

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN ICOS  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**FIDEL ANCELMO ASIG CHUB**

CARNET 20814-08

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2014  
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN ICOS  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR  
**FIDEL ANCELMO ASIG CHUB**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADOR SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIADO

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, NOVIEMBRE DE 2014

CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

DECANO: DR. VICTOR MANUEL GALVEZ BORRELL  
VICEDECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX  
SECRETARIA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR  
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. MIRIAM LUCRECIA COLINDRES W. DE SEGURA

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. ELDER EREDY CAAL MACZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. ANIBAL ORLANDO SIERRA WOHLERS



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

San Juan Chamelco, A.V. 20 de junio de 2013

Señores:  
Consejo de Facultad  
Ciencias Políticas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar  
Pte.

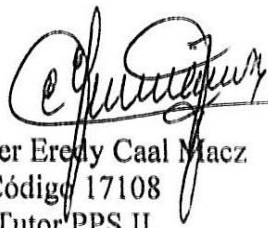
Respetables señores:

Por este medio me permito presentar a ustedes el Informe de Práctica Profesional Supervisada Titulado: "Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS" Realizado por el estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo, Fidel Ancelmo Asig Chub, Carné No. 2081408

El informe presentado contiene actividades y resultados obtenidos durante la ejecución de la PPS I y PPS II.

En calidad de Tutor, emito dictamen favorable, y lo curso a este consejo para los tramites subsiguientes.

Atentamente,



Lic. Elder Eredy Caal Macz  
Código 17108  
Tutor PPS II



**Orden de Impresión**

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional del estudiante FIDEL ANCELMO ASIG CHUB, Carnet 20814-08 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 04479-2014 de fecha 8 de noviembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN  
ICOS**

Previo a conferírsele el título de TRABAJADOR SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 25 días del mes de noviembre del año 2014.



**MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR, SECRETARIA**  
**CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**Universidad Rafael Landívar**  
Secretaría Académica

# INDICE

## Resumen Ejecutivo

### Introducción

<b>CAPITULO I. Marco Organizacional</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la Institución	2
1.2 Antecedentes	2
1.3 Áreas de proyección	3
1.4 Ubicación	4
1.5 Tamaño y Cobertura	4
1.6 Estructura Organizativa	6
1.7 Visión	7
1.8 Misión	7
1.9 Objetivos Institucionales	7
1.10 Estrategias de Trabajo	8
1.11 Programas	9
1.12 Área de Intervención	13
1.13 Justificación	13
<b>2 CAPITULO II. Análisis Situacional</b>	<b>16</b>
2.1 Problemas Generales	17
2.2 Matriz de Priorización ( Tabla N0 1)	20
2.3 Análisis de Causa y Efecto	21
2.3.1 Árbol de Problema (Figura N01)	23
2.3.2 Efectos	25
2.4 Árbol de Objetivos (Figura N0 2)	29
2.5 Panorama Organizacional (Figura N0 3)	34
2.6 Red de Actores (Figura N0 4)	38
2.7 Demandas Institucionales	40
2.8 Demandas poblacionales	42
2.9 Visión Proyectiva	42
<b>3 CAPITULO III. Análisis Estratégico</b>	<b>44</b>

3.1 Matriz de Análisis de FODA (Tabla N0 2)	45
3.2 Identificación de estrategias de acción	50
3.2.1 Análisis Estratégico Fortalezas / Oportunidades	50
3.2.2 Análisis Estratégico Fortalezas / Amenazas	53
3.2.3 Análisis Estratégico Debilidades / Oportunidades	55
3.2.4 Análisis Estratégico Debilidades / Amenazas	56
3.3 Definición de Área de Intervención	57
3.4 Priorización de Proyecto de Intervención (PROIN)	58
3.4.1 Propuesta de Proyectos (Tabla N0 3)	59
3.4.2 Técnica de priorización de Proyecto (Tabla N0 4)	61
3.5 Resultados Esperados	65
3.6 Alcances	66
3.7 Limites	66
<b>4 CAPITULO IV. Proyecto de intervención</b>	<b>67</b>
4.1 Ficha Técnica del Proyecto	68
4.2 Descripción General del Proyecto	70
4.2.1 Ámbito institucional, social, político y cultural en que se inserta	71
4.2.2 Plan o programa en que se inserta	73
4.2.3 Justificación del Proyecto	73
4.2.4 Objetivos del Proyecto	75
4.2.4.1 Objetivo General	75
4.2.4.2 Objetivo Especifico	76
4.2.5 Población destinataria y Resultados Previstos	76
4.2.5.1 Población Destinataria	76
4.2.6 Resultados Previstos	76
4.2.7 Fases del Proyecto de Práctica Profesional Supervisada	77
4.2.7.1 Primera Fase: Socialización	77
4.2.7.2 Segunda Fase Resultado 1	77
4.2.7.3 Tercera Fase Resultado 2	77
4.2.7.4 Cuarta Fase Resultado 3	78

4.2.7.5 Quinta Fase Monitoreo y Evaluación	78
4.2.7.6 Sexta Fase presentación del Informe	79
4.2.8 Matriz de Marco Lógico (Tabla N0 5)	80
4.2.9 Cronograma de Actividades	83
4.3 Entorno Externo e Interno	88
4.3.1 Posicionamiento del proyecto en la organización	88
4.3.2 Funciones específicas del Estudiante y otros.	88
4.3.3 Coordinación Interna	90
4.3.4 Coordinación con Red Externa	90
4.3.5 Incidencia del Proyecto en la Región	90
4.3.6 Implicaciones Ética	90
4.3.7 Identificación de Conflictos	91
4.4 Recursos y Presupuesto	91
4.4.1 Recursos Técnicos y humanos	91
4.4.2 Recursos materiales y monetarios	92
4.4.3 Presupuesto General (Tabla N0 7)	93
4.5 Monitoreo y Evaluación del Proyecto	94
4.5.1 Plan de Monitoreo del Proyecto (Tabla N0 8)	94
4.5.2 Plan de Evaluación del proyecto (Tabla N0 9)	98
4.5.3 Indicadores de éxito general	100
4.5.4 Indicadores de éxito específicos	100
<b>CAPITULO V</b>	101
Presentación de resultados obtenidos	102
5.1 Fase I. Socialización del proyecto	102
5.1.1 Resultado previsto	102
5.1.2 Indicadores de éxito	102
5.1.3 Resultado no previsto	102
5.1.4 Actividades	103
5.2 Fase II. Se ha analizado la situación en el ICOS sobre gestión y Trabajo en equipo	103
5.2.5 Resultado 1	

5.2.5.1 Se ha analizado la situación de ICOS sobre gestión y trabajo en equipo	106
5.3 Fase III. Elaboración de planes de capacitación dirigida al personal del ICS	107
	122
5.4 Fase IV. Personal de ICOS capacitado	219
5.5 FASE V. Monitoreo y Evaluación	247
5.6 Fase VI. Presentación del informe	249
CAPITULO VI	
Análisis y discusión de resultados	251
CAPITULO VII	
PLAN DE SOSTENIBILIDAD	271
CAPITULO VIII	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	272
CAPITULO IX	
Marco Teórico Conceptual	275
CAPITULO X	
Referencias Bibliográficas	301
CAPITULO XI	
Anexos	303

## RESUMEN EJECUTIVO

Fidel Ancelmo Asig Chub

Carne 2081408

Carrera Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo

La Práctica Profesional Supervisada permitió realizar un diagnóstico con el equipo básico Institucional del Instituto de Cooperación Social ICOS con el propósito de identificar problemas y necesidades con el cual se enfrentan para la efectiva prestación de los servicios, estableciendo estrategias y acciones que contribuyeron a reducir los efectos negativos en el marco de la gestión y trabajo en equipo, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios prestados, a través del proyecto: Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS, desarrollándose con el personal del equipo básico institucional de ICOS, extendiéndose al nivel comunitario, a través de réplicas de capacitaciones al COCODE y otras organizaciones locales.

El involucramiento del Órgano del COCODE obedeció al papel que juegan en la búsqueda de mecanismos y alternativas para la solución de los problemas que aquejan a las familias, para gestionar proyectos que contribuyen a mejorar la entrega de los servicios de salud.

El fortalecimiento a las capacidades humanas tuvo un alcance a los fines favoreciendo una gestión enfocada en resultados, tomando los criterios de equidad, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.

La ejecución del proyecto fue apoyado por el personal de la institución y otros actores involucrados alcanzando los tres resultados enmarcados en el proyecto e imprevistos que tuvieron alcance del nivel comunitario que involucró al COCODE de tres comunidades a quienes se les capacitó en temas de la gestión, el cual finalmente cumplieron el papel de gestores de proyectos priorizados en beneficio de la salud comunitaria.

## INTRODUCCIÓN

Los profesionales en Trabajo Social, tienen las competencias necesarias para participar y ser un actor clave que transforme el diseño, la gestión de los recursos, administración de programas de personal, bienestar laboral y seguridad social, por esa razón, la Práctica Profesional Supervisada de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar se realizó en el programa de extensión de cobertura del Instituto de Cooperación Social ICOS.

“La Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes del Instituto de Cooperación Social” evidenció todas aquellas carencias que limitan la posibilidad de ofertar servicios de calidad a las familias vulnerables, por ello mismo en la ruta de la acción fueron involucrados otros actores sociales con los cuales se pudieron coordinar intervenciones de capacitación, apoyo y seguimiento de los compromisos entre los cuales se menciona las organizaciones: Distrito de Salud, Comisión de Salud Municipal y Mercy Corps

La Gerencia analiza situaciones deseables en un futuro, así como las estrategias para transitar desde la situación actual hasta la deseada, con la intervención se estableció la ruta a seguir para la innovación de prácticas que contribuyan al aumento de las capacidades humanas del recurso humano institucional y comunitario.

La Gerencia Social además en la actualidad requiere de innovaciones, desde el diseño hasta la ejecución de programas sociales, adaptadas a las demandas del contexto tales como la pobreza, la desigualdad social y la exclusión implicando un nuevo perfil de profesionales que vayan de los procesos gerenciales hasta el acompañamiento directo en los distintos campos de intervención para ser actor clave en la búsqueda de un mejor nivel de vida.

Otro de los factores que orientaron las intervenciones en materia de gerencia social se asoció a la construcción de capacidades institucionales de gestión, el cual involucró coordinación de esfuerzos con todos los actores sociales fomentando integralidad en las intervenciones que permitió enfrentar con éxito las grandes necesidades que obstaculizan el buen desempeño de los colaboradores y que repercute hacia las familias demandantes de los servicios comunitarios de salud.

ICOS tiene un fuerte enfoque al desarrollo social que ofrecerá calidad e innovación a los servicios para las familias vulnerables y en riesgo social es ahí donde los fenómenos de la cuestión social están presentes y que el campo de la gerencia social se enfoca a la minimización de las necesidades.

El presente informe describe el proceso de análisis de la situación de gestión y trabajo en equipo a través de las metodologías de la encuesta y el grupo focal y los principales resultados obtenidos en cada una de las fases y que contribuyo a darle respuesta al problema identificado **“Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS.”**

Con la implementación del proyecto de intervención se lograron resultados que contribuyeron específicamente al equipo básico Institucional por medio de la generación y fortalecimiento de capacidades, que conllevó a la aplicación de herramientas y metodologías de la gerencia social tales como la encuesta, grupo focal, planes elaborados y capacitaciones con enfoque andrágogico todas estas intervenciones fueron para comprender la magnitud de la situación a la vez permitió definir todas aquellas acciones que contribuyeron a darle respuesta a la necesidad identificada en la PPS I.



El proyecto de intervención dentro de los resultados imprevistos tuvo alcance del nivel comunitario el cual consistió en la réplica de las capacitaciones de gestión dirigido a órganos del COCODE, comisiones de salud y otras organizaciones; así mismo la relevancia de la gestión de proyectos de salud en tres comunidades a cargo de los miembros del órgano de coordinación, dirigidos al COMUDE y la empresa Hidro Eléctrica Oxec a nivel local siendo de referencia por mejorar las condiciones de vida de las personas vulnerables que viven en condiciones de pobreza y exclusión.

La ejecución del proyecto de intervención permitió dejar un aporte valioso a la potenciación de las capacidades humanas del personal institucional y al área comunitaria por mejorar su enfoque de gestión y trabajo en equipo, involucrando a otros actores como Distrito de Salud, Comisión de Municipal de Salud, programa de Promoción IEC quienes tendrán protagonismo en el plan de seguimiento y sostenibilidad de las mismas intervenciones con la finalidad de mejorar las condiciones de vida a las familias participantes y la población en general.

Un aporte importante para la organización y el personal comunitario fue haber dejado un módulo de capacitación que aborda las temáticas: Gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima con metodología de enfoque andragógico el cual facilita la comprensión y la interacción entre facilitador y participantes; siendo parte importante el conocimiento previo.

El presente informe relata y describe el proceso de recolección de información, instrumentos, herramientas metodologías utilizadas y los principales resultados obtenidos desde el proceso de marco organizacional, análisis situacional, estratégico, priorización, perfil y ejecución de proyecto de intervención que contribuyo a minimizar la problemática mencionada con anterioridad y que necesariamente queda como una tarea ardua para ICOS seguir facilitando los procesos para llegar felizmente a alcanzar su postulado filosófico en el marco de la lucha por el bienestar y desarrollo social hacia su población meta.

**CAPITULO I**  
**MARCO ORGANIZACIONAL**

## **1.1 Descripción de la Institución**

Instituto de Cooperación Social ICOS/ ICS subsede Municipal, Cahabón A.V.

## **1.2 Antecedentes de la Organización.**

El Instituto de Cooperación Social ICOS/ ICS, fundado en 1986 y en el año 1988 se constituye como una Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, cuyas actividades comprenden la educación no formal y la salud, enfocadas en áreas rurales y urbanas marginales de Guatemala. Inicia sus primeras intervenciones en la Colonia Península de la Betania zona 7, ciudad de Guatemala. El programa para la Construcción Democrática y Desarrollo Social, Capacitación para el Empleo, la Expresión Artística y Recreación, es producto del compromiso del Instituto de Cooperación Social, en brindar a los grupos vulnerables de la Península de la Bethania, alternativas coherentes que respondan a sus necesidades de educación no formal desarrollando talleres de Desarrollo Humano y talleres productivos

A través de un excelente liderazgo, alianzas estratégicas y el compromiso de los colaboradores que comparten la razón de ser de la organización. ICOS está ayudando a construir comunidades sólidas y crear oportunidades a través de procesos integrales que beneficien a sectores vulnerables a nivel individual, familiar y comunitario Promoviendo la cooperación tanto nacional como internacional para impulsar el desarrollo de los sectores de la sociedad guatemalteca para coadyuvar en el mejoramiento de las condiciones de vida de la población mayoritaria de Guatemala, mediante el apoyo técnico, financiero, educativo y material proveniente del país y/o del extranjero.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social inició el proceso de reforma del sector salud, dentro del cual se incluye el componente Ampliación y Reorientación del Sistema de Prestación de Servicios, cuyo objeto entre otros, es extender los servicios de salud a las poblaciones no atendidas y de bajos ingresos, pudiendo hacerlo a través de organizaciones e instituciones no

gubernamentales, iglesias, iniciativa privada, comunidades organizadas y otras similares.

En el Plan Nacional de Salud, en los componentes políticos y sociales, está como objetivo tener una población saludable, asimismo, la modernización y descentralización<sup>1</sup> de los servicios de salud. Además, en las políticas de salud se considera: la ampliación de cobertura de los servicios y el mejoramiento de la calidad de atención, como una prioridad, con lo cual se espera mejorar la atención que actualmente se está brindando.

### **1.3 Naturaleza y áreas de proyección**

Es una Organización No Gubernamental, sin fines de lucro, cuyas actividades comprenden la educación no formal y la salud, enfocadas en áreas rurales y urbanas marginales de Guatemala.

Ha facilitado el acceso a servicios de educación no formal y salud a la población infanto-adolescente del área urbano precaria de la Península de la Bethania, y mujeres en edad fértil (10-54 años) y niños menores de cinco años en los departamentos de Alta Verapaz y el Quiché.

Promoviendo y/o financiando proyectos de índole social en el campo de la salud, educación, vivienda, trabajo, alimentación, que permitan mejorar los indicadores sociales de la población más vulnerables de Guatemala, en lo concerniente a la Salud en el área de Quiché y Alta Verapaz específicamente prestando servicios integrales de Salud a la población.

---

<sup>1</sup>Según documento de política de descentralización: proceso mediante el cual se transfiere desde el Organismo Ejecutivo a otras entes del estado, el poder de decisión, la titularidad de la competencia, las funciones, los recursos de financiamiento para la aplicación de las políticas públicas nacionales

En los departamentos de Alta Verapaz y El Quiché se ejecuta el Programa de Extensión de Cobertura PEC del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social con financiamiento de:

- ✓ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- ✓ Ministerio de Educación.
- ✓ Agencia Internacional de Desarrollo.

#### **1.4 Ubicación**

Instituto de Cooperación Social -ICOS, Sub Sede, Departamental, Cobán Alta Verapaz

Alta Verapaz, Guatemala.

Tel.: (502) 79512578

Fax.: (502) 79512570

Email: icoscoban@gmail.com

<http://www.icosguate.org>

Instituto de Cooperación Social ICOS Sub sede Municipal, Cahabón A.V. Se encuentra en el Barrio San Pablo.

#### **1.5 Tamaño y cobertura**

ICOS es una institución a nivel Nacional, siendo su área de cobertura la

- ✓ Ciudad de Guatemala
- ✓ Cobán, Cahabón, Panzos, Chisec del departamento de Alta Verapaz.
- ✓ Joyabaj, Santa Cruz El Quiché, del departamento de El Quiché.

Esta organización posee una oficina a nivel Nacional y Departamental en la cual el equipo básico realiza sus funciones. A nivel Municipal (Cahabón) está la oficina que utiliza el equipo básico de salud, para realizar sus actividades, cuenta con 5 ambientes, adecuada ventilación de puertas metálicas y ventanas de madera, con piso de cerámico, servicios sanitarios, agua, luz y amplio parqueo.

