “La dirección que toma la comunicación vertical es entre las diferentes posiciones de la jerarquía empresarial, es decir de trabajadores a superiores y viceversa. Lo positivo de esta comunicación es que se pasa información con la cual sabemos qué está ocurriendo en los diferentes estratos de la organización”. (p.35)

Elementos de la comunicación

Por ser la comunicación un proceso mediante el cual los conocimientos tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros es importante definir cada uno de sus elementos.

Emisor:

Cuando se habla de una comunicación interpersonal intencionada, el emisor es el encargado de codificar dicho mensaje, de ponerlo en un lenguaje que sea conocido por él y de igual forma para el receptor. El emisor no siempre debe ser una persona, puede ser cualquier fenómeno u objeto que transmita un mensaje.

Receptor:

Este es el que recibe y decodifica o interpreta el mensaje, debe conocer el código que el emisor está utilizando. El receptor puede ser una persona o un animal al que se le esté dando una orden o mensaje.

Mensaje:

Este se forma de los signos o información que está comunicando o transmitiendo el emisor al receptor. Debido a la polisemia, es decir a los diferentes significados que poseen los signos, el mensaje puede tener mensajes que son clasificados como subliminales, porque tienen la capacidad de llegar al receptor sin que este lo note o esté interesado en él; pero que son de gran influencia en sus acciones diarias.

Los mensajes subliminales son influencias que afectan el pensamiento, la conducta y la sensibilidad de las personas que los están recibiendo.

Canal:

Es el medio, instrumento o vehículo por el cual se transmite un mensaje, además de ser un medio físico por el cual circula el mensaje, es también una conexión psicológica ya que requiere de la participación activa de las personas.

Código:

Este es el lenguaje en el que se está transmitiendo el mensaje, cualquier señal, por más espontánea o vieja que sea, es capaz de responder a determinados convencionalismos, reglas que comparten emisor y receptor. Los idiomas son códigos efectivos que utilizan los humanos para comunicar ideas o situaciones vividas. Los humanos se valen de una amplia cantidad de códigos o formas de comunicarse como los códigos gestuales, códigos icónicos, la música, las señales, los ruidos, etc. Todos con el mismo fin, comunicar humanos con otros. Pueden ser textos, signos, verbal y audiovisual.

El referente:

Posee gran importancia dentro de la comunicación ya que satisface la necesidad de los humanos de dar cuentas de su mundo y lo que hace en él.

Ruidos y redundancia:

Los mensajes no llegan al receptor con la exactitud en la que lo envía el emisor, y esto se debe a las circunstancias que obstaculizan la comunicación; como lo son los ruidos:

- ✓ Ruidos físicos: son fallas técnicas que se pueden dar durante el proceso de comunicación, como por ejemplo: cuando no se tiene buena señal en el celular, o cuando en una reunión el micrófono no funciona bien y se escucha entrecortado.
- ✓ Ruidos fisiológicos: son específicos del receptor, puede ser problemas de audición o de la vista.
- ✓ Ruidos psicológicos: estos deterioran la relación entre emisor y receptor, como puede ser el hablar de política, religión o equipos de fútbol, etc.
- ✓ Ruidos culturales: se puede dar entre grupos de diferentes etnias, culturas y tradiciones.
- ✓ Redundancia: este se puede dar cuando hablamos y hay que repetir las frases de diferentes maneras, para que nos entienda el receptor.

Barreras de comunicación

Reyes Ponce, Agustín, (2007) define una barrera de comunicación “Es todo lo que impide o reduce la posibilidad, la precisión o la fidelidad de la comunicación. En la información suele conocerseles más bien como “ruidos”. Hay quienes clasifican esas barreras en relación con cada uno de los elementos de la comunicación”. (p.397)

Según Reyes Ponce, en su libro Administración Moderna, (2007) menciona algunas barreras que se dan en la comunicación, de las cuales podemos mencionar:

- ✓ Barreras semánticas: están formadas por todo uso inadecuado del lenguaje, como palabras vagas o con doble sentido, uso de posesivos que pueden referirse a dos personas, etcétera.
- ✓ Psicológicas: turbación o irritación en quien da el mensaje o en quien lo recibe.
- ✓ Sociológicas: Choque, antipatías o resentimientos entre quienes se da la comunicación. Aquí pueden ubicarse las suspicacias de los sindicatos hacia la empresa o viceversa.

- ✓ Culturales: distinto nivel de preparación intelectual entre quienes dan y quienes reciben el mensaje.
- ✓ Administrativas: sistemas inadecuados de organización; canales innecesariamente largos, papeleo.
- ✓ Fisiológicas: dificultad en la audición del receptor o en la expresión del comunicador.
- ✓ Físicas: ambiente de ruidos, ecos, etc. en el local en que se realiza la comunicación, mal funcionamiento de los aparatos de reproducción.

La acción coordinada y el trabajo en equipo contribuirán a lograr los objetivos estratégicos de toda institución. Los procesos de comunicación permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas unidades o departamentos.

La comunicación es además un instrumento de cambio ya que permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional. Los colaboradores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento, de este modo la comunicación al incrementar la posibilidad de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal. Todo ello contribuirá a una mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del la prestación de servicio a todos los guatemaltecos, así que en la búsqueda de la Calidad Total aparece como elemento fundamental: La comunicación. La buena gestión de una comunicación interna debe alcanzar un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación que presentan los colaboradores o grupos que conforman la organización.

La comunicación efectiva entre los colaboradores es fundamental para el buen funcionamiento de cualquier organización, la comunicación debe fluir en todos los sentidos

Medios de comunicación

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Es decir, que toda la comunicación, se transmite y fluye a través de canales para la socialización entre los colaboradores.

Estos mensajes se pueden transmitir en diferentes niveles y de diversas maneras, por ejemplo, de forma escrita, verbal, electrónica, telefónica, etc., a continuación se describen las variantes en cada uno de ellos.

Comunicación escrita

Según Boni, Federico, (2007) “La comunicación debe ser clara, precisa, completa y correcta; se califica como información de primera mano y se deja constancia. Por medio de ella, las personas tienen la oportunidad de poder regresar a segmentos anteriores al mensaje, lo que permite una mejor comprensión en la información”. (p.125)

Esta puede darse a través de:

- ✓ Carta: es el medio más usado dentro de la organización para las personas ausentes, en la cual se comunica alguna cosa de interés personal o grupal
- ✓ Memorando: lleva como objetivo el recordar mensajes o información con referencia a instrucciones internas que los empleados deben realizar dentro de la organización.
- ✓ Carteleras: son calificadas como un factor clave en la organización, allí se suele manejar información a través, de otros medios sobre actividades de motivación o mensajes de interés general para los empleados y directivos, algo muy importante para que éstas funcionen es que, se debe tener en cuenta su ubicación; es decir la empresa establece sitios estratégicos en donde hay mayor flujo de personal.
- ✓ Revista: es una forma de comunicación tradicional más común y con mayor aceptación dentro de la empresa, en la cual, se propicia la participación activa de todas las actividades, en aras de contribuir al fomento de la investigación y de acontecimientos afines a la comunicación; en las revistas se consigna la realidad de la organización.

- ✓ Periódico: envuelve un área de conocimientos especializados, en muchos casos el periódico es utilizado para ganar tiempo en el ámbito de la información.
- ✓ Boletín: es un medio de comunicación donde se maneja información especializada para los públicos internos y externos de la organización.
- ✓ Comunicación electrónica: El servicio de comunicación electrónica es un sistema de información y comunicación; con dicho servicio se pretende optimizar los resultados de la comunicación interna y externa que se está realizando actualmente, teniendo como finalidad el conseguir un mayor y mejor acceso de todo aquello que se produce tanto dentro como fuera de la organización y que sea del interés de todos los miembros que la conforman. Se entiende también, al transporte de señales a través, de redes de comunicaciones electrónicas, con inclusión de los servicios de telecomunicaciones y servicios de transmisión en las redes utilizadas para la radiodifusión.
- ✓ Correo electrónico: es un medio de comunicación muy rápido, aunque su uso no está todavía muy desarrollado en nuestro país. Se utilizan para enviar información detallada y específica. Es una comunicación económica y beneficiosa.
- ✓ Intranet: (internet pero interna) tiene como ventaja que es un medio rápido e instantáneo y pueden comunicarse todos aquellos que tengan su computadora conectada a la red de la organización. Se envían y reciben mensajes on-line (en línea).
- ✓ Línea abierta o línea directa: es una línea telefónica donde todos pueden llamar y dejar sus preguntas, sugerencias, temores, etc. en un contestador. Pueden utilizarlo todos los integrantes de la organización y es obligatorio que, junto a su mensaje, dejen su nombre, apellido y sector. Los mensajes serán revisados por el departamento de comunicaciones internas y a los pocos días se deben contestar los mensajes (esto es muy importante).
- ✓ Buzón de comunicaciones: permiten que todos los integrantes de la organización se expresen con libertad y puedan dirigirse hacia los niveles superiores. Se pueden dejar mensajes, pero no esperar ningún premio por eso. No deben tenerse en cuenta los mensajes anónimos.

Implantación para una buena comunicación

En toda organización es efectivo, implantar las siguientes ideas básicas para promover una buena comunicación:

- ✓ Material formal de la entidad: Cada colaborador recibirá la inducción de la Institución, el manual del empleado, los objetivos de la entidad, descripción detallada de su cargo etc.
- ✓ Evaluación anual: Todo colaborador debe ser evaluado por lo menos una vez al año. En dicha evaluación se dejan claros los objetivos para el nuevo año, la actualización de la descripción del cargo, los logros y los fallos, necesidades de mejora y los planes futuros para asumir los nuevos objetivos.
- ✓ Reporte semanal: Los colaboradores deben escribir y entregar a sus supervisores un reporte de estatus semanal, que incluya las tareas realizadas, las planificadas para la semana siguiente y cualquier asunto pendiente. El reporte contiene la fecha de elaboración, lo archiva el supervisor y el empleado a los cuales les servirá para efectos de planificación, evaluación y reflexión.
- ✓ Reunión mensual con todos los colaboradores: Es necesario reunir a todos los colaboradores una vez al mes para revisar la condición general de la entidad, comentar y celebrar los éxitos recientes, comentar y decidir acciones respecto a los fracasos o fallos y principalmente para crear un ambiente que estimule las relaciones entre colaboradores y el trabajo en equipo.
- ✓ Reunión semanal o quincenal: Se reúnen los componentes de una organización regularmente aunque no hayan temas específicos por tratar de esta forma se elimina la mala costumbre de reunirse solamente cuando existen algún tipo de problema.
- ✓ Reuniones uno a uno: Es interesante que los coordinadores o jefes de unidad se reúnan cara a cara con el empleado para revisar la situación laboral general de este, hacer y solicitar el feed-back.
- ✓ Feed-back: Estimula a los colaboradores y coordinadores o jefes a criticar en forma constructiva asegurándose que todo lo que se comunique es tomado en cuenta y que los problemas son corregidos y mejorados.

- ✓ Otras formas de comunicar: No solo se trataran los asuntos en forma de reuniones ya que existen otros mecanismos como: carteleras, correo electrónico, audio, videoconferencia.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

En la entidad se desconoce el proceso de comunicación interna de lo cual se deriva que la correspondencia o documentación oficial no llega en el tiempo esperado, es imposible mantener un directorio actualizado porque no se cuenta con información completa de todos los receptores, lo anterior por dos situaciones rotación de personal o despidos, en muchos casos resulta imposible confirmar la entrega de documentos oficiales, o bien la respuesta a los mismos llega tarde, aunque exista fecha límite de entrega, los documentos se extravían situación que provoca mal entendidos, quejas internas constantes, el correo electrónico institucional que es uno de los medios de comunicación interna que utiliza la entidad, es disfuncional, para comunicarse vía telefónica, se cuenta con números de teléfono bloqueados, o números que no corresponden al contacto. A continuación se plantea la pregunta de investigación:

¿Cuál es el proceso de comunicación para la entrega de documentos oficiales en la fecha límite de respuesta?

3.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Evaluar el proceso de comunicación interna para la entrega de documentos oficiales en la fecha límite de respuesta.

Objetivos específicos:

1. Identificar los canales de comunicación interna que se utiliza entre la unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.
2. Determinar el nivel de conocimiento en relación a la accesibilidad a los sistemas de información personal.
3. Evaluar si el personal conoce los medios de comunicación con que cuenta la entidad.

4. Investigar los controles administrativos que utiliza la entidad para la comunicación interna.
5. Evaluar el nivel de tecnología que utiliza el departamento de informática como apoyo para el proceso de comunicación interna entre la unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras del la Región I Metropolitana.

3.2 Alcances y límites de la práctica

La investigación se concentrará en la evaluación de la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales entre el personal de la Unidad de Asistencia Técnica y el personal del departamento financiero de las Unidades Ejecutoras de la región I Metropolitana, que está integrada por el área de salud de Guatemala Nor Oriente, área de salud de Guatemala Nor Occidente y área de Salud de Guatemala Sur.

Este estudio se realizará en las fechas comprendidas del 01 al 09 de Agosto de 2014, durante este tiempo se estima concretar el trabajo de campo y se fijará nueva fecha para entrega del análisis de la información y el informe final.

3.3 Metodología aplicada a la práctica

“la metodología entendida como el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo, y que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirnos a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos que se tienen en cuenta para realizar un estudio” (Bernal Torres, 2007, p.55).