La institución a nivel municipal cuenta con 22 empleados, siendo 11 hombres y 11 mujeres quienes tienen los cargos de Enfermeras Profesionales, Facilitadores Institucionales, Enfermeras Auxiliares y Educadoras en salud tiene personal voluntario comunitario siendo: comadronas, facilitadores comunitarios y vigilantes de la salud.

### **1.5.1 Área de Salud:**

Modelo de Extensión de Cobertura en el Primer Nivel de Atención dirigido a población adulta, mujeres y niños

El Modelo de Extensión de Cobertura para el Primer Nivel de Atención, formulado y ejecutado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, al cual el Instituto de Cooperación Social, se incorpora, como Prestadora de Servicios de Salud, en 1998, en el departamento de Alta Verapaz, y en el 2004 en el Quiché.

En Alta Verapaz<sup>2</sup> los colaboradores se encuentran brindando servicios de salud, en 4 municipios atendiendo a 40,171 habitantes.

En el Quiché<sup>3</sup> se presta servicios de salud en cinco municipios ofertando servicios de salud a 89,285 habitantes.

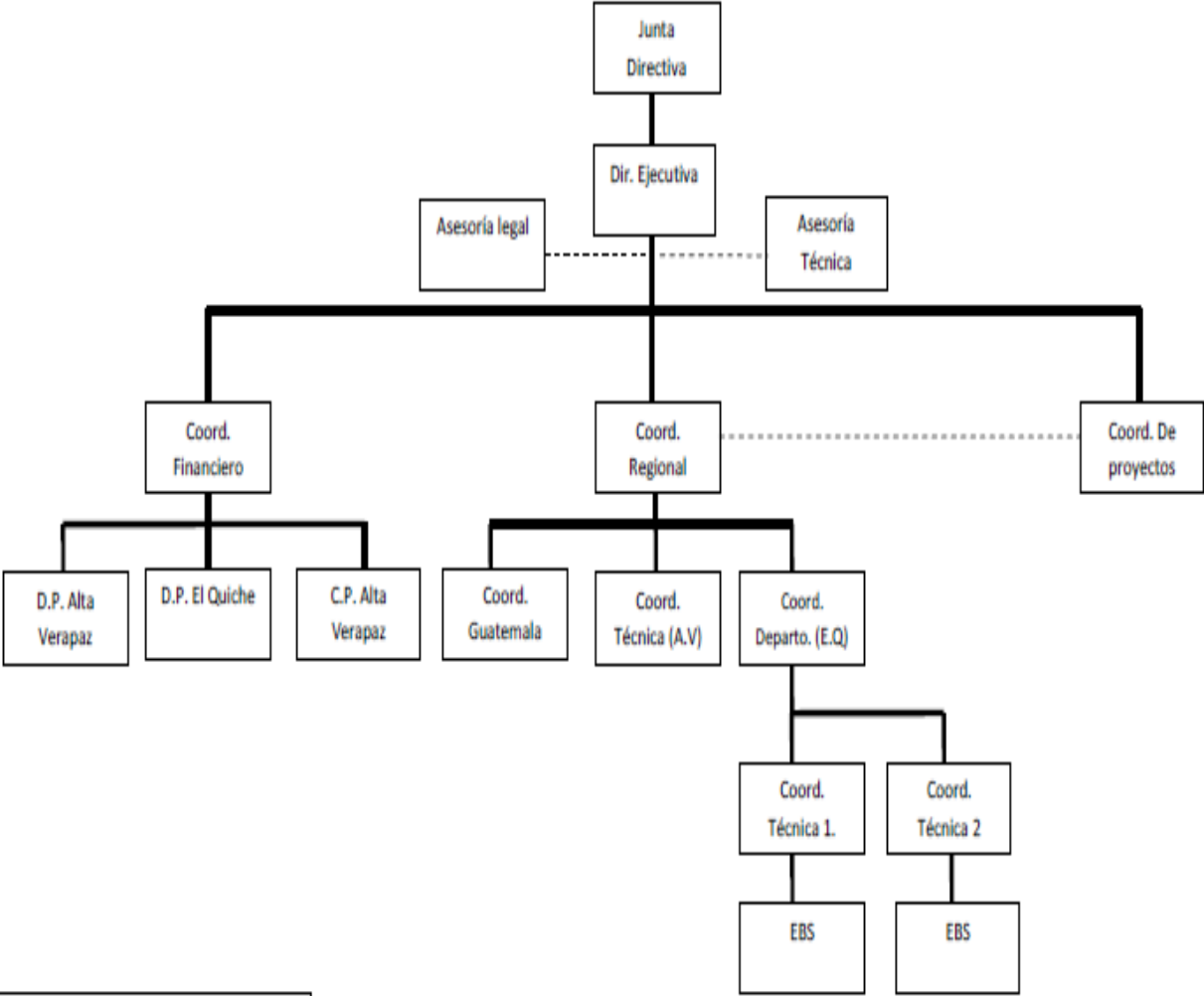
## **1.6 Estructura organizativa<sup>4</sup>**

---

<sup>2</sup> Cobán, Cahabón, Panzos y Chisec

<sup>3</sup> San Andrés Sajcabaja, Canilla, Joyabaj, Santa Cruz del Quiché del Quiché y Zacualpa

**Figura N0 1.Organigrama Institucional de ICOS**



Dir. Ejecutiva:	Dirección Ejecutiva
D.P.:	Contabilidad
Coord.	Coordinador(a)
A.V	Alta Verapaz
E.Q	El Quiche
EBS	Equipo Básico de Salud

**1.7 Visión**

<sup>4</sup> Fuente Recursos Humanos de ICOS.

Para el año 2015, el Instituto de Cooperación Social será una organización consolidada que ofrecerá calidad e innovación en sus servicios de desarrollo social. Fortalecerá la sostenibilidad de sus proyectos a través de alianzas estratégicas para beneficiar a la población guatemalteca en riesgo social.

## **1.8 Misión**

Somos una organización de la sociedad civil orientada al desarrollo social. Nosotros, como equipo de trabajo comprometido, buscamos satisfacer a través de procesos integrales, necesidades de salud y educación no formal de grupos vulnerables y en riesgo social de Guatemala.

## **1.9 Objetivos Institucionales<sup>5</sup>**

**1.9.1** Promover la cooperación tanto nacional como internacional para impulsar el desarrollo de los sectores más vulnerables de la sociedad Guatemalteca.

**1.9.2** Realizar tareas de estudio e investigación social de la problemática Nacional.

**1.9.3** Formular y ejecutar proyectos de interés Nacional tendientes al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores mayoritarios de la población Guatemalteca

**1.9.4** Proponer consultoría y asesoría técnica asistencial, material y orientación dentro del ámbito de su finalidad y objetivos a personas individuales o jurídicas comunitarias urbanas y rurales, al gobierno, municipalidades u otro tipo de organismos Nacionales e internacionales para la realización de planes programas y proyectos orientados al mejoramiento de la comunidad.

**1.9.5** Impulsar programas de capacitación, actividades y perfeccionamiento, así como programas colaterales que permitan elevar la calidad de los recursos humanos de la comunidad a través de seminarios, cursos, talleres, becas y otro tipo de actividades.

---

<sup>5</sup> Documento Estatutos legales de Icos



**1.9.6** Intercambiar experiencias e informaciones referentes al campo de desarrollo social.

**1.9.7** Impulsar actividades científicas, culturales y/o sociales que promuevan el desarrollo social.

**1.9.8** Participar en planes programas y proyectos de otras organizaciones gubernamentales Internacionales municipales y privadas cuando el Instituto sea requerido para el efecto y en su caso celebrar convenio de cooperación con los mismos.

**1.9.9** Promover financiar proyecto de índole social en el campo de la salud, educación, vivienda trabajo, alimentación que permitan mejorar los indicadores sociales de la población más vulnerable de Guatemala o en su caso, la adquisición de ingresos.

**1.9.10** Obtener entre los miembros del instituto o en los no asociados Recursos Humanos multidisciplinarios y la cooperación técnica, científica, financiera material que posibilite al instituto el cumplimiento de su finalidad y objetivos.

**1.9.11** Realizar cualquier acto inherente a su finalidad y objetivos.

## **1.10 Estrategias de Trabajo**

La sostenibilidad del Instituto está y será basada en la alianza estratégica con otras organizaciones como también con el Gobierno, la cual lo puede lograr con 4 ejes principales que son: Administrativos, Financieros, Personales e Institucional determinante para ello nuestros valores:

- Conciencia social
- Solidaridad
- Transparencia
- Innovación
- Trabajo en equipo

Crear firmemente en las relaciones a largo plazo con los beneficiarios, buscando una interacción saludable, no solamente promoviendo servicios sino trabajo, más del 70% de los colaboradores provienen de las áreas de acción inmediatas.

## **1.11 Programas<sup>6</sup>**

El instituto de cooperación social ICOS como prestadora de servicios de extensión de cobertura cuenta con cuatro programas los cuales implementa en la población para brindarles de una forma integral la salud a las familias comunitarias.

### **1.11.1.1 Atención a la Niñez**

Consiste en administrar un esquema de vacunas, desparasitantes y micronutrientes a niños de cero a cinco años de edad, control de niño sano, control de enfermedades inmuno-prevenibles e infecciones, facilitando para su curación un tratamiento específico y educación a los padres de familia.

### **1.11.1.2 Objetivos**

- Ofertar los servicios básicos de salud a la población de niños menores de cinco años.
- Prevención de enfermedades inmuno-prevenibles en población menor de cinco años.
- Vigilar el estado nutricional, crecimiento y desarrollo de los niños menores de cinco años.

### **1.11.1.3 Estrategias**

- Visitar mensualmente los centros de convergencia.
- Vacunación mensual.

---

<sup>6</sup> (Código de salud, 1997)

- Control médico.
- Atención de la morbilidad según la hoja de registro de la estrategia Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia.
- Monitoreo mensual del crecimiento y desarrollo.
- Suplementar con vitamina “A” y micronutrientes según normas.
- Implementación del plan de emergencia familiar y comunitaria.

### **1.11.2. Atención a la Mujer Embarazada**

Consiste en dar la atención primaria a mujeres embarazadas y sus respectivos controles en sus embarazos pre y post-natal para prevenir la mortalidad materna, dando charlas educativas para que puedan identificar los signos de peligro durante el embarazo, parto y puerperio, asimismo, en el recién nacido. Suplementación de micronutrientes teniendo como objetivo principal evitar la espina bífida en el feto, aplicación de vacuna toxoide tetánica.

#### **1.11.2.1 Objetivos**

- Brindar servicios básicos de salud a la población de mujeres en edad fértil, durante el embarazo, parto y puerperio.
- Promover y garantizar la disponibilidad de métodos de planificación familiar en nivel comunitario.
- Detección oportuna de cáncer cérvico uterino en mujeres en edad fértil.

#### **1.11.2.2 Estrategias**

- Visitar mensualmente los centros de convergencia.
- Brindar control prenatal.
- Realizar control a puérperas.
- Entregar micronutrientes a mujeres en edad fértil y embarazada.

- Brindar consejería a mujeres en edad fértil sobre métodos de planificación familiar.
- Toma de muestras de Papanicolaou y entrega de resultados.
- Vacunar con la vacuna toxoide tetánica a mujeres en edad fértil y embarazada según normas.
- Revisión y activación del plan de emergencia familiar y comunitaria.

### **1.11.3 Atención al Medio Ambiente**

Consiste en brindar atención básica al ambiente como eliminación de excretas, realizando para ello charlas educativas a los líderes comunitarios y familias, clarificación del agua para consumo humano, ambiente sin contaminación a través del asesoramiento y nuevas técnicas de producción para conservar el medio ambiente.

#### **1.11.3.1 Objetivos**

- Mejorar la calidad del agua con métodos de clorificación.
- Mejorar el medio ambiente comunitario.

#### **1.11.3.2 Estrategias**

- Promoción de métodos para desinfectar el agua para consumo humano.
- Educación ambiental.
- Promoción de vivienda saludable.
- Promoción sobre disposición de excretas, aguas servidas y basuras para evitar la contaminación del medio ambiente

### **1.11.4 Atención General**

Consiste en brindar consulta rural a niños y ancianos para proporcionar medicamentos necesarios. Se realizan pesquisas basiloscópicas a todo paciente

sintomático respiratorio mayor de diez años para la detección del bacilo de la tuberculosis, se ofertan los métodos de planificación familiar a todo usuario que desee espaciar los embarazos. Entre los métodos están: píldoras, depo-proveras, condones y métodos naturales, consulta para la detección de enfermedades sobre hipertensión arterial, diabetes entre otros.

Además se toman muestras de Papanicolao para la detección del cáncer cérvico uterino, se realiza la vacunación canina para erradicar el virus de la rabia, planificándose en el área rural, capacitaciones a comadronas y vigilantes de salud, vacunación a mujeres en edad fértil de quince años en adelante con toxoide tetánica.

#### **1.11.4.1 Objetivos**

- Detectar tuberculosis pulmonar en los consultantes mayores de diez años.
- Atención a la demanda de morbilidad general.
- Disminuir el riesgo de transmisión de la rabia.
- Capacitar y actualizar al personal del equipo básico.
- Mantener actualizado el sistema de información.

#### **1.11.4.2 Estrategias**

- Realizar detección de sintomáticos respiratorios y pesquisa basiloscópicas a mayores de diez años.
- Consulta médica al resto de la población de cinco años en adelante y atención de emergencias.
- Vacunación canina y felina.
- Realizar capacitaciones mensuales a todo el equipo básico de salud medico ambulatorio, enfermera auxiliar, facilitador comunitario, vigilantes de salud, comadronas tradicionales, según calendario.

- Ingreso diario de fichas clínicas al sistema.
- Fichas clínicas llenadas correctamente.

### **1.12 Área de Intervención:**

El proyecto de intervención se inserta en el programa de prestación de servicios comunitarios de Atención a la Niñez, atención a mujeres embarazadas, atención al medio ambiente y atención general que el programa de extensión de cobertura brinda en las dos jurisdicciones de Santa María Cahabon Alta Verapaz.

La Intervención Involucrará directamente al personal del equipo básico de salud<sup>7</sup> contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades humanas vinculados con la gestión de los recursos y el trabajo en equipo con la finalidad de entregar valor público con eficiencia y eficacia a las familias participantes de las dos jurisdicciones.

### **1.13 Justificación**

La Salud es base fundamental en el desarrollo integral de la persona, de este modo se debe de prestar servicios con eficiencia y eficacia respondiendo a la demanda poblacional, mayormente ante la magnitud de demandas complejas que se derivan de varios factores psíquicos y emocionales, para ello el personal profesional debe de estar preparado para que transmita un ambiente armonioso, que determinen las coberturas y metas trazadas y el esfuerzo para lograrlas alcanzar

Es imprescindible fortalecer al Personal Institucional para que se sienta motivado en su desempeño en la entrega del buen servicio a quienes son la razón de ser, realizando diversas actividades, estrategias y reflexiones sobre el trabajo en equipo como vínculo de confianza y convivencia, las competencias, serán la experiencia, la retroalimentación constante, las que ayuden a una persona a adquirir competencias en determinados ámbitos. Reconociendo que es una tarea

---

<sup>7</sup> Se refiere a Enfermeros Profesionales Ambulantes, auxiliares, educadoras y Facilitadores institucionales.

compleja, pero es indispensable y posible, constituyéndose en una rica y valiosa experiencia profesional, laboral y emocional aumentando coberturas y metas para los programas y directrices, cultivando las relaciones armónicas basados en el respeto cultural, la tolerancia, los valores, principios morales y éticos que debe prevalecer para un buen trabajo en equipo y la contribución al desarrollo humano

El trabajo social como intervención define su qué hacer para tomar parte en una situación, y esa situación es la que hay que transformarla de negativo a positivo, el trabajo social cumple con una de sus funciones de innovar<sup>8</sup> y redimensionar los fenómenos que obstaculizan la función efectiva del valor publico innovando metodologías que den respuestas a mejorar las condiciones sociales y por ende enfocándose en las gestiones efectivas de los recursos desde el nivel local entendiéndolo como una de las funciones que permitan la entrega del valor publico satisfaciendo a las familias participantes.

El Trabajo Social, es una disciplina científica que analiza el comportamiento de fenómenos sociales, orientando su intervención a problemáticas y necesidades sociales, fortaleciendo el capital social para la búsqueda de alternativas de solución, a través de propuestas que contribuyen al desarrollo humano<sup>9</sup>

El Trabajo Social es una carrera con proyección al desarrollo, que promueve espacios de empoderamiento, la participación ciudadana basada en principios de Justicia Social, equidad y Derechos Humanos, a través del fortalecimiento de capacidades y habilidades a las poblaciones en mayor riesgo social

El Ministerio de Salud Pública como rector de la salud presenta carencias de toda índole el cual limita al programa de extensión de cobertura los recursos para la prestación de los servicios comunitarios de salud.

---

<sup>8</sup>LA GERENCIA SOCIAL Y EL NUEVO PARADIGMA DE GERENCIA Alvaro Freddy Navarro Vargas

<sup>9</sup>Gerencia social I, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales PROFASAR.

La cobertura de los servicios de salud para muchas poblaciones del área rural se encuentra extremadamente limitada. Estas poblaciones solamente reciben del Programa de Extensión de Cobertura (PEC) un paquete básico que no se ha modificado en más de 15 años. (MSPAS 2012) cumpliendo funciones mayoritariamente curativas y poco preventivas.

El programa de extensión de cobertura actualmente interviene en dos jurisdicciones del Municipio de Cahabón ofertando servicios de salud a través del equipo básico institucional y comunitario, de acuerdo al análisis situacional han tenido muchas limitantes de recursos para prestar los servicios comunitarios de salud, el cual se agrava al no coordinar de forma efectiva con enfoque de trabajo en equipo, por lo que se hace necesario un fortalecimiento a las capacidades humanas que permita una mejor búsqueda de los recursos y que permita evidenciar el trabajo en equipo al nivel interno y externo permitiendo mayor coordinación de esfuerzos con la organización comunitaria.

Por el cual considerando que la intervención sobre plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo es clave para la implementación del programa y luego de la identificación del problema central relacionado a la “Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS”. Surgió la necesidad de un proyecto de fortalecimiento a las capacidades humanas del equipo básico institucional del ICOS.

Con la implementación del proyecto de intervención se buscó reforzar, orientar y generar nuevas capacidades al personal institucional para contribuir en la entrega de los servicios de salud en las áreas de intervención.

Además de ello el aprendizaje permite al equipo básico seguir siendo parte del proceso en futuras intervenciones sobre la gestión de recursos a nivel local coordinando con las organizaciones para seguir desarrollando las capacidades que mejoren su intervención potenciando de esta forma la imagen institucional.



**CAPITULO II**  
**ANÁLISIS SITUACIONAL**

## 2.1 Problemas Generales

Para esta etapa se desarrolló la reunión con el equipo básico Institucional del Instituto de cooperación social ICOS, con el objetivo de identificar hallazgos positivos y negativos que influyen en la prestación de los servicios como Programa de Extensión de cobertura del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Para la identificación de necesidades o problemas existentes del personal Institucional de equipo Básico se utilizó la técnica de “Lluvia de Ideas” o también denominada “Tormenta de Ideas”, la cual promueve una participación activa en base a análisis y de socialización; que fomenta el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado, por lo que es ideal para poder generar ideas originales y sobre todo que identifiquen la problemática y necesidades sentidas dentro del ámbito organizacional y que por ende puede afectar negativamente la entrega del valor público a la población meta y al cumplimiento de los objetivos y metas.

Se realizó una breve explicación sobre la finalidad buscada en dicha técnica, entregando fichas y marcadores al personal de la organización, para anotar su percepción en relación a las necesidades o problemas que consideran que impide u obstaculiza el buen desenvolvimiento en el desarrollo de las intervenciones cotidianas en beneficio de las familias comunitarias. Posteriormente cada participante fue colocando las fichas en la pared a manera de que todos pudieran observar cada una de las ideas surgidas.

El facilitador de la técnica socializó las ideas anotadas en cada una de las fichas a la plenaria, con el objetivo de analizar y consensuar cuales tenían relación con otras y clasificar finalmente las ideas principales de manera ordenada, vinculándolo a un área específica, manifestando que todas las ideas son importantes y valiosas para contribuir al fortalecimiento de la misma organización.

Las necesidades o problemáticas identificadas por el personal de ICOS en el desarrollo de la metodología fueron:

- Inexistencia de vehículos y otros recursos
- Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS.
- Poco seguimiento de capacitaciones al personal Institucional para actualizarlos sobre temas de interés.
- Personal Voluntario con poca formación
- Inexistencia de guías, manuales y rotatorios para desarrollar charlas educativas con equipos comunitarios
- Escasos Recursos financieros
- Problemas de desnutrición
- Alta tasa de natalidad
- Deficiente coordinación con otras organizaciones

## **2.2 Matriz de Priorización**

Luego de realizarse la ubicación de las necesidades y/o problemas se discute y analiza cual es la problemática más relevante que consideran desde el enfoque organizacional que limita u obstaculiza el que hacer del equipo para el logro de los objetivos y metas organizacionales

Durante este proceso el facilitador hizo énfasis en cada uno de los problemas priorizados, sometiéndolos a un análisis individual para llegar a un consenso grupal, el análisis de la matriz de Priorización por parejas hace una comparación entre dos problemas identificados como más sentidos o de mayor peso entre uno y otro problema para que los participantes establezcan según su prioridad el valor que representa el logro de los objetivos organizacionales.

Cabe señalar que dentro del grupo hubo distintas puestas en común, discusiones e interpretaciones que realizan según la especificidad de puestos

para establecer las prioridades, surgiendo algunas que permitieron cierta confusión debido a la magnitud que representan por ser competencias de otras jerarquías, el cual conllevó a análisis requiriendo de más tiempo el cual permitió a enmarcar y delimitar el problema priorizado.

El problema priorizado se hizo a través de la participación democrática y consensuada del equipo Institucional de ICOS.

## Matriz de Priorización de Necesidades

Tabla N0. 1

<b>ANALISIS DEL PROCESO</b>		
<b>PROBLEMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RANGO</b>
Inexistencia de vehículos y otros recursos	1	2
Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS.	6	1
Poco seguimiento de capacitaciones al personal Institucional para actualizarlos sobre temas de interés.	0	0
Equipo básico Comunitario con poca formación	0	0
Inexistencia de guías, manuales y rotafolios para desarrollar charlas educativas con equipos comunitarios	1	3
Escasos Recursos financieros	0	0
Problemas de desnutrición	0	0
Alta tasa de natalidad	0	0
Deficiente coordinación con otras organizaciones	0	0

Fuente: Ancelmo Asig (2013) PPSI URL

En base a los problemas priorizados y los resultados arrojados u obtenidos en la aplicación de la herramienta Matriz de Priorización de Problemas, el personal Institucional de salud de ICOS se pone de manifiesto como toda institución que tiene problemas o necesidades sentidas que obstaculizan el proceso al logro de objetivos y metas, generando deficiencias y estos pueden convertirse en amenazas riesgosas para el logro de los objetivos.

El Problema o Necesidad más sentida quedando en un rango de Uno “la insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS” siendo un proceso que arroja el verdadero sentir de los participantes quienes interactuaron en toda la dinámica de forma participativa y democrática para la identificación de las necesidades y problema central que está afectando el desarrollo en general de la intervención en la prestación de los servicios comunitarios y el entorno laboral.

## **2.2 Análisis de Causa y Efecto**

El análisis realizado se basó en la herramienta “Árbol de Problemas”, ubicando como problema central y necesidad sentida “la insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS” el cual previamente se identificó como tal en la Matriz de Priorización.

En el análisis realizado a través de la Herramienta permitió conocer e identificar la raíces u origen del porque llego hacer un obstáculo para el logro de objetivos y metas en el programa de extensión de cobertura considerando que al no intervenir de forma inmediata puede afectar el desenvolvimiento laboral y por lo consiguiente puede representar un grave riesgo tanto como en la entrega del valor público a los diferentes grupos vulnerables como a la misma institución en el cumplimiento de sus metas.

Durante el desarrollo de la herramienta se organizó tres grupos a quienes se le proporcionó las tarjetas de colores dando las indicaciones respectivas de la actividad a realizar, la cual tenía como finalidad de analizar las causas que lleva al

problema central, basándose en el problema identificando a través del análisis de priorización.

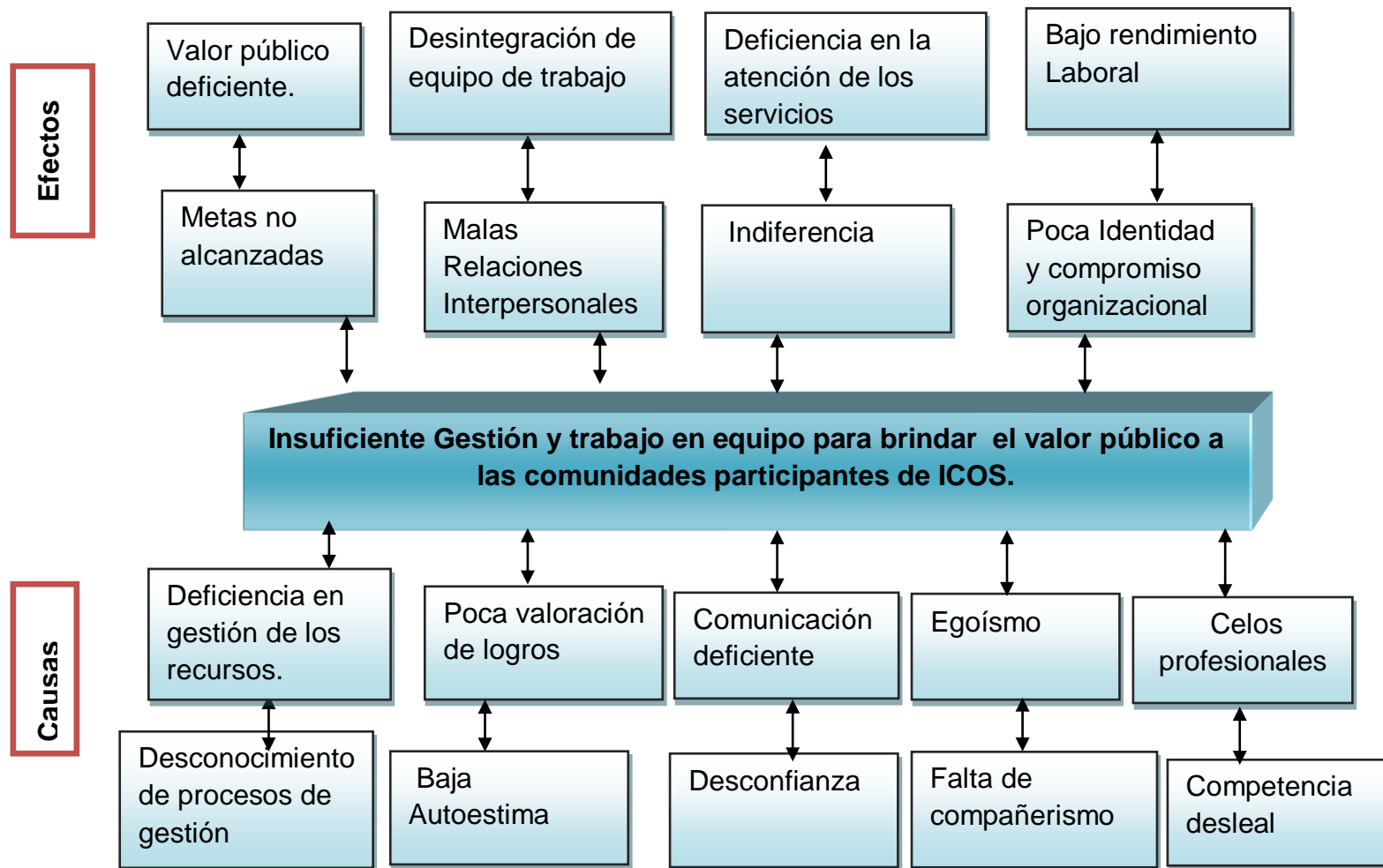
Cada grupo eligió a un representante para presentar y exponer sobre las causas y efectos identificados ubicándolos en el árbol, comprendiendo que las causas son la raíz del problema de la misma manera se trabajó los efectos ubicándolos en la parte posterior que al no intervenir de forma inmediata trascienden de forma negativa para el logro de las metas organizacionales perjudicando de esta manera la imagen de la organización.

Se hizo una revisión de cómo quedó el árbol del problema ubicando a las causas sus sub causas de igual manera se hizo con los efectos. El cual permitió una depuración de planteamientos debido a que en algunos casos eran repetitivos.

La dinámica del grupo fue bastante activa permitiendo la comprensión de la problemática vinculada a las diferentes intervenciones que realizan como equipo institucional comprometido hacia la búsqueda del desarrollo social y la satisfacción en la entrega del valor público.

Se describe el proceso de estructura del árbol de problemas identificados por los y las participantes del Programa de extensión de cobertura del Instituto de cooperación social ICOS o ICS en su afán de contribuir al desarrollo social como bien lo enfoca en su visión y misión.

2.3 1 Figura N0 1 Árbol de Problemas



Fuente Ancelmo Asig (2013) PPS I URL



### **2.3.1.1 Descripción de Árbol de Problema**

#### **2.3.1.2 Baja Autoestima:**

Entendido como la poca valoración y respeto hacia la misma persona siendo la manera de estar, actuar en el medio y de relación con el entorno social, la persona con este tipo de complejos lógicamente va a tener dificultades en el ámbito laboral debido a que la comunicación es el puente para poder estar en sintonía con los demás.

Esta situación de percepción de sus capacidades, análisis y tendencias de comportamiento conllevan a una sub causa como poca valoración de logros debido a que prevalece esa percepción de no ser visualizado o que se respeten sus opiniones, teniendo implicaciones para un buen trabajo en equipo para proyectarse a un logro común.

#### **2.3.1.3 Comunicación Deficiente**

En su esencia, la comunicación inadecuada promueve la desconfianza, en un clima laboral donde impere el obstáculo de comunicarse efectivamente no permite una mejor interacción y por ende una coordinación de trabajo en equipo para responderle a las proyecciones institucionales siendo una sub causa la desconfianza como manifestación de tensión y fracaso para una efectiva comunicación.

#### **2.3.1.4 Egoísmo**

Interpretado como la preocupación del bien personal por encima de los demás, este tipo de conducta es indeseable en cualquier espacio social y laboral debido a que no permite la construcción del bienestar individual ni colectivo, el egoísmo como subordinación hacia al otro alimenta la desconfianza y por lo tanto no se puede crear ningún estímulo que permita una mejor convivencia, siendo una sub causa la falta de compañerismo como un bloqueo de sentimiento hacia la unidad de los integrantes para la búsqueda de una causa común la honestidad y la comprensión siendo un factor desequilibrante para un clima laboral eficiente

repercutiendo en una tensión confrontación y por ende no contribuye al alcance de las metas institucionales.

#### **2.3.1.5 Celos Profesionales**

Conducta que no permite auto desarrollarse de forma eficiente en el espacio laboral situación que pueda arrastrar hacia una crisis laboral el cual puede costarle al subordinado debido a que está bajo constantes difamaciones o errores.

Competencia Desleal. Comprendido como un acto de deshonestidad el cual puede convertirse en una lucha de poder por acaparar puestos y funciones jerárquicas, esta es una actitud que puede provocar divisionismo dentro de un equipo laboral y por lo tanto es una tensión y confrontación dentro del clima laboral.

#### **2.3.1.6 Deficiencia en la Gestión de los Recursos**

ICOS, como prestadora de servicios comunitarios enfrenta limitaciones para desarrollar efectivamente el compromiso de llevar los servicios de salud a las familias comunitarias considerando que estos son primordiales para el cumplimiento de las metas institucionales el cual debe enfocar la gestión de los recursos para que contribuya a garantizar el valor público y garantizar su efectividad en las familias de las jurisdicciones, la escasez se enfrenta desde el espacio de producción, con la falta de insumos y el deterioro de la infraestructura y servicios, así mismo la dificultad que enfrenta el personal institucional para la movilización y desarrollo de las intervenciones.

### **2.3.2 Efectos**

#### **2.3.2.1 Metas no Alcanzadas**

Partiendo en el análisis de la problemática en la poca disponibilidad de los recursos conlleva a no alcanzar de forma efectiva los objetivos y metas organizacionales el cual afecta a la imagen organizacional es más para este tipo de programas que son evaluados por la producción que alcanzan en un

determinado tiempo, porque dependen de los resultados de monitoreo y evaluación que realiza el ente rector para continuar o no como prestadora de servicios de salud en las jurisdicciones. Para el logro de las metas es necesario enfocar la gestión de los recursos en otras instancias a manera de satisfacer las demandas de la población; así mismo hacer partícipes las organizaciones locales en la búsqueda de mecanismos de gestión como una función que le compete a los miembros del COCODE y las comisiones de salud desde el ámbito local.

### **2.3.2.2 Malas relaciones Interpersonales**

Fenómeno que ocurre de la poca coordinación y comunicación debido a que no permite una integrar las acciones del equipo de trabajo el cual cada vez empeora la situación para la entrega de un servicio basado en la satisfacción de los usuarios y que por lógica repercute al desgaste de la imagen pública de la organización y al clima poco agradable para un alto desempeño.

### **2.3.2.3 Indiferencia**

Este efecto negativo y de gran magnitud para la organización al no darle la solución inmediata el cual hay que manejarlo con mucho cuidado, pudieran ser conductas personales las que posiblemente se transformen en laborales el cual pueden y transpirar y contagiar con facilidad a otros miembros provocando la poca o nula productividad laboral, por lo que es necesario darle una mayor énfasis y buscarle solución a través de una comunicación efectiva y talleres que permitan una integración el equipo.

### **2.3.2.4 Poca Identidad y compromiso laboral**

Como efecto de la poca identidad y compromiso organizacional hace que el equipo no logra ponerse de acuerdo para la buena coordinación de sus actividades siendo un factor que responde a estímulos recayendo en la desmotivación el cual no vincula en una innovación que permite tener el sentido de pertenencia institucional y la autorrealización de los colaboradores, para ello es necesario mantener la motivación en el equipo; un equipo que cuenta con insumos

y recursos para la prestación de los servicios también es un equipo que busca alcanzar considerablemente satisfacciones en el alcance de las metas repercutiendo en la entrega de los servicios de calidad.

### **2.3.2.5 Malas Relaciones Interpersonales**

Como sub efecto de la desintegración de equipo de trabajo recae en desconfianza la deshonestidad y deshonor el cual no permite al individuo actual de manera correcta es necesario, que para satisfacer las necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos.

Las capacidades que se posee de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de la sociedad se llaman relaciones interpersonales y deben ser desarrolladas de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la relación que se tenga con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía, las malas relaciones personales no contribuye a al reconocimiento de la aceptación en sus dimensiones el cual arrastra a seguir con divisionismos, el resultado de una conducta social acertada no es la ausencia de conflictos sino la minimización de consecuencias desfavorables.