Tipo de investigación

Para establecer la situación del objeto de estudio se utilizará la investigación descriptiva, la cual permite un grado de análisis e interpretación de las condiciones existentes en el momento oportuno, dicha investigación suele implicar algún tipo de comparación o contraste, tratando de establecer relaciones de causa y efecto. La investigación descriptiva refiere minuciosamente e interpreta lo que es y no es solamente una descripción detallada de los hechos.

La investigación descriptiva también puede referirse al estudio de lo que es o existe con relación a hechos pasados que han influido en acontecimientos presentes. Por tal razón la investigación

descriptiva nos permitirá derivar conclusiones significativas que permitan interpretar y explicar los hechos del problema objeto de estudio.

Método de investigación

El método que se utilizará es el inductivo, ya que es el más usual y se lleva a cabo por medio de observaciones para obtener así conclusiones generales a partir de premisas, tomando en cuenta la opinión de los colaboradores de la entidad.

Fuentes de información

Para la recolección de los datos para la investigación se utilizarán fuentes primarias y secundarias.

- a) Fuentes primarias: estarán constituidas por la información que se obtendrá de los colaboradores y gerentes financieros, con la que se recopilará información de primera mano y se utilizará para realizar un análisis general con una mayor comprensión del problema y proponiendo una solución efectiva.
- b) Fuentes secundarias: se recurrirá a bibliografías existentes como: tesis, libros, enciclopedias, internet; con el fin de documentar información que ayudará a definir y evaluar el objeto de estudio.

3.4.1 Sujetos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se considerarán relevantes las opiniones, acciones y experiencia del personal del Departamento Financiero de las unidades ejecutoras de la región I Metropolitana y el Asesor Técnico Financiero de estas unidades.

Se incluyen como sujetos de investigación a las siguientes posiciones:

- ✓ Gerente financiero, quien es la persona responsable de coordinar y dirigir los temas financieros de la unidad ejecutora.
- ✓ Encargado de presupuesto, quien es la persona responsable de coordinar y dirigir todos los temas relacionados al presupuesto asignado.

- ✓ Tesorero, quien es la persona responsable de coordinar y dirigir todos los temas relacionados con fondos rotativos y sus diferentes traslados a donde corresponden.
- ✓ Contador, quien es la persona responsable de coordinar y dirigir todos los temas relacionados con la contabilidad de la unidad ejecutora.
- ✓ Secretaria, quien es la persona responsable de coordinar y dirigir todas las actividades secretariales de la unidad ejecutora.
- ✓ Asesor técnico administrativo financiero, que es la persona responsable de brindar asistencia técnica en todos los temas administrativos financieros a las personas del departamento financiero de cada unidad ejecutora.

Determinación de la muestra

Tomando en cuenta las características planteadas en la delimitación geográfica de la investigación, la población utilizada para la investigación está integrada por los colaboradores del departamento financiero de las unidades ejecutoras de la región I metropolitana y el asesor técnico de la unidad de asistencia técnica financiera.

Derivado del problema investigado no se tomó una muestra. Se determinó el total de la población como elemento de estudio.

Nombre del Puesto	No. de Personas
Gerente Administrativo Financiero	4 personas
Encargado de Presupuesto	4 personas
Tesorero	4 personas
Contador	4 personas
Secretaria	4 personas
Asesor Técnico Administrativo Financiero	<u>1 personas</u>
Total	21 Personas

3.4.2 Instrumentos

“Los instrumentos son utilizados en las investigaciones para medir las variables y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de datos” (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, 2010 p.217).

“Entrevista: implica que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, 2010 p.239).

“Cuestionarios: consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, pueden utilizarse dos tipos de preguntas (cerradas y abiertas)” (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, 2010 p.217).

Para la obtención de la información primaria, se utilizarán las técnicas de entrevista y cuestionario de la siguiente forma:

- ✓ Guías de entrevista, al Gerente Administrativo Financiero de cada unidad ejecutora de la región I Metropolitana y al Asesor Administrativo Financiero de la Unidad de Asistencia Técnica.
- ✓ Cuestionarios, dirigidos al personal del departamento financiero de cada unidad ejecutora.

En los instrumentos anteriores se consideraran elementos cuantitativos y cualitativos que permitirán formar criterios sujetos al análisis e interpretación con relación a la pregunta de investigación, todos para contribuir a las conclusiones y recomendaciones cuando ya se concluya con la investigación.

3.4.3 Procedimiento

El trabajo de investigación se realizará cumpliendo con los requerimientos de la guía proporcionada para la práctica empresarial dirigida, de la siguiente manera:

- ✓ Selección de la Institución.

- ✓ Selección del tema.
- ✓ Se realizó la tabla de variables de acuerdo a la metodología establecida.
- ✓ Con el método de observación se analizaron diversas problemáticas relacionadas con comunicación interna en la entrega de documentos oficiales en la fecha límite de respuesta y se concluyó con un análisis FODA.
- ✓ Definida la pregunta de investigación, se seleccionó el título de la práctica empresarial dirigida.
- ✓ Se planteo el objetivo general y los objetivos específicos que permitieron responder ampliamente a la problemática.
- ✓ Con la información obtenida, se procedió a redactar el planteamiento del problema, que puso en contexto los temas centrales de la investigación.
- ✓ El marco teórico se construyó con el propósito de nutrir con información actualizada todos los conceptos que permitan tener una base técnica en el análisis y estudio del tema.
- ✓ Se construyo un cuadro con medición de variables, donde se definieron los principales indicadores que surgieron al plantear los objetivos.
- ✓ Se definieron los alcances y límites de la investigación.
- ✓ Se seleccionaron los sujetos de la investigación.
- ✓ Se construyeron los instrumentos para responder a las preguntas definidas según los indicadores y objetivos.
- ✓ Se realizará el procedimiento apegado a la guía de la práctica.
- ✓ Se realizará el trabajo de campo y aplicación de los instrumentos.
- ✓ Se presentaran los resultados.

- ✓ Se realizaran las conclusiones que respondan a cada objetivo planteado.
- ✓ Se realizara una propuesta de mejora que estará relacionada con apoyar a mejorar el proceso de comunicación interna en la entrega de documentos oficiales en la fecha límite de respuesta.
- ✓ Las referencias Bibliográficas nutrirán el avance que se tendrá en el trabajo de investigación.
- ✓ Se realizaran cuadros e instrumentos que serán presentados en la parte final del trabajo de investigación, en la parte de anexos.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados

Los resultados del instrumento uno se presentan en forma tabulada, con una narrativa de acuerdo a las respuestas obtenidas, para cada pregunta.

- Fuentes primarias

En la primera fase se utilizó cuestionario, para identificar la opinión del personal de los departamentos financieros, específicamente al Gerente Financiero, al Encargado de Presupuesto, al Tesorero, al Contador y a la Secretaria, de la región I Metropolitana que esta integrada por las Direcciones de Área de salud de Guatemala Sur, Nororiente, Noroccidente y Central.

En la segunda fase se aplicó el método de observación directo entre la unidad de Asistencia Técnica Administrativa Financiera; a través de los asesores técnicos administrativos financieros y el personal del departamento financiero de las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana. Durante los diferentes momentos de observación se identificó la atención a través de llamadas telefónicas, envió de correos electrónicos y visitas personales al momento de la entrega de documentos oficiales que ya tenían establecida una fecha de respuesta.

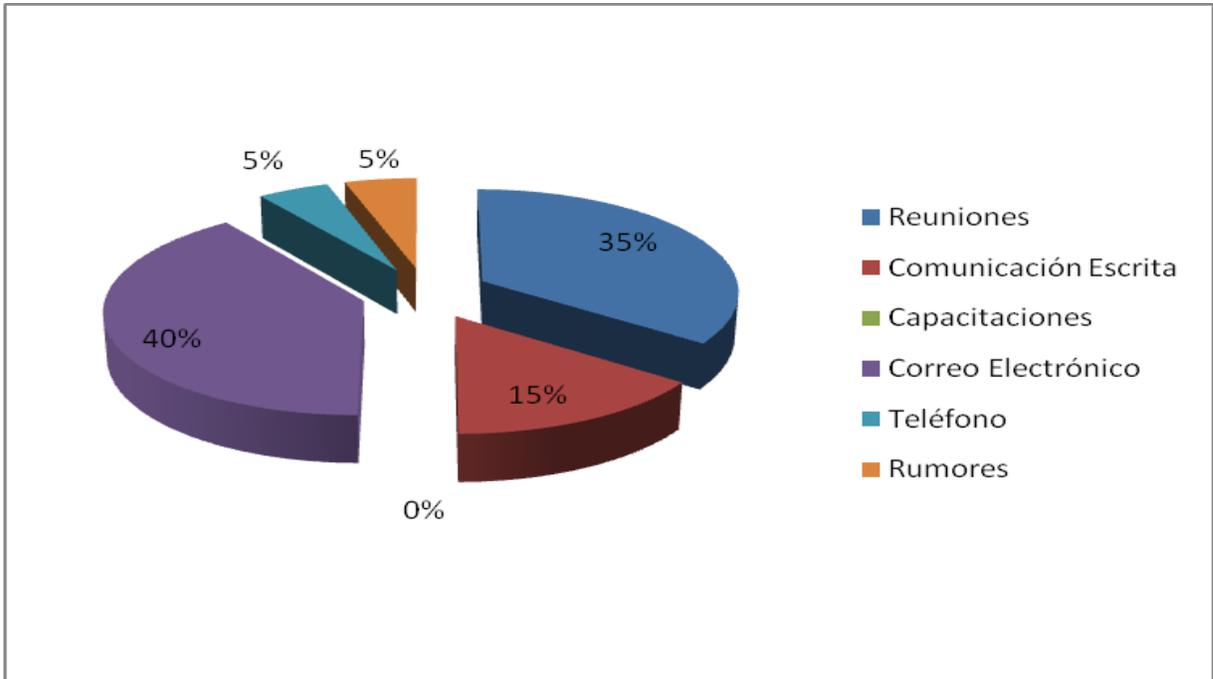
A continuación los resultados obtenidos de acuerdo a los instrumentos empleados.

Resultados del cuestionario

Instrumento 1: Cuestionario dirigido a personal del Departamento Financiero de Unidades Ejecutoras.

Ilustración No. 3

Gráfica 2: Medios de comunicación para recibir información en temas laborales

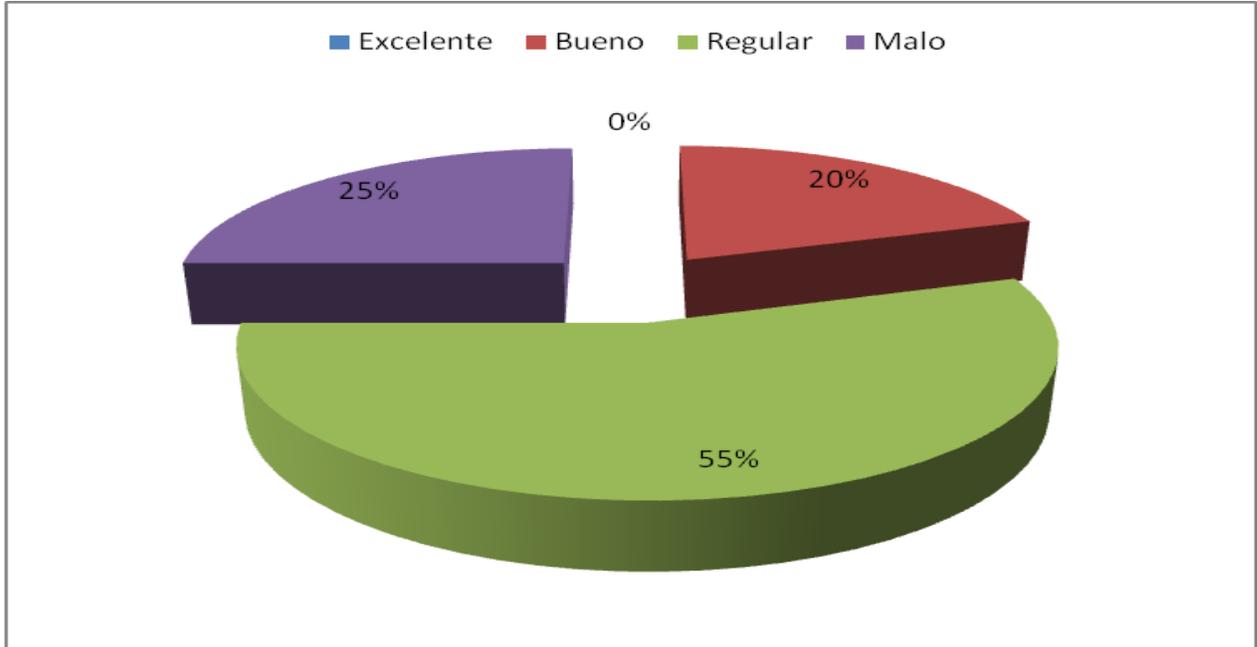


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que la comunicación interna que se utiliza en la Institución para trasladar información sobre temas laborales, es a través de: reuniones de trabajo, comunicación escrita (oficios), por correo electrónico, o bien por teléfono. De las personas encuestadas ocho respondieron que el medio más utilizado es correo electrónico, siete opinan que es a través de reuniones de trabajo, tres que es a través de la comunicación escrita, uno opina que por vía telefónica, uno más a través de rumores y ninguno opina que sea a través de capacitaciones. A pesar de los problemas que se presentan, no teniendo actualizado el directorio de datos personales, haciendo difícil la localización de los destinatarios, el correo electrónico es el medio más utilizado en esta Institución.