### **2.3.2.6 Poca Producción**

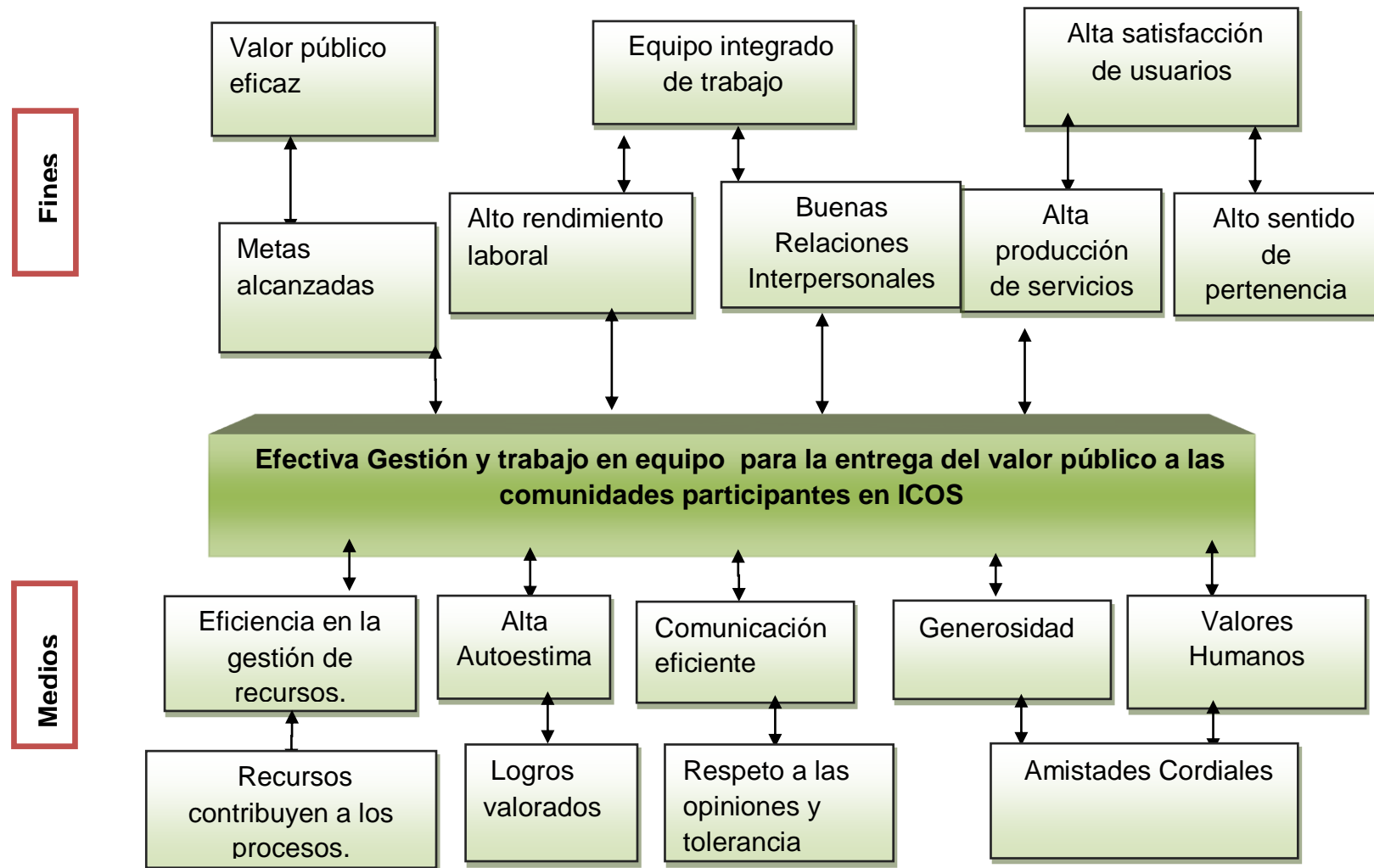
La no disponibilidad de los recursos hace difícil la entrega de servicios con calidad y calidez, por lo tanto se verá reflejado en la producción misma de los servicios aunado la poca colaboración coordinación, comunicación y un buen trabajo en equipo donde prevalezca el compromiso y colectivo repercute en la innovación y transformación de un valor público que en este espacio se dirige a los 4 programas que se entregan en las dos jurisdicciones donde ICOS interviene.

### **2.3.2.7 Deficiencia en la Atención de los Servicios**

La deficiencia en la atención tiene su origen en la Insuficiente gestión en el manejo de recursos organizacionales para optimizar acciones técnico/operativas el cual no permite una autentica razón sobre la búsqueda de soluciones mediatas esto va permitiendo el deterioro en la entrega del valor público a la familias beneficiarias, la deficiencia no solo depende de la Gerencia de ICOS, puesto que es un trabajo coordinado con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social MSPAS como rector de la salud, para ello es importante mantener una coordinación estrecha con el distrito de salud para tener los recursos oportunamente. La gerencia social al no cumplir con los procesos y prácticas que permiten asumir comprometidamente la responsabilidad por el desempeño de un sistema deja de ser eficaz, eficiente y equitativo.

Es imprescindible la coordinación con las organizaciones locales y orientarlos en cuanto a las funciones y competencias para ser parte del protagonismo en la búsqueda de alternativas que minimicen todos aquellos factores que obstaculizan la entrega efectiva de los servicios comunitarios de salud

2.4Figura N0 2 Árbol de Objetivos



Fuente: Ancelmo Asig (2013) PPS I URL

### **2.4.1 Análisis del Árbol de Objetivos**

Luego del análisis de causa y efecto realizado a través del árbol de problemas, se convierte al árbol de objetivos donde se transformaron todas las situaciones negativas del árbol de problemas a situaciones positivas, siendo el problema central el que se convierte en el objetivo a lograr, las causas se convierten en los medios para lograr el objetivo y los efectos como los fines a lograr a través del objetivo.

Los medios y fines para alcanzar los objetivos del árbol son los siguientes:

### **2.4.2 Eficiencia en la gestión de los recursos**

Se espera que el personal Institucional de ICOS llegue a una coordinación estrecha con los miembros del COCODE y otras organizaciones con la finalidad de acompañar los procesos de gestión, basado en prioridades realizadas en la prestación de los servicios comunitarios de salud.

### **2.4.3 Alta Autoestima**

El análisis realizado de gestión y trabajo en equipo el cual se convierte en proyecto de intervención dentro de la organización busca incidir en la motivación del personal hacia la entrega de servicios de calidad y calidez reflejando el trato apegado en valores y principios de esta manera el personal mantiene un alto desempeño mejorando el ánimo de quienes se encuentran alrededor buscando el éxito a través de las energías positivas y satisfaciendo a los demandantes.

Es imprescindible que las personas que brindan servicios a las familias tengan la mística y el compromiso hacia lo que realizan para auto reconocer y valorar su desempeño el cual permite un mayor crecimiento personal y profesional.

Un personal con mucho optimismo que se contagia buscando la coherencia entre la acción y el discurso de esta forma se construye más fácil la visión para un proyecto de vida.

Empoderamiento y mística de servicio: se refiere al proceso por el cual se aumenta la fortaleza en plenitud para los individuos y las comunidades para impulsar cambios positivos de las situaciones en que viven implicando el desarrollo en el personal institucional de ICOS permitiendo una confianza en sus propias capacidades buscando siempre el bienestar de sus beneficiarios, aunado a la mística que esto es una entrega total por el trabajo realizándolo con mucho esmero y ética.

#### **2.4.4 Comunicación Eficiente**

Una comunicación eficiente es importante en la vida profesional y personal. Sólo conociendo y practicando los principios de una comunicación efectiva es posible coordinar, enseñar, aceptar, dirigir pero sobre todo lograr un clima propicio para que las acciones conduzcan a lo que realmente se busca siendo la comunicación se presenta como un medio que posibilita generar confianza, efectividad, respeto y bienestar.

El mejoramiento de la comunicación entre los diferentes puestos de decisión permitirá que el clima laboral este presto para innovar nuevas tendencias organizacionales que legitimen la visión y misión institucional

Compañerismo y Respeto a opiniones partiendo con la fluidez de la comunicación tendrá como efecto mediato el compañerismo consistiendo en trabajar en equipo, ayudarse mutuamente para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados en cualquier proyecto laboral El compañerismo se basa en una unión de dos o más personas que trabajan por lo tanto tienen un vínculo de amistad de forma recíproca o mutua, a través del mismo compartimiento sobre la base del respeto como un valor que permite la tolerancia y la armonía que son imprescindibles desde cualquier espacio social.

#### **2.4.5 Equipo de Trabajo Integrado**

a nivel Institucional será una de las características exitosas que estará de manifiesto en donde prevalezca un equipo integrado, cohesivo, motivado,



comprometido con sus objetivos en donde cada técnico aporta sus habilidades, destrezas, conocimientos a fin de facilitar el desempeño del grupo en función de los planes programas y proyectos que se han definido a fin de alcanzar resultados que sean favorables para ICOS. Los equipos cohesivos, productivos, eficaces, facilitan que los miembros que lo integran, participen animada y activamente, aportando soluciones, creatividad, ideas y reafirmando un aspecto importante, como es el identificarse con los valores y principios de la organización, sentirse parte de ella en donde esta reconoce su desempeño.

El trabajo en equipo es un proceso estricto y lleno de retos pero también de satisfacciones mayormente cuando se alcanzan las metas y se entregan los servicios tomando la base de la dignidad humana, es aprender y crecer, ya que se descubren en toda la dinámica nuevos aprendizajes para la vida laboral y personal todo es a base de la experiencia humana.

Alta identificación de valores: estando el equipo de trabajo integrado el personal de la organización tendrá que empoderarse de los valores de la organización el cual le orientara, comprendiendo y estimando a los demás, sin perderle de vista la misma imagen que se construye de forma personal de esta manera el discurso y la acción estarán de la mano en beneficio de la imagen organizacional.

#### **2.4.6 Recursos Disponibles**

La disponibilidad de los recursos es el resultado de las capacidades gerenciales cumpliendo con una de las funciones como lo es la gestión para el desarrollo efectivo de las intervenciones, teniendo siempre el cuidado en el buen uso y su optimización y esto permite cumplir con los aspectos programáticos para el buen acompañamiento de los procesos a fin de garantizar el valor público que se está entregando a la población meta

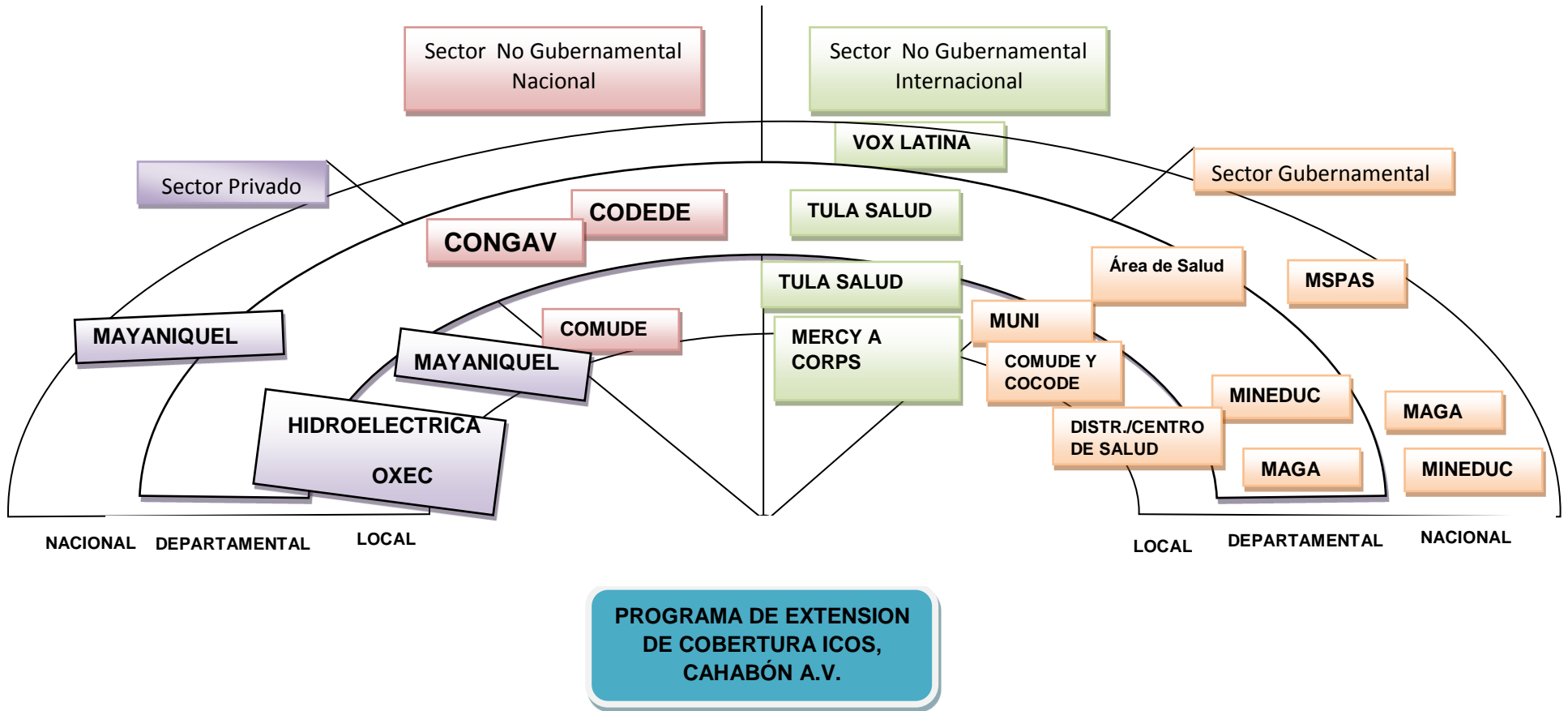
#### **2.4.7 Valor Público Eficaz**

Por medio del trabajo integrado del equipo básico Institucional se espera que el servicio brindado sea para beneficio de las familias participantes en las dos jurisdicciones de ICS, donde prevalezca la atención esmerada y la satisfacción de quien demanda los servicios.

El valor público también involucra la función del órgano de coordinación en buscar alternativas de contribución en la mejora de los espacios donde se brindan los distintos servicios por los cuales demanda la ciudadanía, implicando asumir los compromisos para mejorar considerablemente la atención desde el nivel local.

2.5 Figura N0.3

Panorama Organizacional “Programa de extensión de Cobertura ICOS Cahabón A.V”



Fuente: Ancelmo Asig (2013) PPS I URL

En la herramienta del Panorama Organizacional, se identifican las organizaciones con las cuales se tiene una alianza de coordinación, está dividido en 4 grupos, del lado derecho esta: El sector no gubernamental internacional: en este espacio se refiere a las organizaciones internacionales que coordinan El Programa de extensión de cobertura a nivel local, departamental y nacional. Luego también está el sector gubernamental municipal, también en los mismos ámbitos.

Seguidamente en el lado izquierdo está el sector no gubernamental nacional, son las organizaciones nacionales que coordinan en el nivel local, departamental y nacional. Y finalmente el sector privado, que son organizaciones privadas que no tienen nexo alguno con el sector gubernamental.

La técnica para trabajar e identificar las organizaciones con los cuales el Instituto de cooperación social ha tenido más de alguna coordinación fue la lluvia de ideas, donde los participantes fueron aportando según consideraban el grado de coordinación que han tenido con cada una de las organizaciones en los distintos ámbitos.

### **2.5.1 Sector Gubernamental**

- ✓ **MSPAS (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social):** Rector central de los programas que se llevan a nivel nacional, departamental y municipal.
- ✓ **MINEDUC:** Coordina actividades con salud pública específicamente para dar charlas educativas a nivel de escolares.
- ✓ **Área de Salud:** Es el encargado de monitorear, supervisar, evaluar los programas priorizados por el ministerio de salud.
- ✓ **Dirección de Educación Departamental:** Encargado de coordinar actividades con relación a salud en los diferentes distritos municipales y locales del departamento.

- ✓ **MAGA:** Dota de ciertos granos básicas para las familias que tengan niños con casos de desnutrición.
- ✓ **P/s y CCF (puestos de salud y centros de convergencias fortalecidas):** .Áreas de influencia del distrito, que son encargados de ofertar los servicios básicos de salud, haciendo énfasis en la atención integral.
- ✓ **COMUDE y COCODE:** Encargados de sensibilizar a población a nivel local y municipal sobre la importancia y problemas de salud.
- ✓ **Distrito de Salud:** Rector a nivel local, encargado de monitorear supervisar y evaluar los programas que maneja el Ministerio de Salud, como también de supervisar a las organizaciones con las cuales tiene convenios (Prestadoras de servicios de salud, PSS).
- ✓ **Centro de Salud:** Ente encargado de prestar los servicios de salud a la población en general y de atender las referencias de las distintas jurisdicciones.

### 2.5.2 Sector no Gubernamental Internacional

- ✓ **Tula Salud:** Es una institución que trabaja con personal de la comunidad de las jurisdicciones, coordinando servicios y actividades refiere embarazadas de alto riesgo, seguimiento de casos y emergencias coordinando como trasladar los pacientes para su atención a nivel de centros de convergencia o centro de salud local.
- ✓ **Vox Latina:** Realiza encuestas en jurisdicciones de ICOS lo hace coordinadamente y refiere pacientes con anemia, niños/as de bajo peso para darle seguimiento.

- ✓ **MERCY CORPS:** Organización que interviene en las jurisdicciones de ICOS coordinando fuertemente la entrega de alimentos a niños/as que tienen problemas de bajo peso, apoya en la gestión de recursos para centros de convergencia y la capacitación de personal voluntario.

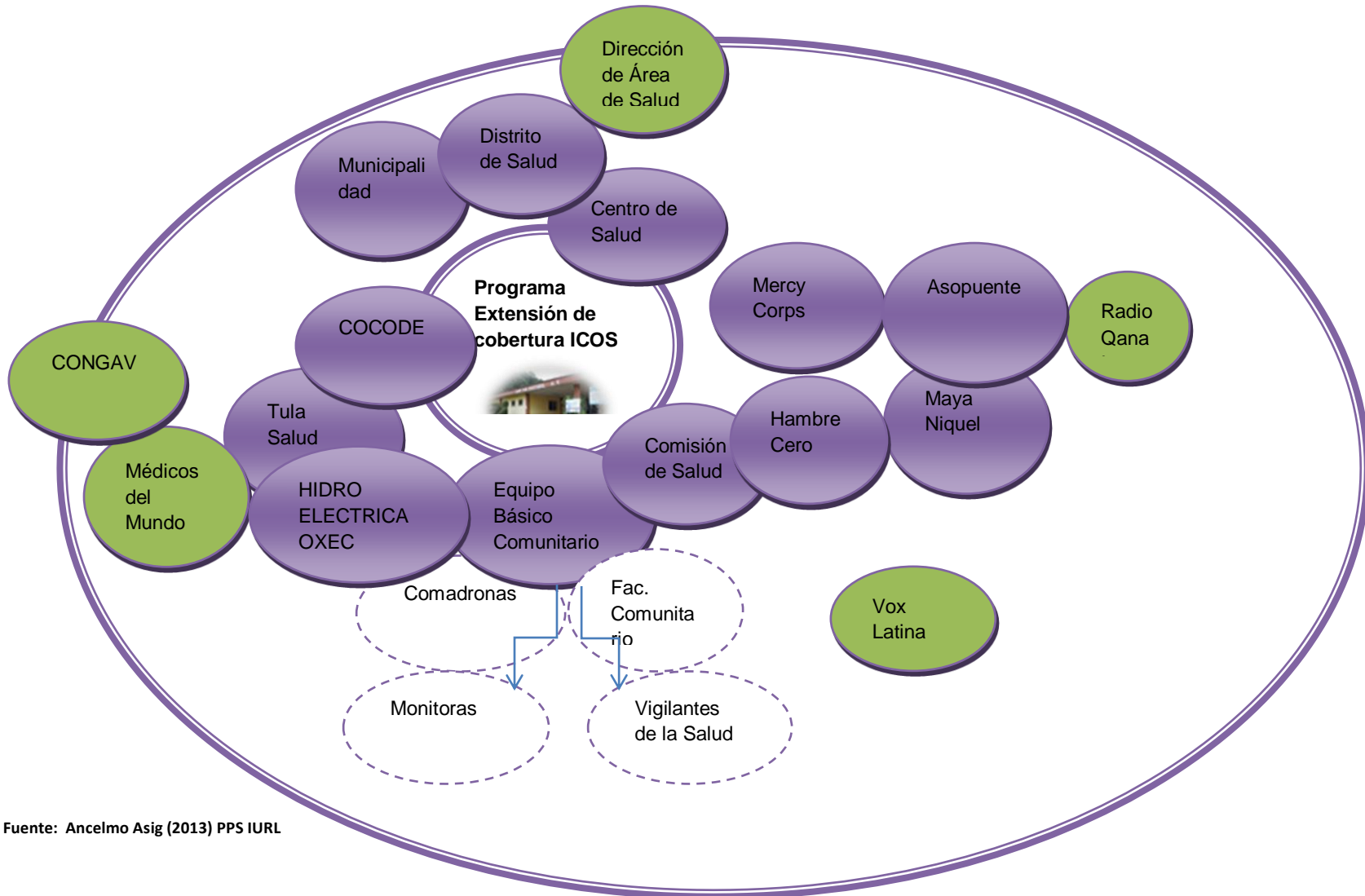
### **2.5.3 Sector No Gubernamental Nacional**

- ✓ **CONGAV:** Es la coordinadora de organizaciones no Gubernamentales de Alta Verapaz, organización de segundo nivel que representa orienta y coordina en diferentes ámbitos fortaleciendo las capacidades de los socios a través de la gestión y canalización de los recursos.

### **2.5.4 Sector Privado**

- ✓ **Mayanique!** Apoya en la dotación de algunos insumos y equipos en algunos centros de convergencia.

## 2.6 Figura N0. 4 Red de Actores



Fuente: Anselmo Asig (2013) PPS IURL

### **2.6.1 Red de Actores vinculados**

Para ello se dividen en dos grupos directos se refiere a las organizaciones con quienes ICOS ha tenido o mantenido una coordinación y comunicación estrecha en la realización de sus actividades y Directos con quienes ha tenido una relación un poco alejada o con quienes podrían establecer relación en algún momento.

### **2.6.2 Actores Directos:**

#### **✓ Equipo Básico de Salud**

Son todas las personas voluntarias que intervienen apoyando en la promoción de la salud y la prevención de la misma dentro de los cuales están:

Facilitador Comunitario:

Presta sus servicios en el Centro de convergencia y apoya en las visitas del Equipo Básico de Salud a la comunidad. Participa en la oferta y entrega de Servicios integrales de salud para el primer nivel de atención a las familias de las comunidades a su cargo. Además acompaña a la auxiliar de enfermería en las actividades en la comunidad.

#### **✓ Comadronas**

Atiende a las mujeres embarazadas y recién nacidos de la comunidad. Asegura la atención de partos no complicados limpios y seguros en el ámbito comunitario y reconoce las señales de peligro del embarazo, parto y posparto para su referencia oportuna al siguiente nivel de atención.

#### **✓ Vigilantes de la Salud**

Promover la oferta de servicios integrales de salud para el primer nivel a las familias de las comunidades a su cargo, llevar al día los registros del cuaderno del vigilante y entregar la información mensualmente al facilitador comunitario.



✓ **Monitoras**

Encargadas de brindar charlas educativas a las familias comunitarias sobre aspectos de salud preventiva en áreas asignadas.

✓ **COCODE**

Las funciones que tiene enmarcados en la ley de Consejos Comunitarios de Desarrollo<sup>10</sup>.

✓ **Hambre cero**

Mantiene coordinación estrecha con ICOS en lo referente a las intervenciones de la problemática de mal nutrición.

✓ **Comisión de Salud**

Ente encargado de coordinar acompañar procesos que realiza ICS en la prestación de los servicios de salud en las dos jurisdicciones.

**Actores Indirectos:**

✓ **Médicos del Mundo**

Coordina algunas actividades como capacitación al personal como apoya también la capacitación de personal voluntario.

✓ **Radio Qana' Itzam**

Emisora local religiosa que es utilizada para mandar avisos de urgencia a las comunidades de cobertura del área de ICOS

## **2.7 Demandas Institucionales**

Las demandas del Instituto de Cooperación Social según lo abordado con el personal de la coordinación y equipo básico institucional entre las principales se mencionan:

✓ **Compra y Mantenimiento de Vehículos de dos ruedas**

---

<sup>10</sup> ARTICULO 14. Funciones de los Consejos Comunitarios de Desarrollo

Para mejorar el traslado del personal al área de trabajo es necesario que cuenten con vehículos y estén en perfectas condiciones para llegar a las comunidades sin ningún inconveniente y atrasos de esta manera se estaría facilitando el logro de las metas.

#### ✓ **Formación del Recurso Humano**

Tomando en consideración que la formación del recurso humano debe ser continuo y constante para darle respuestas eficientes a las necesidades que se presentan al momento de prestar los servicios y la actualización es una forma de estar a la vanguardia para ser eficaces en dar las respuestas a las mismas necesidades de la población y el personal debe estar motivado e incentivado hacia la entrega de los servicios con mística, vocación y el compromiso de ética, el cual para ello debe de enfocarse intervenciones de fortalecimiento organizacional que contribuya a influir en las capacidades técnicas donde el recurso humano se sienta fortalecido y competitivo.

El personal mencionó los temas relacionados a salud como el marco legal de salud reproductiva, VIH y Sida, emergencias obstétricas, La gestión de los recursos, Trabajo en equipo, comunicación efectiva autoestima, leyes de desarrollo social, participación ciudadana y marco legal, entre otros.

#### ✓ **Equipo y Mobiliario:**

Los auxiliares manifiestan la inexistencia y las malas condiciones de equipo y mobiliario de atención en los centros de convergencia, el cual también influye en la entrega de los servicios de salud que son entregados a la ciudadanía y población en general. Contar con material para talleres y charlas educativas.

Es necesario contar con rotafolios y manuales para el desarrollo de talleres de capacitación al equipo básico de salud como a las madres de familia para el abordaje de las distintas temáticas que comprende el programa de extensión de cobertura.

## **2.8. Demandas Poblacionales**

### **✓ Ampliación de presupuesto**

Se refiere al aumento de presupuesto para la entrega de los servicios para el mejoramiento de los mismos en el nivel comunitario para satisfacer las demandas de atención y servicio de la ciudadanía y población en general que son la razón de ser de ICOS

### **✓ Personal Voluntario capacitado en base al tamaño de las comunidades**

Los beneficiarios consideran que la organización capacite a más personal voluntario (comadronas, vigilantes de la salud) a manera de cubrir a todas las familias.

### **✓ Medicamentos e Insumos**

Esperan que los centros de convergencia y fortalecidos mantengan medicamentos e insumos para la entrega de servicios y que estos contribuyan en la satisfacción de la ciudadanía y población en general

### **✓ Infraestructura Básica**

La necesidad de mejorar la infraestructura básica para la prestación de los servicios de salud comunitaria es de suma urgencia debido que la mayoría presenta precariedades y deterioros, el cual hace que las condiciones de atención digna no se cumplen para la entrega del valor público.

## **2.9 Proyecto Futuro o Visión Proyectiva**

En abordajes sostenidos con el personal institucional de ICOS manifiestan tener las proyecciones siguientes.

Un equipo competitivo eficiente y eficaz, con alto sentido de trabajo en equipo y atención humanista

Contar con el recurso humano de alto sentido humano en la prestación de los servicios a la ciudadanía y población en general.

Ser una organización consolidada técnica y financiera tomando como base la ciudadanía organizada.

Una organización consolidada formando alianzas estratégicas<sup>11</sup> ofreciendo servicios de carácter social con calidad e innovación a la población vulnerable.

Ser una organización Gestora de recursos desde el nivel local apoyando a la organización comunitaria en la búsqueda de alternativas de solución a las necesidades y problemática con las cuales se enfrentan para brindar los servicios de salud comunitaria.

Mantenerse como una organización que presta servicios comunitarios con capacidades, competencias y habilidades de coordinación y comunicación en el nivel interno y externo alcanzando metas propuestas con enfoque de trabajo en equipo.

---

<sup>11</sup>Enmarcado dentro de los estatutos de la organización, como referente de la búsqueda de la sostenibilidad técnica y financiera.

**CAPITULO III**  
**ANALISIS ESTRATEGICO**

### 3.1 Matriz de Análisis de FODA<sup>12</sup>

Tabla N0.2

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personal de salud que realiza trabajo de campo con experiencia y conocimiento del área.</li><li>• Estabilidad laboral</li><li>• Pago de salarios del equipo Institucional puntual</li><li>• Disposición del equipo</li><li>• Personal Bilingüe</li><li>• Contratación de más personal en base Perfiles adaptados según el puesto</li><li>• Coordinación con organización comunitaria.</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Participación del COCODE.</li><li>• Apertura de la organización comunitaria en coordinación.</li><li>• Acceso a diferentes servicios a través de los programas de salud que mejoran la calidad de vida de los habitantes.</li><li>• Anuencia de la población para la aceptación de las intervenciones</li><li>• Participación multisectorial para darle prioridad a la problemática de la desnutrición y salud en general.</li><li>• Incremento en la credibilidad de los servicios.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Insuficientes Gestión de recursos para la prestación de servicios</li><li>• Insuficientes insumos y materiales</li><li>• Deficiente comunicación entre el personal</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tabús y mitos para la aceptación de algunas intervenciones</li><li>• Evaluación técnica desaprobada</li><li>• Contratación de personal por nexos políticos por parte del distrito.</li><li>• Baja cobertura por situaciones de</li></ul>

<sup>12</sup>Es una metodología de estudio de la situación de una problemática, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente trabajo en equipo</li> <li>• Atrasos en pago de estipendio de equipo básico comunitario</li> <li>• Recortes de personal voluntario por poco presupuesto</li> <li>• Desabastecimiento parcial de medicamentos de parte del distrito.</li> <li>• Insuficiente coordinación con otras entidades que intervienen en salud (vox latina, hambre cero Mercy corps)</li> </ul>	<p>conflicto interno comunitario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos naturales impiden la movilización</li> <li>• Áreas geográfica de difícil acceso</li> <li>• Aumento de natalidad</li> <li>• Embarazos no deseados y de alto riesgo</li> </ul>
--	--

Fuente: Ancelmo Asig (2013) PPS I URL

### 3.1.1 Análisis de Fortalezas

El Instituto de cooperación Social ICOS en su afán de darle fiel cumplimiento a su postulado filosófico<sup>13</sup> de ser una organización que se caracteriza por promover el desarrollo social en la población más vulnerable, a través del programa de extensión de cobertura en dos jurisdicciones de Cahabón se realizó el diagnóstico participativo en el cual fueron desarrolladas herramientas para analizar todos aquellos factores que son determinantes e influyentes en la intervención mediata de la organización considerando que la clave está en su recurso humano quienes hacen que las intervenciones sean realizadas de la manera posible, aunado a ello la estabilidad que la institución les ofrece para el mercado laboral y el mantenerles de forma puntual el salario que devengan según el desempeño realizado.

Las emergencias son fenómenos que ocurren dentro de cualquier ámbito laboral y para ello es necesario ser correspondido por el personal para darle

<sup>13</sup> El enfoque de visión, misión y estrategias, según los Estatutos legales de la Organización.

respuesta a las demandas, la disponibilidad del personal hace que es posible lograrlo.

Otra de las fortalezas es que la organización cuenta con personal que habla el idioma local el cual facilita la comunicación hacia los usuarios al momento de brindar una orientación, información y atención a las demandas.

En la organización los distintos equipos conformados en la prestación de los servicios han sido calificados en base a perfiles y criterios establecidos ejemplo quienes dan la consejería y educación a nivel de familias son profesionales de la educación debido a que desarrollan metodologías adaptadas a la educación dirigida a adultos en la formación de las familias.

La base del éxito de la organización ha sido la coordinación estrecha con los COCODES, brindándoles el espacio para ser parte activa en la promoción de las acciones de la salud comunitaria como también en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos que surgen por situaciones internas de la comunidad.

### **3.1.2 Análisis de Oportunidades**

Los factores externos de importancia para el programa de extensión de cobertura de ICOS se puede mencionar la anuencia que la organización comunitaria brinda para la coordinación de las intervenciones el cual les permite ser partícipes en tomas de decisiones y a participar en la promoción de la salud comunitaria siendo de mayor relevancia debido a que son personas que gozan de confianza y credibilidad local de esta forma respaldan las intervenciones que el programa de extensión de cobertura realiza.

El consejo comunitario de desarrollo<sup>14</sup> como ente comprometido en representación de la asamblea comunitaria contribuyendo hacia la promoción de la salud y apoyando al funcionamiento de los centros de convergencias

---

<sup>14</sup>Ley de consejos de desarrollo Urbano y Rural, decreto 11\_2002 (2002)



comunitarias y las intervenciones en beneficio de la salud para que sean entregadas de forma eficiente a las familias.

Considerando que la presencia de otras organizaciones como Mercy Corps y Tula Salud contribuye al programa con la finalidad de fortalecer de forma esporádica, las capacidades de recurso humano permitiendo potenciarlos para una efectiva función hacia la entrega del valor público en beneficio de la salud de las comunidades.

Otra de las Oportunidades es la participación multisectorial para darle respuestas a la problemática sobre la mal nutrición y el cual ha permitido hacer coordinaciones para mejorar la atención de niños menores de cinco años y mujeres embarazadas identificando grupos vulnerables para tratarlos oportunamente, siendo las organizaciones con las cuales se coordina Vox Latina, Mercy Corps y Asopuente.

También está Maya Níquel y recientemente hace presencia la Hidro Eléctrica Oxec que hace presencia contribuyendo o a la infraestructura básica para atender a las familias de las comunidades y en otros proyectos que contribuyen al desarrollo social.

### **3.1.3 Análisis de Debilidades**

Las grandes debilidades del programa de Extensión de cobertura de ICOS limitan el desarrollo de diversas actividades interfiriendo para alcanzar los resultados del programa, tomando en cuenta que el bajo presupuesto asignado a este componente es insuficiente en las demandas internas y externas, la cual puede afectar en el fortalecimiento de capacidades del personal e institucional como también al personal voluntario quienes son claves para alcanzar las metas propuestas por cada uno de los componentes del programa.

De la misma manera la deficiente capacidad de gestión de los recursos en todos los niveles es un obstáculo fuerte que impide la efectividad en la entrega de los servicios de salud.

La deficiencia de la comunicación es un obstáculo que limita el buen desempeño laboral, debido a que hay metas comunes que requiere una efectiva coordinación de equipo y de esta forma mejorar el ambiente de trabajo donde exista confianza mutua y compartimiento de recursos técnicos y físicos.

Al no estar en mutua comunicación y coordinación con el distrito de salud provoca ciertas limitantes como el abastecimiento a los centros de convergencia y contar con los insumos oportunamente para satisfacer las demandas de la población que busca los servicios.

Los atrasos en el abastecimiento a los centros de convergencia de insumos y medicamentos tienen una alta connotación para el programa debido a que no se cumple con la producción esperada por cada servicio y por lo tanto las familias estarán insatisfechas en sus demandas repercutiendo así de forma negativa en el cumplimiento de las metas de la organización.

La escases en cuanto a materiales de apoyo para brindar educación, información y comunicación a las familias dificulta la comprensión de las charlas y talleres desarrollados, por lo que es necesario gestionar con otras organizaciones los recursos a manera de minimizar estas debilidades que interfieren en el logro de los objetivos.

#### **3.1.4 Análisis de Amenazas**

Es Indispensable contar con un equipo integrado de trabajo y que esté motivado para tomar los desafíos y retos que conlleva el accionar por la búsqueda del bien común, los agentes externos limitan posibilidades para alcanzar las

coberturas deseadas, se dan en diferentes espacios pero la clave está en la motivación para luego sensibilizar a todos aquellos actores a que asuman el compromiso de interactuar frente a los fenómenos del crecimiento demográfico, la desigualdad social y la pobreza.