Ilustración No. 4

Gráfica 3: Evaluación de los medios de comunicación en la institución

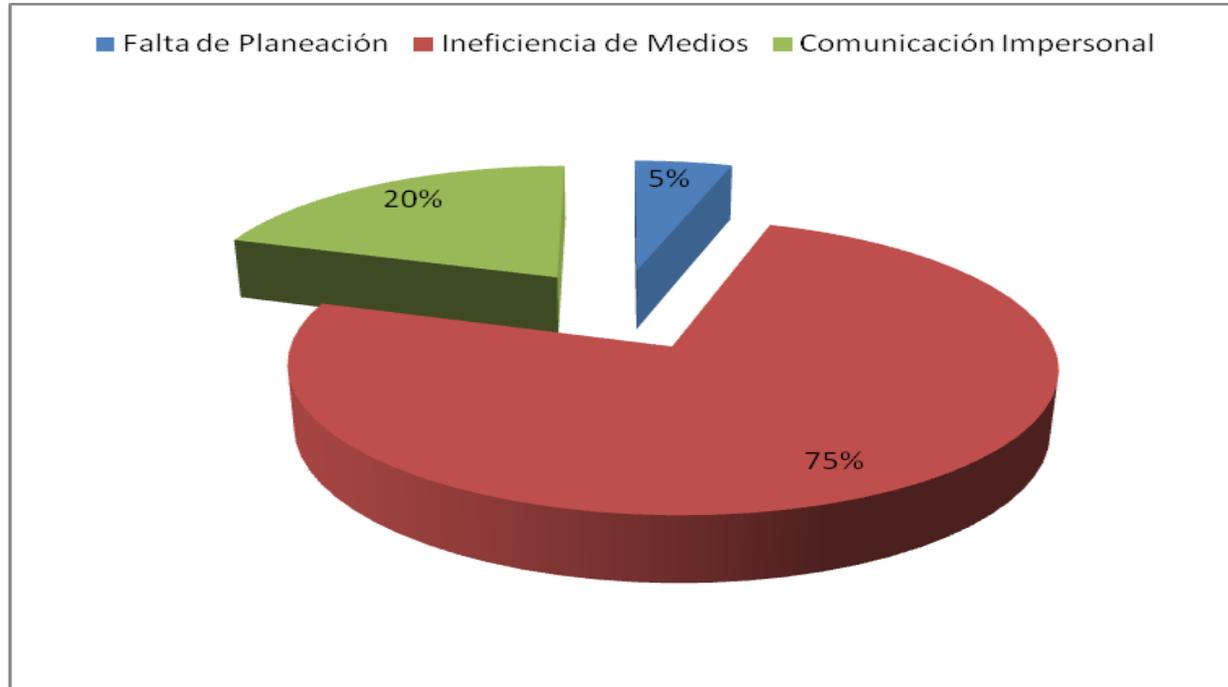


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran la forma de evaluar los medios de comunicación internos que utiliza la institución. Por lo anterior en la gráfica se puede observar que once de las personas encuestadas indican que la comunicación es regular, cinco personas indican que la comunicación es mala y cuatro que la comunicación es buena. Todo debido a varios factores, no existe comunicación entre jefes, no hay responsabilidad en el cumplimiento de las funciones, pues en el caso de la información oficial que se entrega fuera de la fecha establecida, ocasiona problemas pero ninguno ha buscado la solución.

Ilustración No. 5

Gráfica 4: Aspectos que repercuten en la comunicación en el área de trabajo

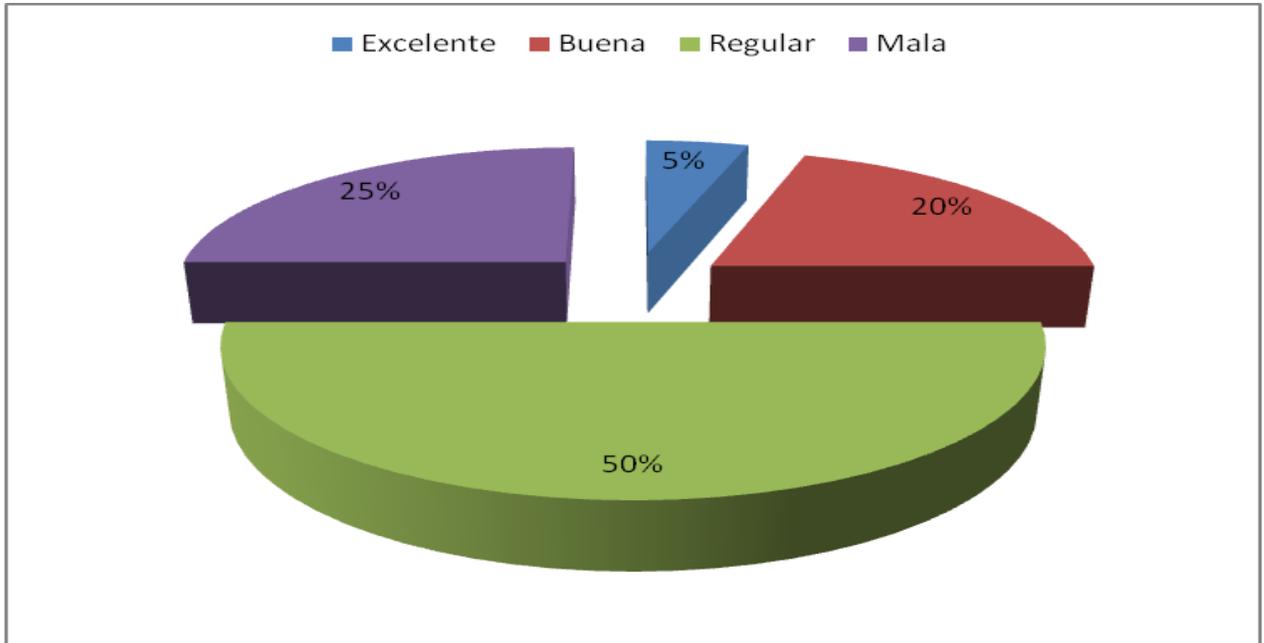


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Dentro de los tres aspectos que repercuten en la comunicación del área de trabajo, el de mayor concentración es la ineficiencia en los medios porque aunque son muy utilizados son ineficientes causando pérdida de tiempo y recurso humano mal aprovechado, se pueden pasar mucho tiempo en realizar una actividad y nunca cumplen con el objetivo. Caso que se da en la entrega de documentación oficial, el emisor pasa todo el día tratando de localizar receptor para confirmar la entrega de un documento que es urgente y en muchos de los casos no lo logra.

Ilustración No. 6

Gráfica 5: Comunicación interna en la entrega de documentos oficiales

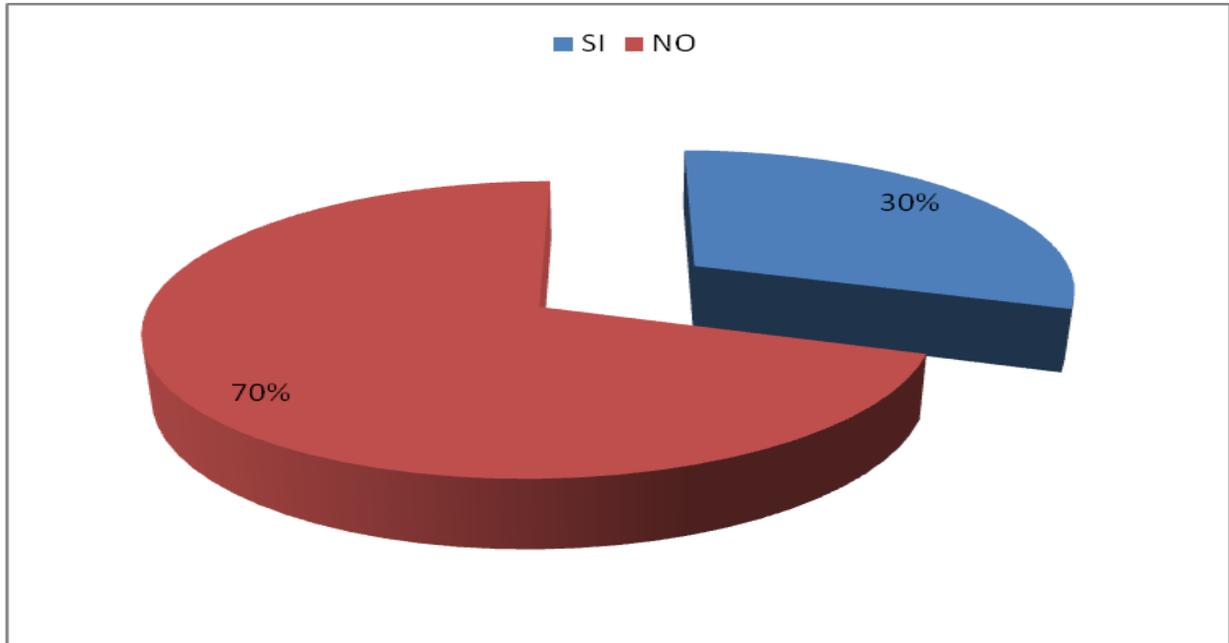


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Diez de las veinte personas encuestadas opina que la comunicación interna en la Institución, es regular debido a varios factores, uno es la ineficiencia en los medios, otro la falta de comunicación entre jefes y subalternos y el último los procesos engorrosos y la burocracia en estos medios.

Ilustración No. 7

Gráfica 6: Guía para el desempeño de las funciones

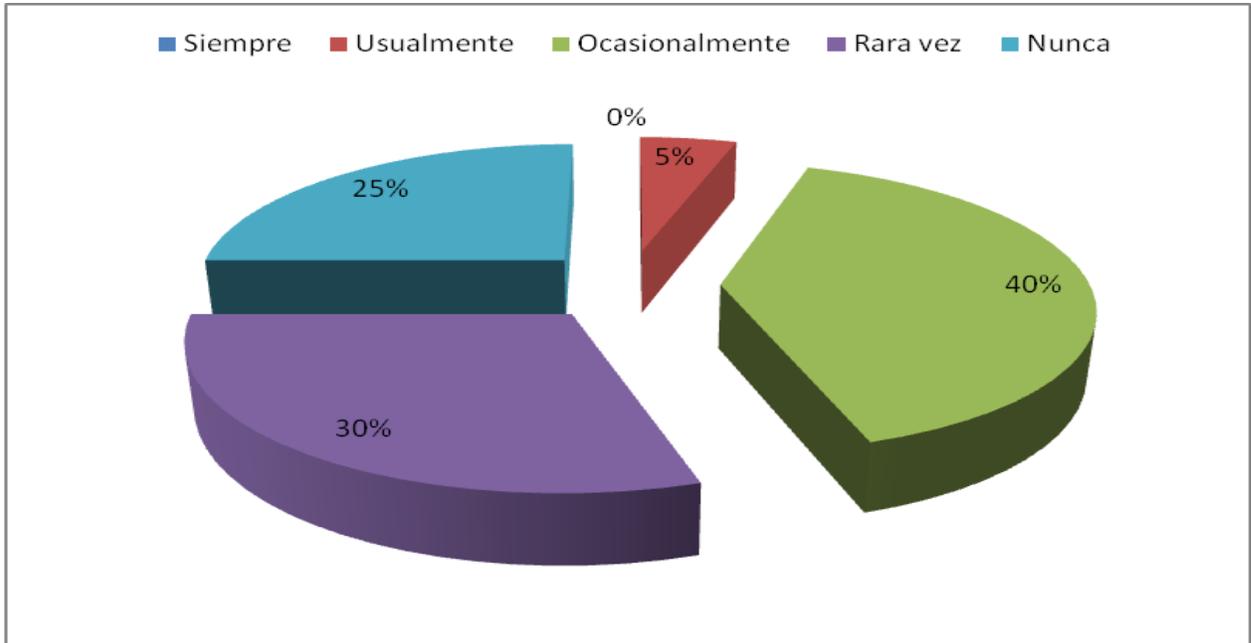


Fuente: Elaboración propia, 2014.

La gráfica muestra que dentro de la diversidad de procesos implementados en la institución la mayoría de ellos no tiene ninguna guía, manual o base alguna para poder capacitarse y dar el seguimiento que corresponde. Tal es el caso del proceso de comunicación interna que no tiene ninguna guía que sirva de base para poder orientar el personal que no conoce de este proceso.