Es indispensable considerar hacer una efectiva promoción enfocado a las estrategias de información educación y comunicación sobre los temas de interés para el programa para eliminar mitos y tabús que prevalecen sobre algunos servicios como la metodología anticonceptiva, la sexualidad el VIH y VIH avanzado entre otros.

Otra amenaza es la contratación del personal por parte del distrito con influencia política el cual resta credibilidad en la imagen de la organización y provoca cierto descontento en el equipo.

Los conflictos internos que se presentan a nivel de comunidades son determinantes para el logro de las metas, por lo que es necesario transformarlo oportunamente a manera de evitar situaciones desagradables que interfieran en las intervenciones de la organización.

Otro fenómeno es el aumento de embarazos no deseados en adolescentes y de alto riesgo en mujeres mayores de 35 años debido a que requieren de atención especial y permanente debido a las complicaciones que se dan, en caso de emergencia se dificulta el traslado a un servicio de salud.

## **3.2 Identificación de Estrategias de Acción**

### **3.2.1 Análisis Estratégico Fortalezas/ Oportunidades**

En dicha vinculación es necesario preguntar ¿en qué medida esta fortaleza permite aprovechar al máximo la oportunidad que se presenta para

resolver el problema? El propósito es atacar lo importante es que en dicha vinculación haya equilibrio y pertinencia temática.

### **3.2.1.1 Estrategias**

- El valor público tiene como garantía la aceptación de las intervenciones en las jurisdicciones y la efectiva coordinación comunitaria contribuye a mejorar la confianza y credibilidad en la prestación de los servicios de salud potenciando la capacidad al personal comunitario quienes son claves en la dinámica de la prestación de servicios.
- La estabilidad laboral y el pago puntual de salarios son factores que contribuyen a mantener motivado e incentivado al personal a realizar su desempeño para hacer entrega efectiva de los servicios de forma oportuna y eficaz.
- La disponibilidad del personal, de los recursos propios y el hecho de hablar el idioma local son aportes en beneficio de la salud comunitaria el cual es bien importante mantenerlo para seguir identificando positivamente a la imagen organizacional y seguir ganando más espacios para contribuir al desarrollo humano.
- El fortalecimiento de las capacidades de forma periódica al personal contribuye a identificar oportunamente las necesidades, intereses, demandas y prioridades a manera de dar soluciones viables a las dificultades que se presentan en la dinámica laboral y que permita una mejor coordinación de los servicios comunitarios. Así mismo crea espacios propicios de mayor relación, coordinación, confianza, discusión, análisis y compartimiento del equipo de trabajo.

- La alta identificación en la prestación de servicios es un valor agregado al desempeño laboral el cual debe ser acompañado de compromisos que hagan prevalecer la visión y misión de la organización el cual contribuye a consolidar la imagen organizacional en los espacios públicos y privados.
- El nivel de coordinación que ha mantenido el ICOS con las organizaciones comunitarias será la clave para un buen desempeño por lo que es imprescindible que esas coordinaciones se mantengan efectivamente, debido que de esa forma las organizaciones locales asumen un compromiso protagónico en la búsqueda del desarrollo local y por ende contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general.
- La formación o retroalimentación al personal sobre temas afines al desempeño son imprescindibles para darle respuesta oportuna y viable a algunas problemáticas con las cuales se enfrentan cotidianamente en el campo de intervención social.
- El desarrollo local entendido como compromiso de todos los actores sociales el cual debe ser fortalecido a través de alianzas locales dando mayor espacio al COCODE en representación de la asamblea comunitaria para tomar un rol protagónico en las decisiones sobre los aspectos de la salud comunitaria y las gestiones que estas exigen para la efectiva continuidad de los servicios.

### **3.2.1.2 Propuestas de Proyectos**

- Crear un instrumento post atención para medir la satisfacción del usuario en cuanto a la prestación de servicios entregados.
- Taller dirigido a personal Institucional sobre tipos de liderazgo para conocer el perfil de un liderazgo que contribuya a la democratización de los procesos y la participación activa comunitaria.

- Desarrollar la capacidad del personal para el fiel cumplimiento del postulado filosófico de la organización.
- Fortalecer la participación e involucramiento activo del COCODE en actividades de beneficio de la salud y del desarrollo social de la comunidad.

### **3.2.2 Análisis Estratégico Fortalezas/Amenazas**

La pregunta que orienta es la siguiente: ¿en qué medida esta fortaleza nos permite defendernos frente a tal amenaza? Las líneas de acción tienen como propósito defender, aludiendo la capacidad y el alcance de las fortalezas para defender ante las amenazas externas en que se desarrolla la problemática puede ser en el espacio social, económico político y cultural

#### **3.2.2.1 Estrategias**

- A través de una efectiva coordinación el equipo institucional enfoca su intervención de información, educación y comunicación a las familias en espacios públicos y privados para minimizar tabús y mitos que hay en relación algunos servicios que ofrece el programa de extensión de cobertura el cual permite mejorar la confianza entre servidor público y usuario.
- La estabilidad laboral que ofrece la organización hacia los empleados es un factor determinante para sentirse motivado hacia el desempeño por lo tanto aunado a su experiencia y aprendizajes hace que la organización mantenga su más alto desempeño en la prestación de los servicios de extensión de cobertura cuidando siempre entregar un valor público eficiente y eficaz consolidando un equipo que mantenga la comunicación efectiva y un compañerismo hacia la búsqueda del bienestar colectivo.
- Es importante que el personal institucional identifique oportunamente las discordias, confrontaciones y puntos de divergencia que ocurren a nivel

interno de las organizaciones comunitarias a manera de ir minimizando los conflictos que puedan ir tergiversando el logro de las metas propuestas, de esta manera ICOS como prestadora de servicios promueva el bienestar entre sus beneficiarios.

- El gran porcentaje de los prestadores de servicios comunitarios de salud en las jurisdicciones se comunica en el idioma local quienes se identifican con los valores culturales el cual es un potencial organizacional que permite no solo comprender la situación para darle las alternativas de solución a sus necesidades y problemas sino también la confianza que existe entre prestador de servicio y usuario el cual crea un ambiente agradable.

#### **3.2.2.2 Propuesta de Proyecto:**

- Promoción de los servicios gratuitos a través de medios de comunicación escritos y auditivos, como trífolios, afiches, talleres motivacionales y de concientización a hombres y mujeres con pertinencia cultural.
- Taller dirigido al personal Operativo sobre los indicadores que determinan el seguimiento de la organización como prestadora de servicios en el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Fortalecimiento de capacidades al personal institucional en temas de mediación y transformación de conflictos.
- Elaboración de un protocolo que describa los valores y principios para la prestación de los servicios comunitarios tomando como referencia la cultura local.

### **3.2.3. Análisis Estratégico Debilidades/ Oportunidades.**

La tercera vinculación traslada el punto de partida de las fortalezas a las debilidades; La pregunta orientadora de esta vinculación es: ¿en qué medida esta debilidad no nos permite aprovechar tal oportunidad? Lo que pretende es superar dichas debilidades en relación a los fenómenos externos. Se centra en la acción de movilizar Permitiendo la utilización de todos los recursos y capacidades humanas y materiales aumentando las posibilidades de aprovechar la oportunidad que se presenta.

#### **3.2.3.1 Estrategias**

- Contar con personal institucional con Liderazgo, capacidades y competencias competitivas, gestionando los recursos para la entrega efectiva de los servicios, a través de un trabajo en equipo consolidado que involucre otros actores sociales.
- Mayor involucramiento de la organización comunitaria a manera de ir minimizando actitudes que impiden el desarrollo efectivo de los objetivos y ser parte de los procesos en la construcción de una ciudadanía responsable hacia los cuidados de la salud.
- Mantener motivado e incentivado al equipo básico comunitario para contribuir al logro de las metas propuestas y atender de forma efectiva a los usuarios que demandan servicios.
- Es imprescindible que la organización aumente sus alianzas con otras organizaciones para el compartimiento de los recursos técnicos, físico materiales y financiero para darle respuesta a las demandas de la ciudadanía.



### **3.2.3.2 Propuesta de proyectos**

- Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.
- Estrategias de concientización y sensibilización a las familias para el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades curables.
- Incidencia para efectuar el estipendio del personal comunitario de forma puntual.
- Coordinar e implementar con instituciones afines el trabajo en equipo y compartimiento de los recursos para satisfacer las demandas comunitarias.

### **3.2.4 Análisis Estratégico Debilidades/Amenaza**

El último análisis del cuadrante se realiza a partir de la pregunta: ¿en qué medida esta debilidad no nos permite enfrentar tal amenaza? La acción está orientada a reforzar, debido a que evidencia las condiciones de mayor vulnerabilidad del área de proyección en relación a los fenómenos externos que presente el entorno. Las líneas de acción deben modificar la situación a partir del fortalecimiento de los recursos internos de la organización.

#### **3.2.4.1 Estrategias**

- La comunicación eficiente en un equipo de trabajo permite un ambiente laboral agradable y ameno, contribuyendo al desempeño laboral hacia el logro de las metas organizacionales.
- Actitudes positivas en un equipo de trabajo permite una integración y efectiva articulación hacia el cumplimiento de las funciones.

- Al tener los estipendios del equipo básico comunitario puntualmente contribuye en el cumplimiento de las funciones el cual repercute en el alcance de los objetivos y por ende en la credibilidad organizacional.
- Un equipo con comunicación fluida y de doble vía permite una coordinación estrecha para un trabajo de equipo comprometido a alcanzar las coberturas eliminando tabús, mitos o prejuicios sobre los servicios de salud.

#### **3.2.4.2 Propuesta de Proyectos**

- Diseño de módulos de comunicación efectiva en un equipo integrado de trabajo que propicie un excelente clima laboral.
- Fortalecimiento al equipo Institucional para una atención de calidad a los usuarios.
- Creación de estrategias de pago al personal comunitario en caso de atrasos de transferencia financiera.
- Desarrollo de talleres sobre comunicación efectiva al personal institucional para la entrega eficiente de valor público.

### **3.3 Definición de Área de Intervención**

De acuerdo a las necesidades identificadas en el análisis situacional, se determinó que la problemática central es la deficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS el cual repercute en la debilidad de competencias de todo el equipo en el momento de la prestación de los servicios.

Estableciendo con el anterior análisis el área de intervención es el ambiente interno Organizacional el cual es relacionado a la debilidad Organizacional y que

tiene serias repercusiones en la función del personal de equipo básico de salud y finalmente hacia el recurso humano comunitario.

Comprendiendo que la responsabilidad cae en la direccionalidad organizacional y de los colaboradores de la organización, es imprescindible que el personal de coordinación enfoque las intervenciones de gestión de recursos de toda índole a manera de responder ante las demandas y exigencias de los usuarios.

El proyecto de intervención busca crear las condiciones que favorezcan dinamizar de forma efectiva la comunicación, coordinación y relaciones de armonía entre el personal de la organización que mejore considerablemente las capacidades humanas en la búsqueda del bienestar común.

### **3.4 Priorización del Proyecto de Intervención**

La técnica de priorización del proyecto de intervención fue desarrollada con el equipo básico Institucional del ICOS, haciendo una retroalimentación de los hallazgos del árbol de problemas donde fueron identificados las causas y efectos vinculándolos con el análisis estratégico realizado en cada cuadrante en el cual fueron identificadas estrategias de acción que conllevó al planteamiento de cada uno de los proyectos que pueda darle respuesta a la problematiza identificada y priorizada, a continuación se presenta el listado de los proyectos propuestos.

### 3.4.1 Propuesta de Proyectos

Tabla N0. 3

No	Nombre del proyecto
1	Crear un instrumento post atención para medir la satisfacción del usuario en cuanto a la prestación de servicios entregados.
2	Taller dirigido a personal Institucional sobre tipos de liderazgo para conocer el perfil de un liderazgo que contribuya a la democratización de los procesos y la participación activa comunitaria.
3	Desarrollar la capacidad del personal para el fiel cumplimiento del postulado filosófico de la organización.
4	Fortalecer la participación e involucramiento activo del COCODE en actividades de beneficio de la salud y del desarrollo social de la comunidad
5	Promoción de los servicios gratuitos a través de medios de comunicación escritos y auditivos, como trifoliales, afiches, talleres motivacionales y de concientización a hombres y mujeres con pertinencia cultural.
6	Taller dirigido al personal Operativo sobre los indicadores que determinan el seguimiento de la organización como prestadora de servicios en el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
7	Fortalecimiento de capacidades al personal institucional en temas de mediación y transformación de conflictos.
8	Elaboración de un protocolo que describa los valores y principios para la prestación de los servicios comunitarios tomando como referencia la cultura local.
9	<b>Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.</b>
10	Estrategias de concientización y sensibilización a las familias para el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades curables.

11	Incidencia para efectuar el estipendio del personal comunitario de forma puntual.
12	Coordinar e implementar con instituciones afines el trabajo en equipo y compartimiento de los recursos para satisfacer las demandas comunitarias.
13	Diseño de módulos de comunicación efectiva en un equipo integrado de trabajo que propicie un excelente clima laboral.
14	Fortalecimiento al equipo Institucional para una atención de calidad y calidez a los usuarios.
15	Creación de estrategias de pago al personal comunitario en caso de atrasos de transferencia financiera.
16	Desarrollo de talleres sobre comunicación efectiva al personal institucional para la entrega eficiente de valor público.

### 3.4.2 Técnica de Priorización “PROIN” Proyecto de Intervención

Tabla N0. 4

No	Nombre del proyecto	Carácter Social	Interés para la institución	para obtener recursos para la ejecución	Ejecutar en un plazo de 14 semanas	Facilita aprendizaje	Total
		5	5	5	5	5	25
1	Crear un instrumento post atención para medir la satisfacción del usuario en cuanto a la prestación de servicios entregados.	2	3	2	2	3	12
2	Taller dirigido a personal Institucional sobre tipos de liderazgo para conocer el perfil de un liderazgo que contribuya a la democratización de los procesos y la participación activa comunitaria.	3	4	3	4	5	19

3	Desarrollar la capacidad del personal para el fiel cumplimiento del postulado filosófico de la organización.	2	4	3	4	3	16
4	Fortalecer la participación e involucramiento activo del COCODE en actividades de beneficio de la salud y del desarrollo social de la comunidad	3	3	3	4	3	16
5	Promoción de los servicios gratuitos a través de medios de comunicación escritos y auditivos, como trifoliales, afiches, talleres motivacionales y de concientización a hombres y mujeres con pertinencia cultural.	2	2	3	3	4	14
6	Taller dirigido al personal Operativo sobre los indicadores que determinan el seguimiento de la organización como prestadora de servicios en el ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.	3	2	3	3	4	15

7	Fortalecimiento de capacidades al personal institucional en temas de mediación y transformación de conflictos.	3	3	3	4	4	17
8	Elaboración de un protocolo que describa los valores y principios para la prestación de los servicios comunitarios tomando como referencia la cultura local.	3	4	3	4	4	18
<b>9</b>	<b>Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>23</b>
10	Estrategias de concientización y sensibilización a las familias para el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades curables.	2	4	3	3	4	16
11	Incidencia para efectuar el estipendio del personal comunitario de forma puntual.	3	3	2	3	2	13



12	Coordinar e implementar con instituciones afines el trabajo en equipo y compartimiento de los recursos para satisfacer las demandas comunitarias.	2	4	3	4	3	16
13	Diseño de módulos de comunicación efectiva en un equipo integrado de trabajo que propicie un excelente clima laboral.	2	3	3	4	5	17
14	Fortalecimiento al equipo Institucional para una atención de calidad y calidez a los usuarios.	2	4	4	4	5	19
15	Creación de estrategias de pago al personal comunitario en caso de atrasos de transferencia financiera.	2	3	2	2	1	10
16	Desarrollo de talleres sobre comunicación efectiva al personal institucional para la entrega eficiente de valor público.	4	4	3	4	4	19

Fuente: Ancelmo Asig (2013) PPS I U

Se presentó el papelografo con el listado de proyectos haciendo una breve explicación de las ponderaciones que tiene los criterios y que debe ser evaluables en cuanto a: carácter social, interés que representa para la institución, posibilidades para obtener recursos para ejecutarlo, el plazo de ejecución en 14 semanas y si facilita el aprendizaje, indicándole al personal institucional que uno de los proyectos debe darle solución al problema identificado.

El equipo institucional analizó cada una de las propuestas vinculándolo con el problema priorizado el cual fue dando una valoración a cada propuesta siendo el Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo que obtuvo la puntuación de 23.

Considerando que de esta propuesta deben enmarcarse diferentes intervenciones con el personal Institucional de ICOS, con alcance comunitario para dejar instalada la capacidad y poder solucionar el problema que ha afectado la entrega de los servicios a manera de orientar eficientemente las funciones con la población meta del programa.

### **3.5 Resultados Esperados**

Elaboración de un plan de capacitaciones enfocada a mejorar la entrega de servicios a la población.

Desarrollo de capacidad instalada del personal de ICOS en la calidad y calidez de los servicios que presta a la población

#### **Resultado 1**

Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.

#### **Resultado 2**

Elaboración de plan de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS.

### **Resultado 3**

Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo.

#### **3.6 Alcances**

Implementar el proyecto plan de capacitación para mejorar la gestión y el trabajo en equipo en el ICOS de Cahabón A.V. Permitirá el fortalecimiento a las capacidades humanas del recurso humano Institucional, el cual influirá en el desarrollo social creando valor público por medio de una efectiva gestión y trabajo en equipo interno y externo.

El proyecto de intervención contempla definir planes de capacitación sobre gestión, trabajo en equipo a manera de minimizar las necesidades y problemas de la prestadora de servicios.

#### **3.7 Límites**

- a. Indisponibilidad de recurso financiero para la ejecución del proyecto, por lo que el estudiante se verá comprometido para la gestión de la misma.
  
- b. Las actividades propiamente del componente humano implicará una labor compleja de coordinación y de uso eficiente de tiempo, (tomando en cuenta que las áreas son retiradas y la mayor parte del tiempo la emplean a nivel comunitario) para desarrollar el proyecto en el horizonte temporal establecido.
  
- c. Que surjan cambios de políticas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social que afecte la intervención de la prestadora de servicios por lo que tendrá repercusiones en la intervención del estudiante de PPS

**CAPITULO IV**  
**PROYECTO DE INTERVENCIÓN**

## **4 Proyecto de Intervención**

### **4.1 Ficha Técnica del Proyecto**

**Nombre del proyecto:** Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.

#### **Tipo de proyecto**

El presente proyecto es de tipo social, insertándose en el campo de la salud, respondiendo a la necesidad y demanda organizacional el cual fue diagnosticado a través de las distintas herramientas con el personal del Instituto de Cooperación social ICOS, que brinda los servicios del programa de extensión de cobertura, siendo la problemática detectada:” Insuficiente Gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes de ICOS”

La Gerencia social tiene dentro de sus competencias mantener motivado a los colaboradores, el cual requiere un esfuerzo proactivo para saber impulsar a cada uno a cumplir las metas: individuales, del equipo y de la misma organización; por lo que es importante saber crear un ambiente de confianza con el que se permitan alinear, orientar y dirigir las acciones necesarias para el cumplimiento de las expectativas y procesos en el que están involucrados, además de saber valorar y dar buen trato a cada persona con la que se interrelacione.

Por lo tanto a través de diferentes intervenciones planificadas en el marco lógico busca transformar las capacidades del recurso humano para que el servicio que brinda trascienda a las familias de las jurisdicciones.

**Ubicación del proyecto:** Instituto de Cooperación Social ICOS/ ICS Subsede Municipal Cahabón Alta Verapaz

**Organización que ejecutará el proyecto:** Instituto de Cooperación Social ICOS Cahabon Alta Verapaz.

**Duración del Proyecto:** Enero a Junio 2014.

**Costo total o aporte solicitado/ aporte propio**

ICOS	Q.17,505.00
Estudiante	Q.22,825.00
TOTAL	Q 40,330.00

**Persona Responsable del Proyecto:** Fidel Ancelmo Asig Chub, Trabajador Social PPS

**Beneficiarios:** Equipo Técnico Institucional del programa de Extensión de cobertura ICOS.

**Breve Resumen:**

El proyecto involucrará la participación del capital humano<sup>15</sup> que conforma el programa de extensión de cobertura del ICS en la subsede municipal debido a que el problema tiene graves repercusiones en el desempeño de los colaboradores, la gestión y el trabajo en equipo no han sido elementos que contribuya a un desempeño efectivo, el cual la intervención aporta para fortalecer las capacidades del personal institucional pero también facilitando la integración de otros actores a manera de coordinar esfuerzos por contribuir a las familias participantes de los servicios de salud.

El sentido de pertenencia Institucional radica en el empoderamiento de las intervenciones y el compromiso por desarrollarlas de manera efectiva, con la finalidad de darle las alternativas viables a quienes demandan los servicios y permita a la organización identificarse efectivamente en los espacios públicos tomando en consideración la equidad y optimización en el manejo de los

---

<sup>15</sup>Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el **entrenamiento**, la **educación** y la experiencia. Se refiere al **conocimiento** práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un **individuo** que lo hacen potencialmente

recursos, ofreciéndole a las familias comunitarias el acceso universal a los servicios con un enfoque eficaz y digno.

El proyecto produce impacto dentro del entorno organizacional y técnico del programa de extensión de cobertura enfocado hacia la gestión de fortalecimiento de las capacidades humanas en forma continua y permanente, permitiendo alcanzar objetivos propuestos, buscando la sostenibilidad de las intervenciones a futuro involucrando al capital humano Institucional y comunitario para ser parte del protagonismo en la gestión de los recursos que contribuyan a las familias participantes.

#### **4.2 Descripción General del Proyecto**

El presente proyecto de intervención PROIN<sup>16</sup> da respuesta a la problemática detectada a través del diagnóstico realizado con el personal institucional de ICOS, siendo la insuficiente gestión y trabajo en equipo para la entrega efectiva de los servicios

Siendo sus causas la poca formación del recurso humano para la gestión la poca coordinación comunicación e involucramiento con otros actores sociales hacen que el problema sea evidente como un factor que limita todas las posibilidades que garantizan un desempeño eficiente.

Como primer resultado se hace énfasis en el análisis la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS por medio de una encuesta para que sea una intervención incluyente, consensuada y democrática, tomando como criterios validos las capacidades y competencias de la gerencia social en su compromiso por contribuir al desarrollo social y humano.

El segundo resultado consiste en la elaboración de plan de capacitación dirigido a personal institucional de ICOS, el cual tendrá un enfoque directo al

---

<sup>16</sup>Guía didáctica para realizar la práctica profesional supervisada. Pág.4

personal que conduce la direccionalidad política y estratégica del ICS y el personal operativo siendo su objetivo contribuir a las capacidades humanas que permitan dirigir las intervenciones de manera eficiente gestionando los recursos que facilitan el logro de los objetivos propuestos y permitan una mejor integración de equipos de trabajo

Un producto es establecer el diseño que contemple todas las intervenciones competentes de la gerencia, involucrando el personal de equipo básico con la finalidad de replicar en el medio donde se desenvuelven y las gestiones están inmersas en los diferentes ámbitos y espacios públicos/ privados.

El tercer resultado consiste en ejecutar plan de capacitación a personal Institucional para fortalecer capacidades humanas.

El objetivo de los talleres es el fortalecimiento al capital humano en cuanto a nuevos conocimientos que contribuyen a las buenas prácticas y que determinen a la integración del equipo de trabajo para apuntar al logro de las metas y por consiguiente buscando la entrega de los servicios satisfaciendo a los usuarios, de esta manera ICOS estará posicionado y reconocido por la calidad y calidez de sus intervenciones.

#### **4.2.1 Ámbito institucional, social, político y cultural en el que se inserta**

- a) Institucional:** El proyecto de intervención responde a las necesidades organizacionales relacionadas con los pocos recursos, la deficiente comunicación, baja autoestima y el no trabajar en equipo debido a que dichos factores condicionan el logro de los objetivos, tanto institucionales como de los proyectos que se ejecutan

El proyecto de la elaboración del plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS tiene un gran alcance en los diferentes ámbitos, en lo social permite llegar a la prestación de los



servicios comunitarios de forma eficiente con un alto sentido de pertenencia en el personal institucional, involucrando a mas actores sociales para la intervención conjunta y coordinada.

La intervención a través de este proyecto busca transformar la percepción que tienen los colaboradores al interno de la organización para que se reanuden tanto los vínculos interpersonales como las relaciones laborales, y de esta forma aumentar la calidad en el desempeño laboral llegando con eficacia y eficiencia en la entrega del valor público a las comunidades postergadas.

- b) Social:** a través del proyecto de intervención se está dirigiendo principalmente al equipo Institucional de salud del Instituto de cooperación social el cual pretende atender una de las deficiencias organizacionales con la finalidad de contribuir a fortalecer un ambiente satisfactorio de trabajo para un rendimiento eficaz y eficiente.

El proyecto tendrá un efecto positivo en las familias comunitarias de las jurisdicciones, debido que el capital humano con capacidad de Gestión motivado y coordinado brindara atención enfocada bajo el código de la dignidad humana.

- c) Político:** la intervención está enmarcada dentro su visión, misión y de los objetivos institucionales enmarcado en el campo del desarrollo social, dicha intervención fortalece a un equipo institucional que busca la innovación y alianzas estratégicas para consolidarse como institución sería en la prestación de servicios comunitarios de salud a comunidades postergadas. También ICOS mantiene coordinación con otras organizaciones que dan respuesta a la problemática de nutrición.

- d) Cultural:** Con la ejecución del proyecto se pretende que el personal institucional, se inserte en los espacios de participación existentes, involucrándose en la toma decisiones, fomentando en ellas una cultura de

participación para generar cambios. El proyecto Plan de capacitación para mejorar la gestión y el trabajo en equipo promoverá una cultura de respeto mutuo, la cooperación, las decisiones consensuadas, la armonía y la tolerancia para favorecer una cultura de paz.

#### **4.2.2 Plan o Programa en el que se inserta**

El proyecto se inserta en los servicios comunitarios del programa de extensión de cobertura, del Instituto de cooperación social, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades, habilidades y competencias gerenciales para dirigir las intervenciones de manera eficiente a las comunidades beneficiarias.

#### **4.2.3 Justificación del proyecto**

El panorama general de la situación de salud de Guatemala, evidencia importantes brechas que resalta las deficiencias del sistema de salud a pesar de que los Acuerdos de Paz no establecieron una meta clara en materia del financiamiento de la salud, se estandarizó como meta el 0.96 del PIB como porcentaje del gasto ideal a alcanzar para el año 2000, lo que no se logró.

En el análisis, el tema del financiamiento de la salud en Guatemala, no ha sido una preocupación institucional y responde al comportamiento de la oferta política expuesta en las diferentes periodos de Gobierno, a pesar de que hay normas vigentes de ratificación de la gratuidad de la salud por parte del legislativo, actualmente no se ha instalado las condiciones para fortalecer al sistema de Salud Pública para poder atender las demandas y exigencias. Es comprensible que en cuanto al recurso humano es otro tema que ha quedado rezagado, el Ministerio de Salud abriendo espacios a las organizaciones para extender los servicios de salud a lugares recónditos, el Instituto de Cooperación social ICOS enfila para la prestación de los servicios de salud en el primer nivel, espacio donde fue desarrollado la práctica profesional supervisada de trabajo social.

El análisis situacional desarrollado del Instituto de cooperación social ICOS, permitió detectar como una necesidad de atención apremiante, la Insuficiente gestión y trabajo en equipo para la entrega efectiva de los servicios de salud a las familias participantes por lo antes expuesto es evidente la escases con las que se enfrenta ICOS en su afán de brindar los servicios de salud a nivel comunitario.

La gerencia y dirección del proyecto actualmente no realizan un proceso sistemático para diagnosticar, fortalecer y mantener un ambiente interno idóneo para las características de los colaboradores, razón por la cual se desarrolló una estrategia planificada de intervención, que permitirá abordar cada uno de estos elementos de forma pertinente a los requerimientos del programa con el enfoque de mejorar la calidad de las intervenciones optimizando los recursos organizacionales.

El proyecto de intervención está destinado a fortalecer las capacidades humanas del personal institucional buscando con ello la atención a los usuarios satisfaciendo sus expectativas, el cual permite una alta proyección de los valores y principios organizacionales del ICS.

El presente proyecto pretende Fortalecer al Personal Institucional para que se sienta motivado en su desempeño en el buen servicio a los grupos objetivos, realizando diversas actividades, estrategias y reflexiones sobre las capacidades y habilidades que permitan una integración eficiente por alcanzar logros en un ambiente idóneo de trabajo.

Es determinante que el personal institucional participe activamente en el desarrollo del presente proyecto dándole el sentido de pertenencia y empoderamiento para generar nuevas experiencias y aprendizajes en el entorno organizacional y el espacio público al cual se dirige.

Para enfrentar las brechas antes expuestas y contribuir a mejorar la calidad de vida de la población, es necesario iniciar un proceso de cambio. Es necesario establecer estrategias funcionales que permitan obtener mayores beneficios,

reducir riesgos y optimizar resultados, así mismo tomar en consideración las finalidades de la gerencia social como la reducción de la desigualdad y la pobreza dando más espacios de participación al fortalecimiento de la ciudadanía y la democracia en ser partícipes de acciones pero también como sujetos con voz y voto en las decisiones.

El trabajo social permite potenciar las capacidades donde el capital humano es una riqueza de la que se dispone en la institución, representando el valor que aporta cada colaborador de acuerdo a los conocimientos capacidades y habilidades.

Es imprescindible que desde la gerencia social sea visualizado el recurso humano que requiere de constante formación y crear el ambiente donde se adhiera la misión y visión para fortalecer el sentido de compromiso ante las demandas y exigencias de los usuarios.

La intervención finalmente afectara positivamente a las familias como fin último de la organización recibiendo atención justa y equitativa de un equipo fortalecido y motivado propiciando confianza y satisfacción en los servicios demandados, pero también la importancia de involucrarlos a ser actores y gestores de mecanismos que contribuyan a la calidad de vida.

#### **4.2.4 Objetivos del proyecto**

##### **4.2.4.1 Fin**

Contribuir a la mejora en entrega del valor público con eficacia y eficiencia a las familias participantes.

##### **4.2.4.2 Propósito**

Elaboración de un plan de capacitaciones enfocada a mejorar la entrega de servicios a la población.

Desarrollo de capacidad instalada del personal de ICOS en la calidad y calidez de los servicios que presta a la población

#### **4.2.5 Población destinataria y resultados previstos**

##### **4.2.5.1 Población Destinataria**

###### **a. Población Directa**

Destinada al componente humano del programa de extensión de cobertura del instituto de cooperación social ICOS.

###### **b. Población indirecta:**

Familias de las comunidades donde presta los servicios el programa de extensión de cobertura.

El equipo básico comunitario (vigilantes de la salud, Comadronas y facilitadores comunitarios)

#### **4.2.6 Resultados Previstos**

##### **Resultado 1**

Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.

##### **Resultado 2**

Elaboración de plan de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS.

##### **Resultado 3**

Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo.

#### **4.2.7 Fases del proyecto de Práctica Profesional Supervisada**

#### **4.2.7.1 Primera Fase: Socialización**

Como una primera intervención es la presentación del diseño del proyecto a la coordinadora y el equipo institucional del programa de extensión de cobertura del ICS, dando a conocer las actividades planificadas que apuntan a la finalidad de la intervención al fortalecimiento de la prestación de los servicios comunitarios para un desempeño eficiente y eficaz.

Se hizo necesario considerar los tiempos que conlleva el desarrollo del proyecto el cual debe ser retomado desde la planificación institucional que corresponde de Enero a Mayo del 2014.

#### **4.2.7.2 Segunda Fase Resultado 1**

Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.

##### **Actividades**

- Investigación bibliográfica
- Elaboración de cuestionario
- Desarrollo de la encuesta
- Análisis de resultados.
- Definición y priorización de temáticas.
- Socialización con personal de coordinación.

#### **4.2.7.3 Tercera Fase Resultado 2**

Elaboración de plan de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS.

##### **Actividades**

- Diseño del plan de capacitación con sus respectivos temas
- Socialización con el personal Institucional
- Validación del diseño con el personal Institucional

- Mecanismo de seguimiento al plan de capacitación.

#### **4.2.7.4 Cuarta Fase Resultado 3**

Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo.

##### **Actividades**

- Preparar agenda de cada taller.
- Coordinación para el desarrollo de la actividad
- Elaborar el material didáctico.
- Realizar convocatorias
- Realizar tres talleres de capacitación
- Desarrollar contenidos
- Evaluar los talleres

#### **4.2.7.5 Quinta Fase Monitoreo y evaluación**

Cumplimiento del propósito, resultados y las metas planificadas aunado a la eficiencia en el uso de los recursos. Este proceso será verificado por el tutor de Practica Supervisada de la Universidad Rafael Landívar y la persona enlace institucional.

#### **4.2.7.6 Sexta Fase Presentación del Informe**

En esta fase se socializan los resultados obtenidos de la implementación del proyecto de intervención a la coordinadora y la persona enlace así mismo al tutor de la práctica profesional supervisada de la Universidad Rafael Landívar.