Ilustración No. 8

Gráfica 7: Capacitaciones y actualizaciones que fortalezcan la práctica del trabajo

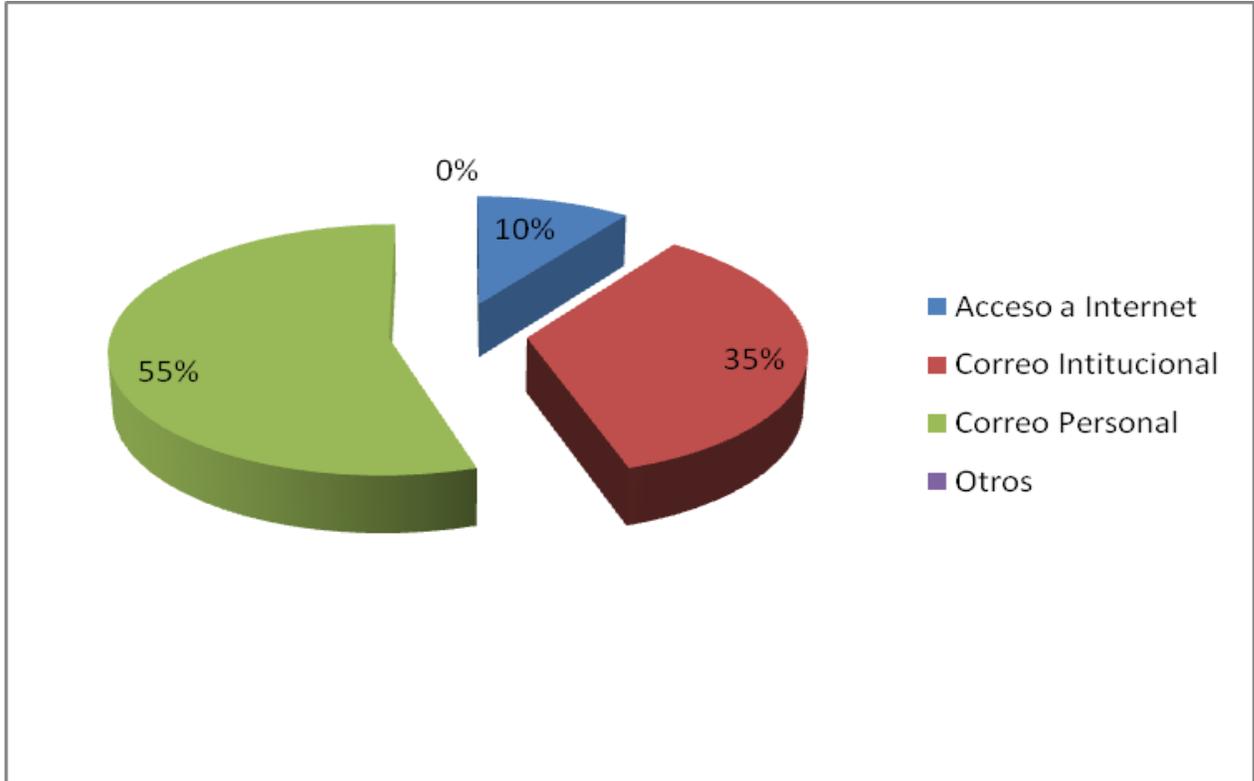


Fuente: Elaboración propia, 2014.

La gráfica muestra que dentro de la institución existe el departamento de capacitación y formación sin embargo para estos temas ocasionalmente se da la oportunidad para impartir uno de ellos. Por lo regular las unidades ejecutoras analizan la situación y si creen conveniente solicitan, pero por la falta de compromiso y desinterés de los jefes no solicitan nada y el personal no se capacita aunque exista la necesidad.

Ilustración No. 9

Gráfica 8: Sistemas informáticos a que se tiene acceso en su trabajo

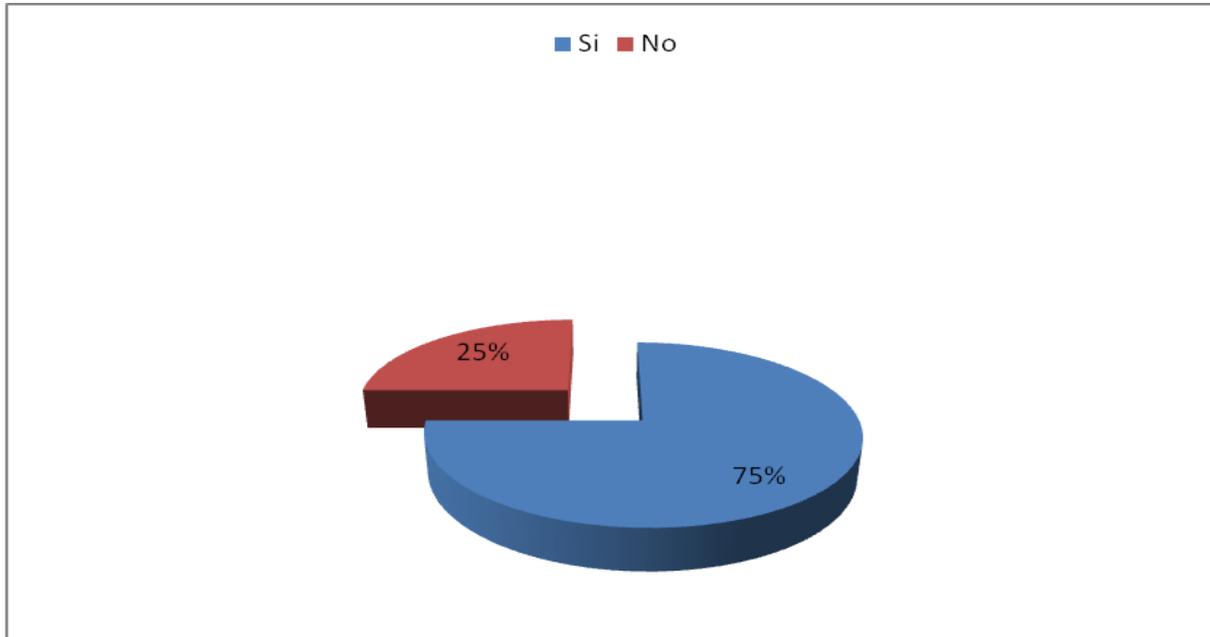


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que por la falta de mantenimiento a los servidores o la falta de pago de licencias muchas veces el sistema se vuelve obsoleto, lo que da como resultado, que el correo institucional sea ineficiente provocando de esta forma que, once de las veinte personas encuestadas no utilizan su dirección institucional y prefieren utilizar su correo electrónico personal que muchas veces lo ven desde su propio celular y con esto apoyan y aportan en la realización de los procesos.

Ilustración No. 10

Gráfica 9: Conocimiento de los sistemas informáticos para la comunicación laboral

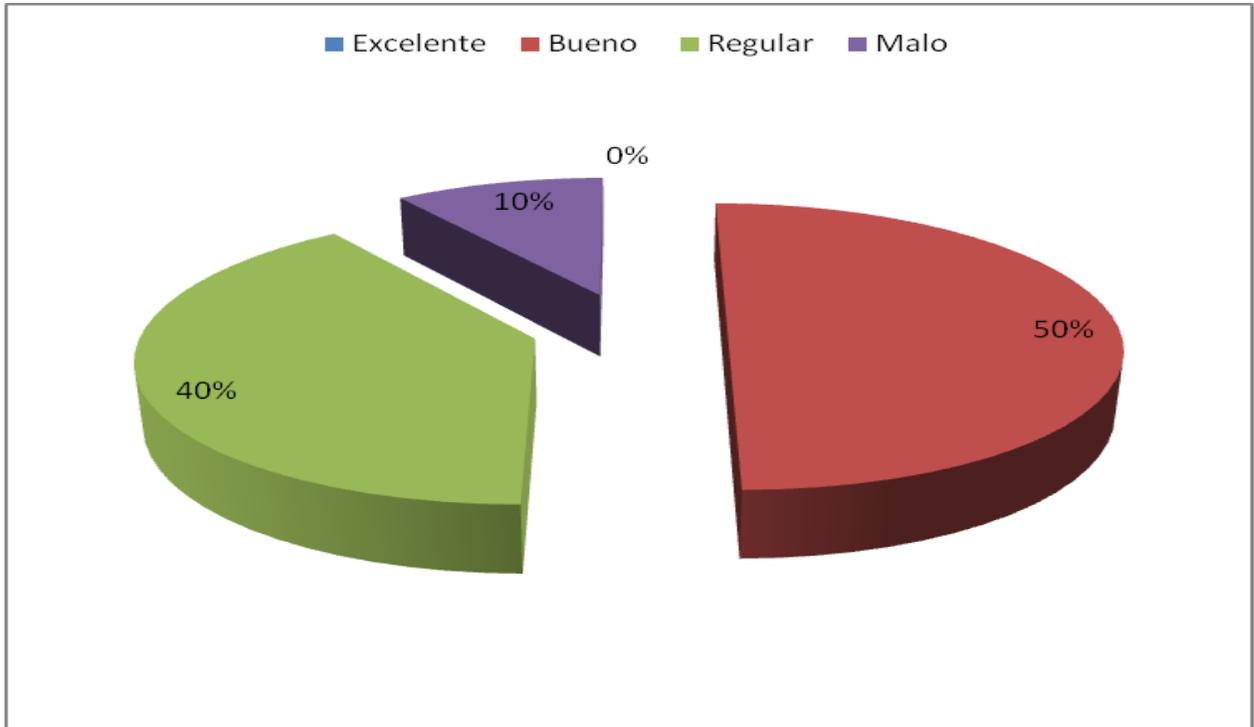


Fuente: Elaboración propia, 2014.

En esta gráfica se puede observar que dentro de los factores que agregan valor a la utilización de los sistemas informáticos están: La experiencia, la iniciativa y la buena voluntad del recurso humano pues, a pesar de los problemas en la ineficiencia de los mismos los colaboradores saben utilizarlos, pero no porque reciban alguna capacitación, si no porque ellos mismos buscan el aprendizaje para poder aprovechar los momentos cuando están funcionando bien y de esta forma hacer más eficiente su trabajo.

Ilustración No. 11

Gráfica 10: Conocimiento de los servicios para atender a la Gerencia General

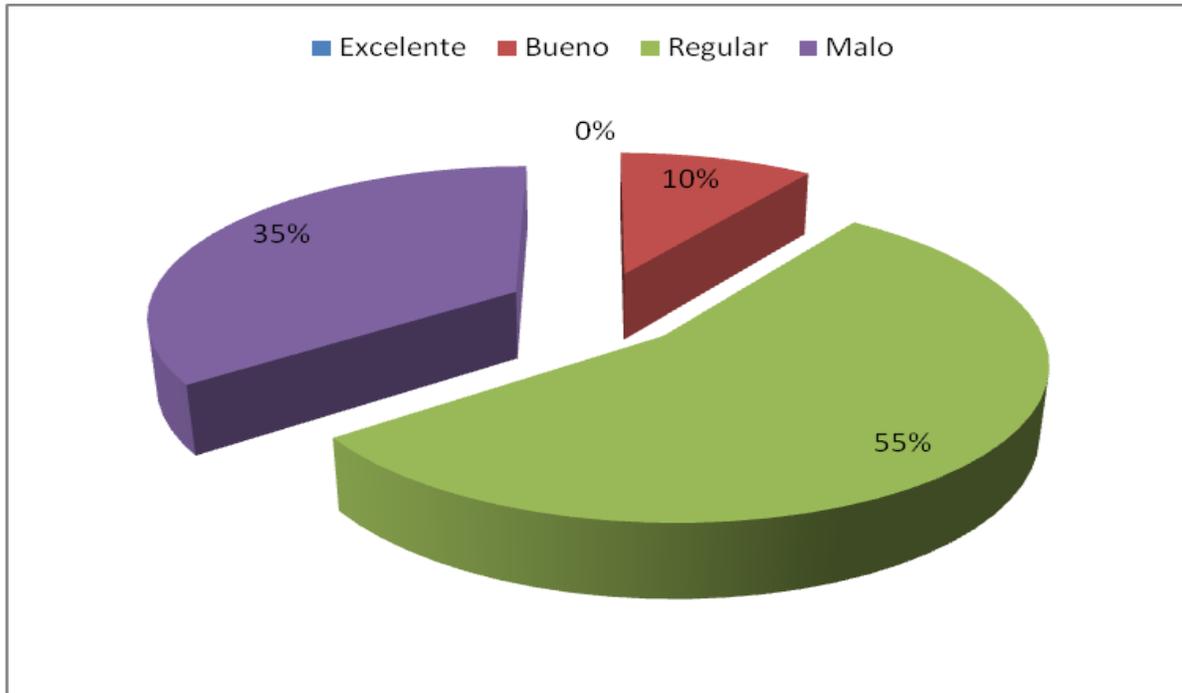


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que para poder atender las solicitudes de la Gerencia General, es importante y necesario estar actualizado en el momento oportuno, entre dichos servicios se aprecia, el fotocopiado, scanner, correo personal, correo Institucional, elaboración y envío de correspondencia y documentos oficiales. En la gráfica se aprecia que diez de las veinte personas encuestadas conocen los diferentes servicios que se ofrecen para atender las solicitudes de la Gerencia General.

Ilustración No. 12

Gráfica 11: Evaluación del procedimiento de recepción de documentos oficiales

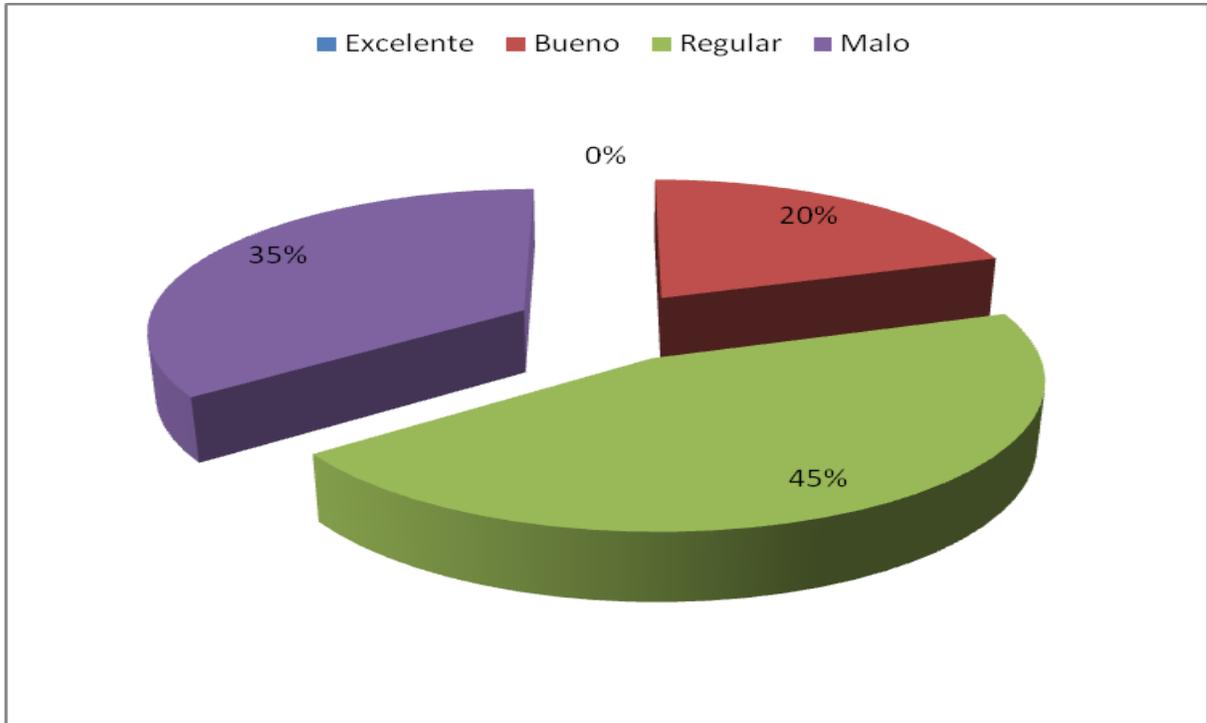


Fuente: Elaboración propia, 2014.

La gráfica muestra que en la evaluación del procedimiento de recepción de documentos oficiales se aprecia que once de las veinte personas encuestadas opina que el procedimiento es regular, debido a que muchas veces la información no llega en el tiempo esperado, o llega a otro destinatario y lo más delicado algunas veces la información se pierde y no existen evidencia alguna para dar seguimiento y detectar donde quedo, creado de esta forma múltiples problemas.

Ilustración No. 13

Gráfica 12: Calificación de la comunicación interna en la institución

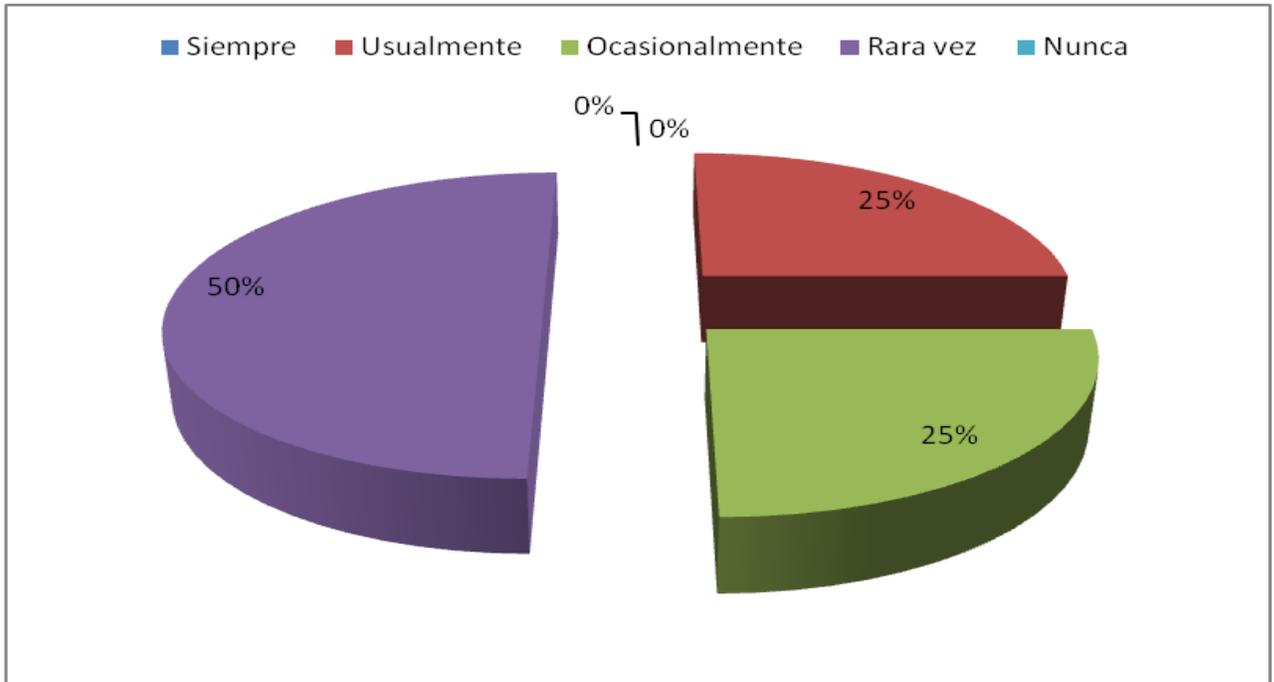


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que; la mayoría calificó el proceso de comunicación interna como regular. Así como se puede observar en la gráfica 9 de las personas encuestadas lo califican como regular debido a que no se cumple con los objetivos y metas establecidas, y 7 personas indican que este proceso es malo, para lo cual resulta fácil evidenciarlo porque no se cumple con el objetivo principal que es entregar documentos oficiales en la fecha establecida.

Ilustración No. 14

Gráfica 13: Recursos que se proveen para dar una respuesta inmediata la Gerencia

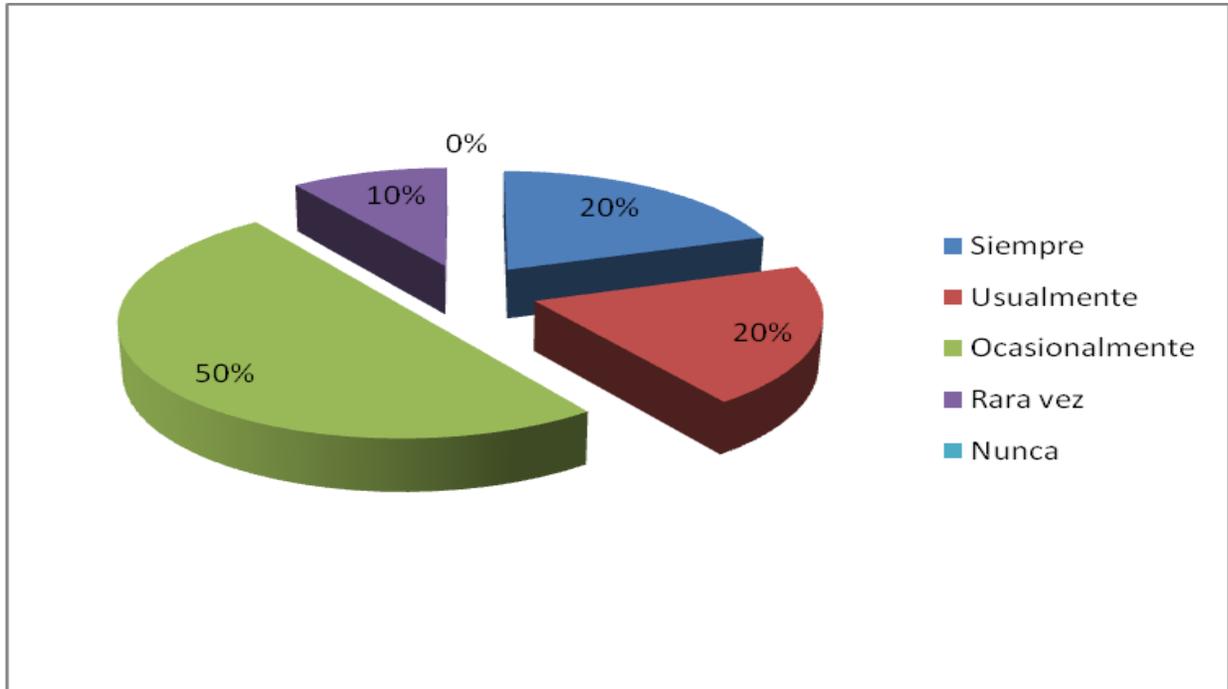


Fuente: Elaboración propia, 2014.

El resultado muestra la opinión de la mayoría de encuestados y hace notar que para dar respuesta inmediata a la Gerencia General no se provee de los recursos necesarios y esto ocasiona incumplimiento y provoca errores en la fecha de entrega o extravió de los documentos.

Ilustración No. 15

Gráfica 14: De los resultados obtenidos con el apoyo del asesor técnico

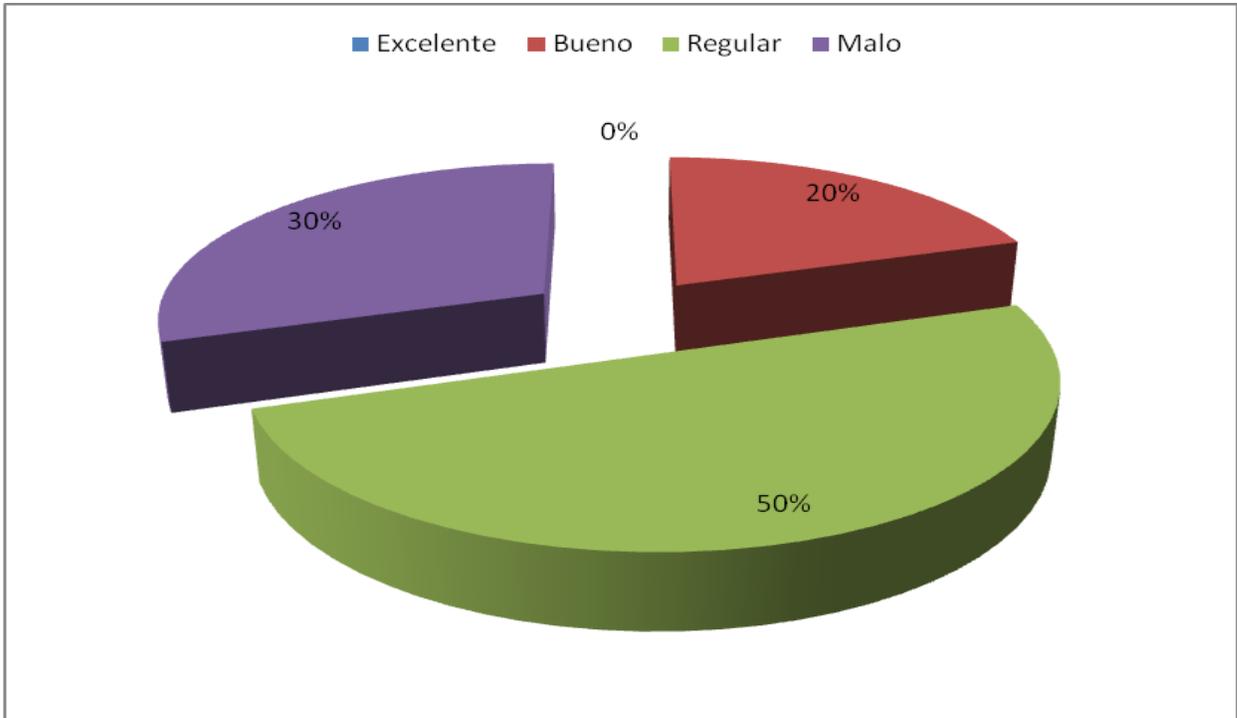


Fuente: Elaboración propia, 2014.

La gráfica muestra que cuando se presenta algún problema en la unidad ejecutora se busca apoyo de la unidad de Asistencia Técnica a través del el asesor técnico asignado. De los usuarios encuestados diez personas opinan que la asistencia recibida es regular por lo que también se identifican problemas en la falta de comunicación, pues los usuarios no identifican o desconocen las funciones principales del asesor técnico y el gran beneficio que recibirían con el apoyo del asesor técnico financiero que puede apoyarles en la resolución de problemas relacionados con el área administrativa financiera.

Ilustración No. 16

Gráfica 15: Evaluación del servicio que se brinda la Unidad de Asistencia Técnica

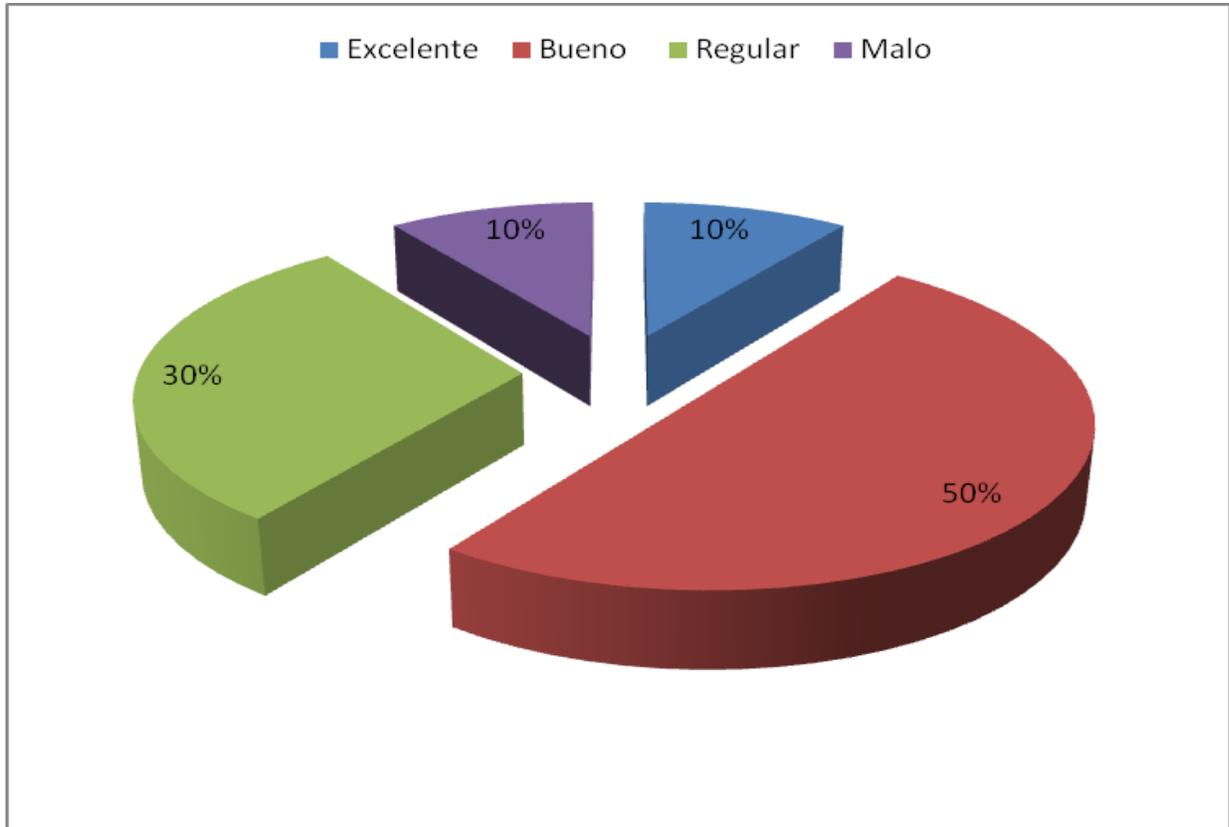


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que los usuarios que reciben el servicio de la unidad de Asistencia Técnica, lo califican como regular. De las personas encuestadas diez de ellas lo califican así, lo que significa que no están del todo satisfechos con la asistencia recibida, situación que puede aprovecharse para encontrar oportunidades de mejora, una de las incomodidades que más pesa es el tiempo que demoran en atender algún requerimiento.

Ilustración No. 17

Gráfica 16: Calificación de la Unidad para entrega y recepción de documentos

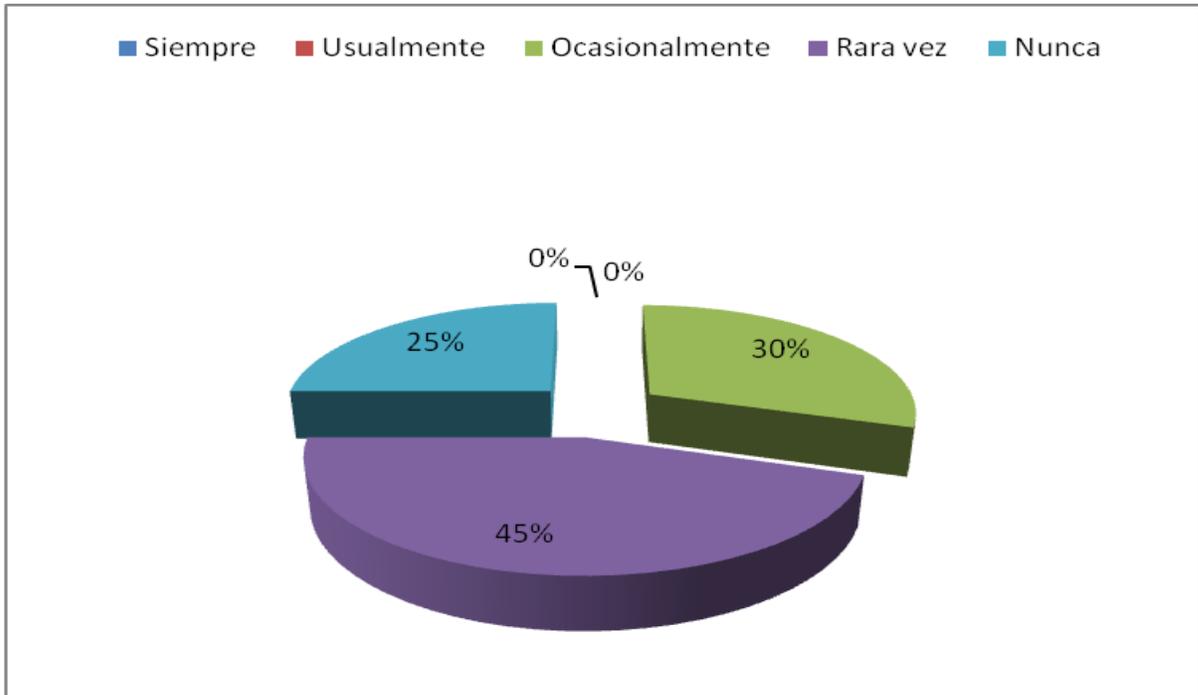


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Según los resultados de la gráfica, se muestra que 10 de las personas encuestadas calificaron las instalaciones de la Unidad de Asistencia Técnica como buenas, porque cuenta con comodidades y espacio disponible para atender al personal de las unidades ejecutoras que requiere de la asistencia de la unidad.

Ilustración No. 18

Gráfica 17: Expresión de satisfacción por la asesoría recibida

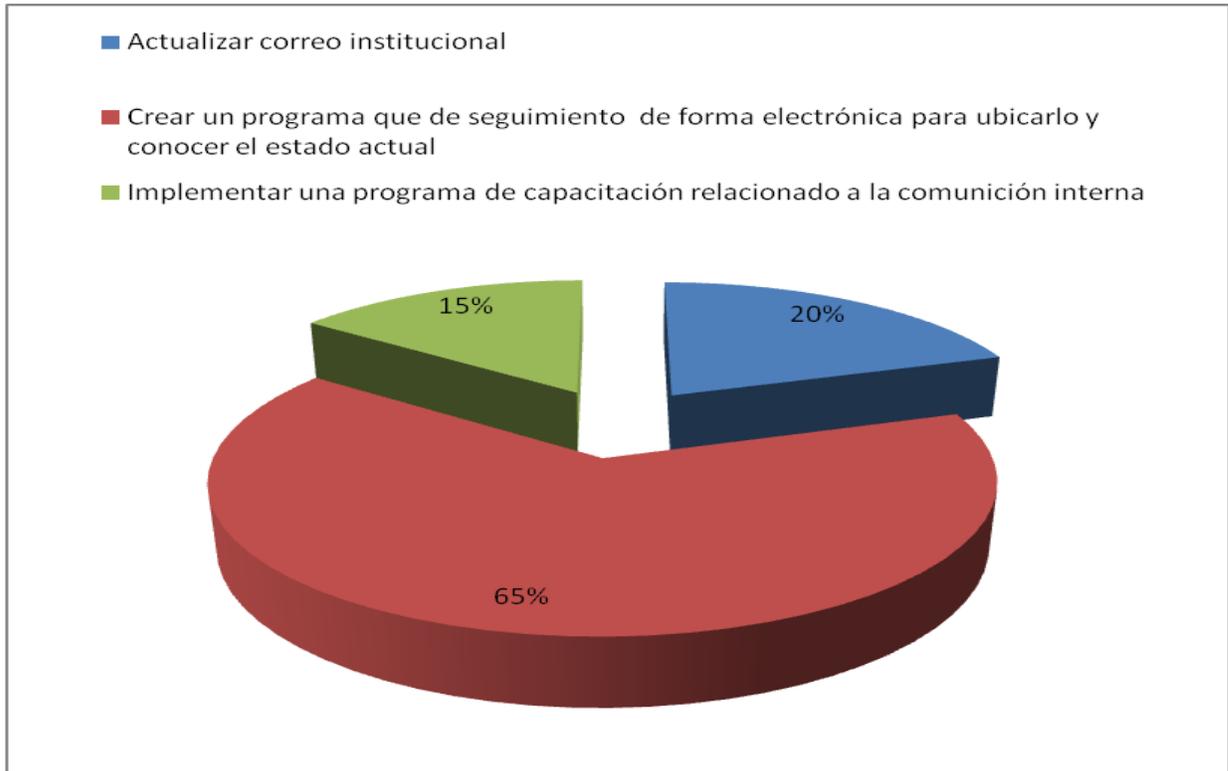


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Los resultados muestran que hasta el momento no se cuenta con un medio en donde los usuarios puedan expresar su satisfacción o no satisfacción por la asesoría recibida. Por esa situación el desarrollo del proceso de comunicación efectiva no es el mejor, ocurren problemas y no se pueden solucionar porque muchas veces no se les pone la debida atención.

Ilustración No. 19

Gráfica 18: Sugerencias para mejorar la comunicación en el proceso de recepción y envío de documentos oficiales



Fuente: Elaboración propia, 2014

La gráfica muestra que de las tres opciones que los usuarios podían elegir, trece de las veinte personas encuestadas sugieren la creación de un programa o software que apoye en el proceso de mejora de la comunicación efectiva para la entrega de documentos oficiales entre la unidad de asistencia técnica y las cuatro unidades ejecutoras de la región I metropolitana.

Resultados de la observación

Instrumento 2

Guía de observación

Dirigida a Personal de la Unidad de Asistencia Técnica Financiera

Relacionada con el objetivo 4, investigar el tipo de comunicación que existe entre la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa Financiera y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.

En varios momentos en la Unidad de Asistencia Técnica se observó la forma de comunicación entre el asesor técnico financiero y las unidades ejecutoras de la Región I Metropolitana, para la entrega y recepción de documentos oficiales. Durante estos momentos se pudo identificar que cuentan con dos medios para poder comunicarse y son los siguientes: correo electrónico personal y entrega directa ya sea a través de un mensajero o un miembro del departamento financiero de las unidades ejecutoras.

Se tuvo a la vista el procedimiento para la entrega de documentos oficiales: llegan los documentos oficiales a la unidad de asistencia técnica, la encargada de logística recibe y distribuye a cada asesor técnico financiero dependiendo la unidad ejecutora, el asesor técnico recibe en físico para trasladar el requerimiento a donde corresponde indicando el tiempo que le están solicitando para la respuesta. Como siguiente paso el asesor técnico escanea los documentos oficiales para tenerlos en electrónico y con ello ya poder proceder al traslado de los mismos a través de correo electrónico personal, el correo institucional no es utilizado debido a que por lo regular no funciona, se queda trabado y requiere de mucho tiempo para que la información salga de la bandeja y llegue al destino. Luego de enviar la información, se confirma la entrega de documentos a través del mismo correo electrónico o con una llamada telefónica. Los resultados obtenidos son, directorio telefónico desactualizado lo que impide una entrega eficaz, porque no se localizan los números de teléfono correctos o los actuales, también se dio el caso de que la persona a la que se le está llamando para confirmar ya no labora para la institución y es ahí donde se detecta que se envió mal la información, para esto transcurre tiempo en la entrega y se vuelve corto el tiempo de respuesta para el destinatario. Luego de confirmar la

recepción de documentos oficiales a quien corresponde en la unidad ejecutora se trabaja la información requerida en el tiempo que se considera necesario sin tomar en cuenta el cumplimiento de la fecha de entrega a quien lo solicita. Cuando se termina de trabajar lo que se solicitó vuelve de regreso al asesor de la unidad de asistencia técnica ya de forma física a través de un mensajero, pudiéndose observar que la mayoría de unidades entrega información fuera de la fecha establecida incumpliendo con lo solicitado, además en la mayoría de casos la información viene incompleta por lo que vuelve al destino y genera más demora y atraso en la entrega de respuesta a lo solicitado.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Según Hernández Sampieri, (2010). La revisión de la literatura y su comparación con los resultados es una fuente para revelar diferentes niveles en el desarrollo de un tema determinado, tales como la existencia de una o varias teorías ya desarrolladas, que estén soportadas por evidencia empírica y que se apliquen consecuentemente al problema de investigación; Asimismo, que pueden haber piezas o trozos de teoría que sugieren variables potencialmente importantes que pueden ser aplicadas al problema de investigación. En congruencia con esa definición se procedió a comparar los resultados obtenidos al realizar el trabajo de campo con las fuentes bibliográficas incluidas en el marco teórico

Medios de comunicación

La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Es decir, que toda la comunicación, se transmite y fluye a través de canales para la socialización entre los colaboradores.

Estos mensajes se pueden transmitir en diferentes niveles y de diversas maneras, por ejemplo, de forma escrita, verbal, electrónica, telefónica, etc.

De acuerdo a los resultados observados el medio de comunicación más utilizado es el correo electrónico, el siguiente medio es a través de las reuniones de trabajo donde se aprovecha la oportunidad para entregar la correspondencia recibida, desde la existencia del correo electrónico la correspondencia escrita y el uso del teléfono son los medios menos utilizados en la institución.

Evaluación de los medios de comunicación

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta los medios de comunicación que utiliza la institución en su mayoría los califican como regulares pues cuentan con correo electrónico, teléfono, y de forma personal a través de reuniones etc. Pero aun así no se logra un

nivel de comunicación eficiente y eficaz, porque no se cumple con el objetivo que es entregar o dar respuesta a los documentos oficiales en el tiempo requerido.

5.4 Aspectos que repercuten en el área de trabajo

De acuerdo a los resultados obtenidos para lograr la buena comunicación los aspectos que más repercuten son en primer lugar la ineficiencia de los medios de comunicación, pues el correo electrónico institucional no se utiliza, el correo personal no lo ven, las llamadas telefónicas en su mayoría de veces no las recibe la persona esperada, luego que la comunicación es impersonal no se le comunica a la persona indicada que deberá dar la respuesta inmediata y se pierde tiempo en todo el recorrido inadecuado que tienen los documentos y finalmente existe falta de planeación el este proceso para entregar los documentos a los destinatarios correctos en el tiempo ideal.

5.5 Comunicación Interna con relación a los tiempos de entrega

De acuerdo a los resultados obtenidos no está bien definido el tipo de control en cuanto al tiempo de entrega y recepción de respuesta de los documentos oficiales, no se da el seguimiento necesario para obtener la respuesta requerida en el tiempo que lo solicitaron incumpliendo así y entregando fuera de la fecha establecida.

Conclusiones

Después de haber analizado el grado de conocimiento entre el asesor técnico y el personal del departamento financiero de las cuatro unidades ejecutoras, en lo que respecta a la comunicación en el proceso de envío y recepción de documentos oficiales, la forma de cómo se comunican cuando se detecta un error o la importancia que se le a dado y la posibilidad de automatizar el proceso en esta vía, se concluye lo siguiente:

1. A través de la encuesta trasladada al personal del Departamento Financiero de las Unidades Ejecutoras, para la presente investigación se lograron identificar los canales de comunicación que utiliza la entidad y se logró determinar cuáles son los medios más utilizados para el proceso de envío y recepción de documentos oficiales.
2. En base a la investigación se pudo demostrar que el nivel de conocimiento en relación a la accesibilidad a los sistemas de información personal es ineficiente, debido a situaciones como: falta de comunicación, desinformación, falta de interés por buscar o enterarse de la existencia de estos sistemas que pueden apoyar en el mejor desempeño de sus funciones.
3. A través de la investigación se identificaron los medios de comunicación que utiliza la Institución en el proceso de envío y recepción de documentos entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.
4. En la actualidad el tipo de control que se utiliza en la comunicación para el proceso de envío y recepción de documentos oficiales, carece de algún instrumento de tipo manual o electrónico dentro del sistema operativo que cumpla con las necesidades que se presentan, por ende no existe algún tipo de reporte que ayude a determinar posibles cuellos de botella en el proceso.

5. Evaluando el nivel de tecnología que utiliza el departamento de informática e investigando que el sistema operativo es apto para poder realizar cambios y evaluando la posibilidad de automatizar el sistema se concluye que se debe implementar un software que mejore la comunicación para este proceso

Referencias bibliográficas

1. B.F. Lomonosov y otros (2010) *El problema de la comunicación en Psicología*.
2. Boni Federico (2007) *Teoría de los medios de comunicación*. Editorial Societa Editrice II molino.
3. Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<http://www.mspas.gob.gt>
4. Fernández Collado, Carlos (2013) *La comunicación en la Organización*. Editorial Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales.
5. Hernández Camo, César Augusto (2007) *Comunicación Interpersonal entre integrantes de grupos de alcohólicos anónimos*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de San Carlos, Guatemala.
6. Koontz Harold, Weinrich Heinz, (2007) *Administración una perspectiva global*, 12^a. Edición, Mcgraw Hill, editorial.
7. León Cifuentes, Jackeline Sofía (2012), *Comunicación Interpersonal entre Adolescentes por medio del teléfono Blackberry*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos, Guatemala.
8. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. <http://www.mspas.gob.gt>
9. Palacì Descals, José Francisco, *psicología de la organización*. Editorial Pearson, Prentice Hall.
10. Reyes Ponce, Agustín (2007), *Administración Moderna*. Editorial Limusa Noriega.

11. Vela Castellanos, Sheyla Jullissa (2011), *Comunicación Interna para Internacional Paper & Suplys*. (Tesis de Maestría). Universidad Panamericana, Guatemala.
12. Universidad Panamericana (2014), *Guía para la realización de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-*
13. Universidad Panamericana (2006), *Manual de estilo de trabajos académicos*.
14. Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, (2010), *Metodología de la investigación*, (5ta. Ed.) Editorial Mc Graw Hill.
15. Méndez Álvarez, Carlos (2010), *Guía para elaborar diseños de investigación*, Editorial Mc Graw Hill.
16. Chávez Zepeda, Juan José, (2009), *Guía para la elaboración de proyectos de investigación experimental de campo*, (6ta. Ed.) Guatemala, USAC.

Anexo 1
Tabla de Sujetos

PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA				
Nombre del estudiante: Edna Olid Guerra Paredes				
Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales entre la Unidad de Asistencia y la Direcciones de Area de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social				
Problemática	Variable de Estudio de la Tesis	Indicadores de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General
*La correspondencia o documentos e información oficial no llega en el tiempo esperado.	Comunicación Efectiva	Archivo de documentos donde existe el registro con evidencia de entrega fuera de fecha	¿Cuales el proceso de comunicación interna para la entrega de documentos oficiales en la fecha limite de respuesta?	Evaluar el proceso de comunicación interna, para la entrega de documentos oficiales en la fecha limite de respuesta.
*No se cuenta con información completa de todos los receptores.				
*Directorio Telefónico desactualizado, no se informa cuando se hacen cambios en alguno de los datos .				
*En muchos casos resulta imposible confirmar la entrega de documentos o información oficial		Directorio Telefónico		
*La mayoría de veces la respuesta a los documentos oficiales, llega fuera de tiempo, aunque exista fecha limite para responder.		Archivo de Correspondencia enviada		
*Sistema de correo institucional no es funcional para la algunas Unidades Ejecutoras.		Archivo de Correspondencia recibida		
*En algunos casos el extravío de Documentos		Datos estadísticos del departamento de informática		



PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA		
Nombre del estudiante:	Edna Olid Guerra Paredes	
Propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales entre la Unidad de Asistencia y la Direcciones de Area de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social		
Objetivos específicos	Cuestionario: Preguntas (por cada objetivo específico mínimo)	Sujetos de Investigación
1. Evaluar el proceso de comunicación interna entre la unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.	<p>¿Con que indicadores cuenta para medir la comunicación efectiva cuenta su institución?</p> <p>¿Conoce que medios utilizan en la proceso de comunicación efectiva para la entrega de documentos oficiales en la fecha limite de respuesta?</p>	Asesor Técnico Financiero y Equipo Financiero de Unidades Ejecutoras de la región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
2. Evaluar las políticas de comunicación interna de la entidad.	<p>¿Existen políticas definidas para una buena comunicación definidas?</p> <p>¿Cada cuánto actualizan el directorio o base de datos para tener claro a quien se envia la información?</p>	
3. Evaluar los medios de comunicación interna con que cuenta la entidad.	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación que utilizan?</p> <p>¿Cuentan con algún medio efectivo para comunicación inmediata?</p> <p>¿Existe un medio por el cual actualize datos del personal de reciente ingreso?</p>	
4. Investigar los controles administrativos que utiliza la entidad para la comunicación interna.	<p>¿Cual es el lapso de tiempo real que la entidad maneja en cuanto a la entrega de documentos oficiales?</p> <p>¿Qué información toma para hacer el análisis de tiempo en la entrega de documentos?</p> <p>¿Cuál es el procedimiento que utiliza para obtener buena comunicación al confirmar y recibir o enviar un documento.</p>	
5. Evaluar nivel de tecnología que utiliza el departamento de informatica como apoyo para el proceso de comunicación interna entre la Unidad de Asistencia Técnica Financiera y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.	<p>¿Qué medio de comunicación interna les ofrece el Departamento de Informática?</p> <p>¿Conoce algun medio efectivo para informar que cuentan con ese medio de comunicación?</p> <p>¿Cuenta con correo institucional?</p> <p>¿El correo Institucional es funcional para la comunicación interna?</p>	

Anexo 2
Tabla de Sujetos

Edna Olid Guerra Paredes				
Variable Principal : Propuesta de mejora en la comunicación entre la unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de				
Area de Salud de la región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.				
Tabla de Sujetos				
Objetivos Especificos	Sujetos	Universo	Muestra	Intrumentos
1. Identificar y evaluar los medios de comunicación interna que se utilizan entre la Unidad de Asistencia Técnica y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.	Gerente Financiero	5	20	Cuestionario Observación
	Enc. Presupuesto			
	Tesorero			
	Contador			
	Secretaria			
2. Determinar en el personal, el nivel de conocimiento con relación al proceso de comunicación interna en la entrega de documentos oficiales.	Gerente Financiero	5	20	Cuestionario Observación
	Enc. Presupuesto			
	Tesorero			
	Contador			
	Secretaria			
3. Evaluar el procedimiento actual que se utiliza par la recepción y envío de documentos oficiales en la institución.	Gerente Financiero	5	20	Cuestionario Observación
	Enc. Presupuesto			
	Tesorero			
	Contador			
	Secretaria			
4. Investigar el tipo de comunicación que existe entre la Unidad de Asistencia Tecnica Administrativa Financiera y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.	Gerente Financiero	5	20	Cuestionario Observación
	Enc. Presupuesto			
	Tesorero			
	Contador			
	Secretaria			
4. Investigar el tipo de comunicación que existe entre la Unidad de Asistencia Tecnica Administrativa Financiera y las Unidades Ejecutoras de la Región I Metropolitana.	Gerente Financiero	5	20	Cuestionario Observación
	Enc. Presupuesto			
	Tesorero			
	Contador			
	Secretaria			
	Total de Instrumentos	1 Cuestionario		
		Metodo de Observación en diferentes momentos		

Anexo 3
Instrumento 1



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida

Tema: Comunicación interna para la entrega de documentos oficiales en la fecha oportuna.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO
A PERSONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE UNIDADES EJECTURAS**

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de comunicación interna y la influencia que tienen en la entrega de documentos oficiales en la fecha oportuna, por lo que se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

Puesto que desempeña: _____

Tiempo de laborar en la institución: _____ Fecha: _____

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación por los que comúnmente recibe información sobre temas laborales?

Reuniones
Correo electrónico

Comunicación escrita
Teléfono

Capacitaciones
Rumores

2. ¿Cómo evalúa los medios de comunicación que se utilizan en la institución?

Excelente Bueno Regular Malo

3. ¿Considera que alguno de los siguientes aspectos repercute en la comunicación de su área de trabajo?

Falta de planeación Ineficiencia de medios Comunicación impersonal

4. ¿Cómo califica la comunicación interna con relación a la entrega de documentos oficiales en la fecha indicada?

Excelente Buena Regular Mala

5. ¿Posee alguna guía que ayude al desempeño de sus funciones?

6. ¿Se le capacita y actualiza con temas que fortalezcan la práctica de su trabajo?

Siempre
Rara vez Usualmente
Nunca Ocasionalmente

7. ¿A qué sistemas informáticos tiene acceso para desempeñar sus funciones?

Acceso a Internet
Correo Personal Correo Institucional
Otros

8. ¿Sabe cómo utilizar los sistemas informáticos para la labor de comunicación en respuesta a documentación o requerimiento oficial?

Sí No

9. ¿Cómo califica su conocimiento acerca de los diferentes servicios que ofrece la institución, para atender la respuesta inmediata a solicitudes de la Gerencia General?

Excelente Bueno Regular Malo

10. ¿Cómo evalúa el procedimiento en la recepción y envío de documentos oficiales en la institución?

Excelente Bueno Regular Malo

11. ¿Cómo califica el proceso de comunicación interna de la Institución?

Excelente Bueno Regular Malo

12. ¿Se le provee de los recursos necesarios para realizar adecuadamente su labor para dar respuesta inmediata a las solicitudes de la Gerencia General?

Siempre
Rara vez Usualmente
Nunca Ocasionalmente

13. ¿Los resultados obtenidos con el apoyo del asesor técnico, por lo regular son los esperados?

Siempre
Rara vez Usualmente
Nunca Ocasionalmente

14. ¿Cómo evalúa el servicio que se le brinda al usuario en la Unidad de Asistencia Técnica?

Excelente Bueno Regular Malo

15. ¿Cómo califica las instalaciones de la Unidad de Asistencia Técnica para poder atenderlo cuando lleva documentos oficiales?

Excelente Bueno Regular Malo

16. ¿Regularmente puede expresar su satisfacción por la asesoría recibida?

Siempre Usualmente Ocasionalmente
Rara vez Nunca

17. ¿Qué sugerencias daría para mejorar la comunicación en la entrega de documentos oficiales en la fecha oportuna?

Actualizar correo institucional?

Crear un programa que de seguimiento de forma electrónica para ubicar los documentos y conocer el estado actual?

Implementar un programa de capacitación relacionado a la comunicación efectiva?

Propuesta de Mejora de la Comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

A continuación se presenta la propuesta de mejora en la comunicación para el proceso de recepción y envío de documentos oficiales, entre la Unidad de Asistencia Técnica Administrativa Financiera y las direcciones de área de salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la cual va enfocada a mejorar la comunicación efectiva en la entrega de documentos oficiales.

La comunicación efectiva es indispensable para la Gerencia General, pues dentro de sus funciones está atender las solicitudes y requerimiento de entes externos de autoridad superior, como, Despacho Presidencial, Ministerio Publico, Contraloría General de la Nación, Comisión Presidencial o cualquier otra entidad Pública.

Contenido

1. Presentación	64
2. Justificación	64
3. Objetivos	65
a. Objetivo general	
b. Objetivos específicos	
4. Desarrollo de la propuesta	65
5. Comunicación de la propuesta	71
6. Presupuesto de implementación	72
7. Resultados esperados	73

1. Presentación

Ante el actual entorno económico, comercial y competitivo las organizaciones deben contar con herramientas necesarias y eficaces para poder competir e identificar las áreas de mejora, en donde es necesario tomar decisiones precisas y certeras de forma estratégica.

Por tal razón en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, quiere abrirle la puerta al desarrollo, también a la entrega de un mejor servicio a la población y al cliente interno que son sus colaboradores buscando así la satisfacción en sus servicios para todos.

2. Justificación

Al considerar los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la investigación, donde se abordó la temática de la mejora de la comunicación efectiva para entrega de documentos oficiales entre la Unidad de Asistencia Técnica y la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, se identificaron áreas de mejora y oportunidad, en donde se concluyó que existe la oportunidad de mejorar el proceso de comunicación efectiva por medio de la implementación de un software o programa que asigne un número o código al momento de recibir un documento y con este número poder darle seguimiento dentro del sistema electrónicamente y desde cualquier Unidad Ejecutora, todo ello es aplicable al sistema operativo de esta entidad, esta herramienta permitirá una rápida y fácil localización de los documentos entregados y recibidos, así como también tendrá una alarma de alerta que indicara el tiempo que queda para el vencimiento en la entrega o recepción de cualquier documento.

En el caso de unidad de asistencia técnica y las unidades ejecutoras a través de este software, podrán llevar un mejor control de los documentos oficiales, donde podrán dar el seguimiento correspondiente a través del código que asignara el programa, esto equivale a mejor localización de documentos y estatus actual de los documentos.

3. Objetivos

General

- ✓ Diseñar un software en el sistema operativo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que contenga un listado de opciones que contribuya a establecer un control óptimo en la recepción y entrega de documentos oficiales.

Específicos

- ✓ Sustituir el proceso manual de recepción y envíos de documentos.
- ✓ Controlar por medio de reportes a detalle
- ✓ Minimizar el tiempo de entrega de documentos oficiales, en las unidades ejecutoras mencionadas.
- ✓ Minimizar los índices que extravió de documentos oficiales en un 10%.
- ✓ Bajar los índices de entrega fuera de fecha de información requerida por entes superiores de gran prioridad.

4. Desarrollo de la propuesta

En esta sección se presentará la propuesta de mejora para la comunicación efectiva en entrega de documentos oficiales entre la unidad de Asistencia Técnica y las Direcciones de Área de Salud de la Región I Metropolitana del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la cual se define como la implementación de un software al sistema operativo en las computadoras 5 computadoras contempladas en la muestra.

Plataforma principal

La plataforma sugerida será utilizada para ingreso de documentos oficiales, donde quedará registrada la fecha envió, hora de recepción y fecha entrega por cada expediente. Esta herramienta permitirá estandarizar, automatizar y gestionar el control de todos los documentos oficiales que ingresan a la unidad de Asistencia Técnica para ser distribuidos en las cuatro Direcciones de área de salud de la Región I Metropolitana. También se podrá dar seguimiento a

todos los documentos, optimizando los tiempos de respuesta y la calidad del servicio para su funcionamiento en la Unidad de Asistencia Técnica

Ilustración No.20

Figura 3: Menú principal del programa



Fuente: Elaboración propia, noviembre 2014

Diseño del Sub-Menú

Para el diseño del sub menú se tomaron en consideración los distintos movimientos que pudiera tener un expediente de documentos oficiales dentro de la unidad de Asistencia Técnica, al posicionarse sobre la opción del menú seguimiento de expedientes y seleccionar registró, en la parte central de la pantalla se mostrará el listado de expedientes utilizados por el departamento. En la parte derecha se mostrará una barra de herramientas que indica las operaciones que se pueden realizar con los expedientes, se puede seleccionar la operación haciendo clic sobre el botón que corresponda, a continuación se describe el sub menú:

Ilustración No.21

Figura 4: Sub menú del programa



Fuente: Elaboración propia, noviembre 2014

A continuación se describe cada opción del sub menú

A) Nuevo Expediente: agrega un expediente nuevo al sistema. Campos a llenar:

- ✓ Etapa de registro, seleccionar una opción:
 - Ingreso: documento nuevo que queda en la unidad de ingreso.
 - Ingreso y asignación: documento nuevo que ingresa para ser trasladado a otra unidad.
- ✓ Origen del documento: área donde se originó el expediente.
- ✓ Responsable en Origen: área responsable de la unidad de procedencia.

- ✓ Tipo de documento: Tipo de expediente a enviar, Ej. Documentos oficiales como: Circulares, oficios, memos, convocatorias, etc.
- ✓ Número de documento: Número que físicamente aparece en el expediente. Muchas veces es el correlativo que lleva cada área o departamento
- ✓ Número de Folios: número de hojas del expediente a trasladar
- ✓ Asunto: texto de 3 o 4 palabras que describa el contenido completo del expediente
- ✓ Fecha Documento: Fecha física que aparece en del documento.
- ✓ Descripción: Breve explicación del tema principal del documento. Este texto debe contener información que permita ubicar el documento en el futuro.
- ✓ Remitente: Es el nombre de la persona que firma el expediente.

Si en la etapa de registro se selecciona ingreso y asignación se solicitarán campos adicionales de área o departamento a donde se trasladará el expediente, y la acción que se debe realizar al entregar el documento entregar.

B) Modificar: Permite modificar los datos de traslado de un expediente para el que no se ha confirmado la recepción. Primero debe seleccionar el expediente marcando en el cuadro ubicado a la derecha de cada registro de la lista de expedientes, luego hacer clic sobre el botón Modificar. Los campos que puede modificar de cada expediente son: Unidad, responsable asignado, marginado a, observaciones, prioridad.

C) Movimientos: Luego de seleccionar el expediente marcando en el cuadro ubicado a la derecha del listado de expedientes, hacer clic sobre el botón Movimientos. Mostrará todos los movimientos que ha tenido el expediente. Desde esta pantalla se puede hacer una impresión de los movimientos.

D) Trasladar: Se utiliza para mover el expediente a otro responsable. El expediente deberá ser recibido por el nuevo responsable para que se complete el traslado. Para ejecutar esta acción debe seleccionar el expediente marcando en el cuadro ubicado a la derecha de cada registro de la lista de expedientes, luego hacer click sobre el botón trasladar. Los datos requeridos

para hacer el traslado son: Responsable asignado, marginado, observaciones, prioridad, No. de folios, con documento. Antes de completar el traslado se confirmará la acción de trasladar.

E) Salida: Darle salida a un expediente significa que el expediente fue resuelto y que no tendrá más movimientos, se trasladará al archivo de la unidad. Para darle salida a un expediente deberá seleccionar el expediente marcando en el cuadro ubicado a la derecha de cada registro de la lista de expedientes, luego hacer clic sobre el botón Salida, ingrese los datos solicitados y al finalizar confirme el proceso.

F) Marcar con error: Marcar con error un expediente significa que el expediente ya no se podrá trasladar a ninguna unidad. Esta opción se utiliza cuando por algún motivo se creó incorrectamente un registro.

G) Imprimir: Imprime los movimientos de un expediente. Para imprimir un expediente, primero deberá seleccionarlo haciendo clic en el cuadro ubicado a la derecha de cada expediente mostrado en la pantalla y luego hacer clic en el botón G mostrado en la imagen.

H) Reactivar: Reactiva un expediente que se encuentra en estado de salida. Para realizar la reactivación es necesario seleccionar el expediente y hacer clic en el botón reactivar. El expediente se reactiva en el estado que se encontraba previo a cambiar a salida. Esta opción únicamente la puede utilizar los usuarios de la unidad donde se dio salida al expediente.

I) Consultar: Muestra el listado de expedientes ingresados de alguna área o departamento. Al hacer clic en este botón, se muestra el listado de departamentos y después de seleccionar alguno se el listado de expedientes que provienen de ese departamento, si es que existe algún expediente.

J) Adjuntar documento: Como el nombre lo indica, adjunta el documento para asociarlo a un número de registro y poder transferirlo. Para realizar esto es necesario seleccionar el registro del expediente y hacer clic en el botón K y completar los campos requeridos.

K) Regresar: Este botón sirve para regresar al menú anterior.

En la misma opción de Registro, en la parte superior central de la pantalla se mostrarán 4 botones que identifican las acciones pendientes, como se muestra en la figura siguiente:

Ilustración No. 22

Figura 5 : Menú superior de la opción seguimiento de expedientes



- I. Recibir: Muestra el listado de expedientes que la unidad tiene pendientes de recibir y da la opción de aceptarlos en la unidad. Para recibir un expediente es necesario seleccionarlo y luego hacer clic en el botón confirmar recepción. En este punto se recomienda verificar que sea el código o número de registro y el total de folios adjuntos correctos, previo a la confirmación.
- II. Responder: Muestra los expedientes que han sido recibidos en la unidad, para los que se espera una respuesta.
- III. Entrega: Expedientes que se han trasladado a otros departamentos o unidades administrativas, para los que aún no se ha recibido una respuesta.
- IV. Completar acciones tomadas: Muestra expedientes que tiene la unidad para los que se puede enviar una respuesta o pueden ser trasladados.

Solución de problemas

- ✓ Llamar a la Departamento de Informática

5. Comunicación de la propuesta

Cuando se realiza un cambio en la organización se hace indispensable realizar un proceso de comunicación, donde se pueda compartir con claridad los objetivos, las metas y acciones a seguir, buscando con ello el compromiso por parte de los colaboradores, por tal efecto se presenta la agenda de la actividad para difundir la implementación del software o programa para la mejora de la comunicación en el proceso de envío y recepción de documentos oficiales.

Ilustración No. 23

Figura 6: Agenda para la implementación del programa de comunicación efectiva en la entrega de documentos oficiales.

Agenda			
Implementación del programa para comunicación efectiva en la entrega de documentos oficiales			
Total de participantes 21		Integrantes por grupo: 10 y 11 Personas	
Lugar: Departamento de Capacitaciones MSPAS		Horario: 8:00 a 10:00 am	
Actividad	Encargado	Grupo 1	Grupo 2
Bienvenida	Facilitador	8:00 - 8:10	8:00 - 8:10
Introducción al cambio	Facilitador	8:11 - 8:30	8:11 - 8:30
Comentarios, aprendizaje y expectativas	Todos	8:31 - 9:00	8:31 - 9:00
Coffee break	Todos	9:01 - 9:15	9:01 - 9:15
Presentación de la propuesta	Facilitador	9:16 - 9:40	9:16 - 9:40
Preguntas, respuesta y retroalimentación	Facilitador	9:41 - 9:55	9:41 - 9:55
Agradecimiento y despedida	Facilitador	9:56 - 10:00	9:56 - 10:00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2014

A continuación se describe y costea cada uno de los servicios necesitados en la implementación del software.

Ilustración No. 24

Figura 7: Presupuesto para la implementación del programa de comunicación efectiva en la entrega de documentos oficiales

Presupuesto			
Concepto	Unidad de Medida	Valor por Unidad (Q)	Valor total en (Q)
Programación del software, a cargo del ingeniero en sistemas, que utilizará 8 horas por semana en 4 semanas, haciendo una totalidad de 32 horas al mes. Horas hombre: 1 Ing. * 8 (horas diarias) *25 (días laborados)=200hh	32 hh	Q 300.00	Q 9,600.00
Instalación y configuración del software al sistema, a cargo del auxiliar de soporte a usuarios, 3 horas por semana en 4 semanas, haciendo una totalidad de 12 horas al mes. Horas hombre : 1*6*25=150 hh	12 hh	Q 150.00	Q 1,800.00
Comunicación del cambio en el sistema, a cargo del facilitador, 2 horas en 2 días, horas hombre: 1*4*2=8 hh	4 hh	Q 200.00	Q 800.00
Gasto por coffee break en reunión de comunicación	21 refacciones	Q 40.00	Q 840.00
TOTAL			Q 13,040.00

Fuente: Elaboración propia, noviembre 2014

7. Resultados Esperados

Con la implementación de la propuesta se esperan obtener los siguientes resultados.

- a) Eliminar el extravío de documentos oficiales.
- b) Facilitar la localización a través del número que el sistema le asignará al documento.
- c) Impresión de reportes que ordenaran el control administrativo para este proceso, dejando Evidencia de la funcionalidad del software.
- d) Eliminar pagos de multas y sanciones a la Contraloría General de Cuentas.
- c) Contar con una base de datos actualizada para localizar a cualquier usuario de forma inmediata.

8). Análisis del Costo-Beneficio

El objetivo de la Gerencia de esta Institución es cumplir la misión establecida en la forma más eficaz y eficiente posible, con un mínimo de recursos y de forma que coincida con los valores y principios fundamentales de la vida humana. La parte relevante de este objetivo acerca del análisis costo-beneficio es la función de producir los resultados máximos con los recursos mínimos.

Documentos enviados en una semana = 25

Documentos enviados en una semana= 100

Documentos que no llegan en el tiempo indicado= 20

Documentos extraviados = 10

Costo de Multas o Sanciones = Q. 2000.00 el mínimo

Calculo del costo promedio al adquirir multas o sanciones

Q. 2000.00 * 20 = Q 40,000.00 o más.

Costo del Software = Q 13,040.00

Relación C/B recepción y envió de documentos oficiales

$$C/B = 40,000/13,040.00$$

$$C/B = 3.067484662576687$$

Al obtener una relación costo beneficio, mayor que la unidad, se considera que el proyecto es aceptable, en términos económicos y de beneficio para la sociedad. Razón por la cual para esta institución la Propuesta de Mejora de la Comunicación en el Proceso de Recepción y Envío de Documentos Oficiales es aceptable pues aportará gran los siguientes beneficios que harán un proceso eficiente.

Dentro los beneficios que aportara el software se enumeran:

- ✓ Asignación de un número o código que identifique a cada documento.
- ✓ Seguimiento o rastreo a través del código de registro automáticamente.
- ✓ Elaboración de reportes que aportan al proceso administrativo de la Institución.
- ✓ Imposibilidad de extravió de documentos.
- ✓ Agilización en el proceso de recepción y envió de documentos en el menor tiempo posible.
- ✓ Confirmación inmediata en la recepción de documentos.