#### 4.2.8 MATRIZ DEL MARCO LOGICO

**Nombre del Proyecto:** Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.

**Tabla N0.5**

<b>META</b> Contribuir a la mejora en entrega del valor público con eficacia y eficiencia a las familias participantes.			
<b>PROPOSITO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACION</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<p>Elaboración de plan de capacitaciones enfocada a mejorar la entrega de servicios a la población.</p> <p>Desarrollo de capacidad instalada del personal de ICOS en la calidad y calidez de los servicios que presta a la población.</p>	<p>El 70% del personal participa en las actividades contenidas en el plan de capacitación.</p>	<p>Fotografías de sesiones realizadas.</p> <p>Listado de personal institucional en eventos.</p> <p>Cuaderno de campo.</p> <p>Informe de la actividad realizada.</p>	<p>Que el personal Institucional está dispuesto a implementar el diseño elaborado.</p>
<p><b>Resultado 1</b></p> <p>Se ha analizado la situación de proceso de gestión y</p>	<p>No de participantes</p>	<p>Guía de preguntas a personal equipo básico y de coordinación.</p>	<p>El personal participa activamente en el proceso de identificación de temas.</p>



<p>trabajo en equipo de ICOS.</p> <p><b>Actividades</b></p> <p>1.1 Elaborar guía de entrevista.</p> <p>1.2 Desarrollo de la entrevista.</p> <p>1.3 Análisis de resultados.</p> <p>1.4 Definición y priorización de temáticas.</p> <p>1.5 Socialización con personal de coordinación.</p>	<p>encuestados.</p> <p>N0 de variables definidos.</p>	<p>Planillas de participantes</p> <p>Fotografías</p> <p>Informes escritos</p>	<p>Disponibilidad del tiempo del personal que participa en las entrevistas.</p>
<p><b>Resultado 2</b></p> <p>Elaboración de plan de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS.</p> <p><b>Actividades:</b></p> <p>2.1 Revisión Documental</p> <p>2.2 Elaboración del plan de capacitación</p>	<p>El 75 % del personal participa en la construcción del plan de capacitación.</p>	<p>Listado de participantes</p> <p>Memoria fotográfica</p> <p>Copia de documentos</p> <p>Informes escritos</p>	<p>El personal Gerencial da seguimiento a la metodología y cumple recomendaciones.</p>

<p>2.3 validación del diseño con el personal Institucional</p> <p>2.4 socialización del plan de actividades</p>			
<p><b>Resultado 3</b></p> <p>Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo.</p> <p><b>Actividades :</b></p> <p>3.1 Preparar agenda de cada taller.</p> <p>3.2 Elaborar el material didáctico.</p> <p>3.3 Realizar convocatorias</p> <p>3.4 Realizar tres talleres en base al análisis realizado según encuesta.</p> <p>3.5 Evaluar los talleres.</p> <p>3.6 Definir un plan de seguimiento.</p>	<p>El componente humano ha participado en un 70 % de las actividades propuestas de formación Humana.</p>	<p>Listado de participantes</p> <p>Memoria fotográfica</p> <p>Copia de documentos</p> <p>Informes escritos</p> <p>Material didáctico</p> <p>Agendas de trabajo</p>	<p>Contar con el apoyo de la Institución para la logística de los eventos.</p>

#### 4.2. 9 Cronograma de Actividades

**Nombre del Proyecto:** Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.

**Tabla NO. 6**

Actividades	Tareas	Insumos	Medios de Verificación	Año 2014						Responsable
				Periodo de Implementación						
				E	F	M	A	M	J	
<b>Actividades R1</b>  1.1 Elaborar cuestionario.	1.1 Socialización del proyecto de Intervención 1.2 Redacción de la Guía 1.3 Impresiones	Equipo de Computo de Servicio de internet Impresiones Folders Fasterner Hojas de papel bond Engrapadora	Archivo electrónico de modulo Fuentes de información Fotografías Cuaderno de Campo							Estudiante de PPS
	1.2 Desarrollo de la encuesta.	1.2.1 Convocatoria								

	1.2.2 abordaje al personal									
<b>1.3</b> Análisis de resultados.	1.3.1 Identificación de hallazgos 1.3.2 socialización por medio de reunión	Equipo de Computo Servicio de internet Impresiones Hojas de papel bond	Fotografías Cuaderno de Campo Informes							
<b>1.4</b> Definición y priorización de temáticas.	1.4.1 temáticas a abordar 1.4.2 Búsqueda de Información 1.4.3 ajustes	Impresiones Hojas de papel bond	Fotografías Cuaderno de Campo Informes							Estudiante de PPS
<b>1.5</b> Socialización con personal de coordinación.	1.5.1 Programación de la Actividad	Equipo de computo	Fotografías Cuaderno de Campo							

	1.5.2 desarrollo de la reunión.		Informes							
<b>Actividades R 2</b> 2.1 Revisión Documental	2.1.1 Investigación documental 2.1.2 Consultas página web	Equipo computo Impresora Hojas cañonera	Documento en borrador Documento validado							Estudiante de PPS y personal enlace
2.2 Elaboración del plan de capacitación.	2.2.1 Redacción del plan de capacitación 2.2.2 Elaboración del primer borrador	Equipo computo Impresora Hojas Cañonera	Planilla participante							Estudiante de PPS Personal Institucional
2.3 validación del plan de capacitación con el personal Institucional	2.3.1 Reunión con el personal 2.3.2 Análisis de hallazgos 2.3.3 Ajustes	Equipo computo Impresora Hojas Cañonera	Documento impreso							Estudiante de PPS

2.4 socialización del plan de actividades	2.4.1 Convocatoria 2.4.2 Solicitud de Salón. 2.4.3 desarrollo de la reunión.	Equipo computo Impresora Hojas Cañonera Material didáctico	Planilla participantes							Estudiante de PPS
<b>Actividades R 3</b> 3.1 Preparar agenda de cada taller.	3.1.1 Redacción 3.1.2 impresión	Agenda Impresa	Fotografía Cuaderno de campo							Estudiante de PPS
3.2 Elaborar el material didáctico.	3.2.1 Preparación	Material didáctico								
3.3 Realizar convocatorias	3.3.1 Redacción 3.3.2 Impresión.	Hojas Cañonera Equipo Computo								
3.4 Realizar tres de talleres de	3.4.1 agendas de capacitación	Planes de capacitación								

capacitación	3.4.2 Impresión 3.4.3 convocatoria 3.4.4 desarrollo de los eventos	Hojas Cañonera Equipo Computo								
3.5 Evaluar los talleres	3.5.1 Reunión con personal 3.5.2 Elaboración de Informes									
3.6 Definir un plan de seguimiento.	3.6.1 Priorizar temas 3.6.2 redacción del documento 3.6.3 Socializar el plan	Plan de seguimiento								

### **4.3 Entorno Externo e Interno**

#### **4.3.1 Posicionamiento del proyecto en la Organización Interna**

El proyecto se insertó en el programa de extensión de cobertura del Instituto de cooperación social ICOS. Durante el proceso de la Práctica Profesional Supervisada se trabajó con el componente humano institucional, en donde se realizaron las actividades siguientes: Encuestas al personal institucional, desarrollo de las herramientas y metodologías del diagnóstico por medio de talleres y socialización de las actividades, con el fin de recopilar y registrar toda la información necesaria, manejo de grupo focal y fortalecimiento por medio de talleres dirigidos a darle respuesta a la problemática identificada

El proyecto de intervención tendrá como resultado un plan diseñado que contribuya al fortalecimiento de la gestión del equipo Institucional de ICOS generando un ambiente satisfactorio de trabajo como resultado del acompañamiento de los procesos de intervención.

#### **4.3.2 Funciones específicas del estudiante y de otros involucrados**

##### **a) Del estudiante de PPS:**

- ✓ Coordinación con el componente humano del programa de extensión de cobertura para realizar las actividades que se planificaron para el proyecto de intervención.
- ✓ Identificación de puntos críticos que requieran de atención para el diseño de la estrategia de capacidades gerenciales..
- ✓ Implantación de un sistema de fortalecimiento a las capacidades técnicas dirigido al componente humano, para el mejoramiento en el desempeño.
- ✓ Participación en las actividades del programa de extensión cuando así sea requerido.



- ✓ Redacción de informes mensuales.
- ✓ Redacción y presentación de informe final a coordinación de ICOS y Coordinación de Trabajo Social de la URL.

**e) Funciones de la coordinación de ICOS**

- ✓ Apoyo al estudiante durante la ejecución del proyecto.
- ✓ Colaboración logística de actividades del estudiante.
- ✓ Permitir el uso de la tecnología en las diferentes capacitaciones a desarrollarse.
- ✓ Facilitar la documentación solicitada por el estudiante.
- ✓ Incluirse en las actividades planificadas mensualmente durante la ejecución del proyecto.

**c) Funciones del equipo Institucional y comunitario**

- ✓ Participación en las diferentes actividades programadas para el desarrollo del proyecto de intervención.
- ✓ Ser proactivos cuando se soliciten sugerencias o aportaciones.
- ✓ Brindar la información necesaria para la elaboración del registro del proyecto de intervención.
- ✓ Evaluar y monitorear de forma crítica las acciones a ejecutar en el proyecto de intervención.

**d) De la Universidad Rafael Landívar:**

- ✓ Brindar asesoría
- ✓ Revisión de informes hallazgos que se dan dentro de la dinámica de la pps I y II
- ✓ Acompañamiento en algunas actividades que sean requeridas
- ✓ Monitoreo y evaluación del desarrollo del proyecto de intervención.

### **4.3.3 Coordinación Interna**

Durante el periodo de la práctica se mantuvo una relación laboral armoniosa con las personas claves para la planificación de actividades, estableciendo días y horarios para el desarrollo de las herramientas del diagnóstico organizacional y las herramientas aplicadas en el periodo de intervención.

### **4.3.4 Coordinación con red externa**

Comunicación y coordinación con diferentes profesionales expertos en temas metodológicos y tecnológicos, para dar un soporte de información verídica, confiable y fundamentada para el logro de los objetivos del proyecto de intervención.

Es importante coordinar actividades con el distrito, centro de salud y otros actores sociales para la optimización de los recursos de la misma manera el proyecto de intervención está abarcando el personal de equipo básico en salud para el fortalecimiento de las capacidades humanas y tener el sentido de pertenencia institucional para la entrega del valor público de calidad y calidez.

### **4.3.5 Incidencia del Proyecto en la Región**

El proyecto está dirigido a fortalecer las capacidades técnicas del personal institucional permitiendo la potenciación de las capacidades técnicas con el fin de mejorar el desempeño laboral, y por ende el cumplimiento de objetivos institucionales y de equipo.

### **4.3.6 Implicaciones Éticas**

Este proyecto se contempló dentro de un marco de respeto de parte de los involucrados con el proyecto de intervención, siendo ellos actores claves y fundamentales para que las diferentes acciones fueran logradas. Durante la implementación del proyecto en sus dos fases, se consideró prudente y correcto respetar las opiniones, sugerencias y estrategias de los participantes, para crear de tal forma espacios de tolerancia y confianza entre los involucrados.

### **4.3.7 Identificación de Conflictos**

La realización y ejecución de todo proceso generalmente conlleva al surgimiento de algunos conflictos, los cuales pueden ser: que las instituciones no se integren y colaboren que el personal institucional y comunitario no se involucren en los procesos y no den el apoyo necesario. Para el manejo de los conflictos, se propone que el practicante de Trabajo Social, haga conciencia sobre las situaciones que pueden generar conflicto, dar información sobre que es el conflicto, tipos de conflicto, cuál es el proceso, quiénes intervienen y a quienes contactar para la resolución o transformación de los mismos.

Otra alternativa de solución es a través de sensibilización y concientización para que le den el sentido de pertenencia a las intervenciones debido a que dependerá mucho de la apertura que se tenga para alcanzar los objetivos esperados el cual será determinante para posicionar la imagen de ICOS ante el Ministerio de Salud y las comunidades beneficiadas.

## **4.4 Recursos y presupuesto**

### **4.4.1 Recursos Técnicos y Humanos**

#### **a) Recursos técnicos**

Equipo de cómputo, cañonera, impresora, material didáctico, scanner, cámara fotográfica, video cámara, material bibliográfico y vehículo para el desarrollo de las actividades.

#### **b) Recursos Humanos**

Dentro del recurso humano que intervendrá en la ejecución del proyecto, se puede mencionar:

- ✓ Coordinadora de ICOS
- ✓ Equipo Institucional

- ✓ Equipo Básico comunitario
- ✓ Estudiante de Práctica Profesional Supervisada
- ✓ Tutor de Práctica Profesional Supervisada

#### **4.4.2 Recursos Materiales y Monetarios**

##### **Recursos Materiales**

Para el desarrollo de las actividades programadas se utilizarán los siguientes insumos:

##### **Material de Oficina**

Papel construcción, Papelógrafo, marcadores, lápices, lapiceros, folders, fastener, hojas papel bond, maskin tape pegamento, cartulinas, periódicos entre otros.

##### **Recursos Monetarios**

El costo total del proyecto asciende a la suma de Q40, 330.00 mismo que será financiado con el aporte del Instituto de Cooperación social, Universidad Rafael Landívar, Campus San Pedro Claver, y apoyo del practicante, esto con el fin de llevar a cabo las actividades propuestas en el proyecto de práctica.

#### 4.4.3 Presupuesto General

Nombre del Proyecto: plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.

Tabla N0. 7

Recursos	Cantidad	Costo unidad	Costo Total	Financiamiento	
				Estudiante	Institucional
Valoración de servicios profesionales del estudiante de Trabajo Social	200 horas	Q100.00	Q20,000.00	Q20,000.00	
Equipo de Computo	100	Q5.00	Q500:00	Q500:00	
Servicio de internet	5	Q145:00	Q725.00	Q725.00	
Cañonera	15	Q100.00	Q1500.00		Q1500.00
Impresora	1	Q400.00	Q400.00	Q400.00	
Impresiones	700	Q1.00	Q700.00	Q700.00	
Fotocopias	800	Q.0.25	Q 200.00		Q 200.00
Resmas de papel Bond	5	Q39.00	Q195.00		Q195.00
papelografos	100	Q.0.50	Q50.00		Q50.00
Marcadores	12	Q5,00	Q60.00		Q60.00
Refrigerio	12x (25 personas)	Q10.00	Q3,000.00		Q3000.00
Recurso Humano Institucional	25	Q 500	Q12,500.00		Q12,500.00
Transporte	10	Q50.00	Q500.00	Q500.00	
<b>TOTAL</b>			<b>Q40,380.00</b>	<b>Q22,825.00</b>	<b>Q17,555.00</b>

#### 4.4 RESUMEN DEL PRESUPUESTO

Fuente	Aporte
<b>Estudiante</b>	<b>Q. 22,825.00</b>
<b>Institucional</b>	<b>Q. 17,505.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Q 40,330.00</b>

## 4.5 Monitoreo y Evaluación del Proyecto

Es importante mencionar que para ejecutar el proyecto es necesario desarrollar un plan de monitoreo y evaluación para dar seguimiento a las actividades que se desarrollen, medir cambios y realizar ajustes mensuales a través del apoyo del asesor de práctica. En el ámbito institucional, el monitoreo debe realizarse por la persona enlace para verificar los avances obtenidos con el proyecto de intervención. Según los lineamientos de Práctica Profesional Supervisada, la evaluación se efectuara conjuntamente por las dos partes mencionadas, quienes evaluaron el proceso, logros, metas y las estrategias que se utilizarán en el proceso de ejecución del proyecto.

### 4.5.1 Plan de Monitoreo del Proyecto

**Tabla N0: 8**

<b>Fase/Actividad</b>	<b>Indicadores de cada Actividad</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Fecha de Monitoreo</b>	<b>Responsable</b>
✓ Primera Fase: Socialización Socializar el proyecto de intervención al personal enlace ✓ Socializar el proyecto al personal Institucional ✓ Elaborar notas de convocatoria ✓ Coordinación y logística.	No de participantes  No Minutas elaboradas	Cuaderno de campo Listado de participantes en la actividad de socialización	27/02/2014	Estudiante PPS Personal Enlace Institucional
Segunda Fase Resultado 1 Se ha analizado la		Guía de entrevista a	25/03/2014	Personal

<p>situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.</p> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación bibliográfica</li> <li>• Elaboración de cuestionario</li> <li>• Desarrollo de la encuesta</li> <li>• Análisis de resultados.</li> <li>• Definición y priorización de temáticas.</li> <li>• Socialización con personal de Institucional</li> </ul>	<p>N0 de guías de entrevistas</p> <p>N0 de participantes en la entrevista.</p> <p>.</p>	<p>colaboradores de la organización .</p> <p>Planes elaborados</p> <p>Planillas de participantes</p> <p>Fotografías</p> <p>Informes escritos</p>		<p>Enlace Estudiante de PPS</p> <p>Tutor de PPS</p>
<p><b>Tercera Fase Resultado 2</b></p> <p>Elaboración de plan de capacitación sobre gestión y trabajo en equipo</p> <p><b>Actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del plan de capacitación con sus respectivos temas</li> <li>• Socialización con el</li> </ul>	<p>N0 de diseño estratégico elaborado</p> <p>N0 diseño</p>	<p>Documentos en físico</p> <p>Diseño validado</p> <p>Fotografías</p>	<p>11/04/2013</p>	<p>Estudiante de PPS</p>

<p>personal Institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validación del diseño con el personal Institucional</li> <li>Mecanismo de seguimiento al plan de capacitación.</li> </ul>	<p>estratégico validado</p>	<p>Minutas planilla</p>		
<p><b>Cuarta Fase Resultado 3</b></p> <p><b>Actividades</b></p> <p>Ejecutar plan de capacitación a personal Institucional para fortalecer capacidades humanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar agenda de cada taller.</li> <li>Elaborar el material didáctico.</li> <li>Realizar convocatorias</li> <li>Realizar tres talleres de capacitación.</li> <li>Evaluar los talleres</li> <li>Definir un plan de seguimiento de Construcción de capacidades por medio de talleres al personal de equipo básico Institucional</li> </ul>	<p>El 75% del personal asiste a los talleres</p>	<p>Listado de participantes</p> <p>Memoria Fotográfica</p> <p>Copia de documentos</p> <p>Informes escritos</p>	<p>15/05/2014</p>	<p>Coordinadora Icos, personal Enlace Estudiante PPS Tutor PPS</p>
<p><b>Quinta Fase Monitoreo y evaluación</b></p>				



<p>Cumplimiento del propósito, resultados y las metas planificadas aunado a la eficiencia en el uso de los recursos.</p> <p>Este proceso será verificado por el tutor de Practica Supervisada de la Universidad Rafael Landívar y la persona enlace institucional.</p>	<p>No de Monitoreos y seguimiento realizados</p> <p>Resultado final socializado</p>	<p>Fichas de monitoreo</p> <p>Cuaderno de campo</p> <p>Listado de participantes</p>	<p>20/05/2014</p>	<p>Coordinadora Icos, personal Enlace Estudiante PPS Tutor PPS</p>
<p><b>Séptima Fase Presentación del Informe.</b></p> <p>Socializar Resultados obtenidos de la implementación del proyecto de intervención a la coordinadora y la persona enlace así mismo al tutor de la práctica profesional supervisada de la Universidad Rafael Landívar.</p>	<p>No de presentación realizado</p> <p>No de informes Elaborados</p> <p>No de Informes Realizados</p>	<p>Informe Escrito</p> <p>Minuta Presentacion Power Point</p>	<p>30/05/2014</p>	<p>Estudiante PPS</p>

#### 4.5.2 Plan de Evaluación de Proyecto

Tabla No. 9

Objetivo /Resultado	Indicadores	Medios de Verificación	Fecha de Evaluación	Responsable
Contribuir a la mejora en entrega del valor público con eficacia y eficiencia a las familias participantes.		Informe de Monitoreo realizado Informe de Evaluación Final	20/06/2014	Cordinadora, personal Enlace y Tutor de PPS
Elaboración de un plan de capacitaciones enfocada a mejorar la entrega de servicios a la población. Desarrollo de capacidad instalada del personal de ICOS en la calidad y calidez de los servicios que presta a la	El 70% del personal participa activamente en la elaboración del plan de capacitación.	Fotografías de sesiones realizadas Listado de personal institucional en eventos. Cuaderno de campo. Informe de la actividad realizada.	05/06/2014	Estudiante PPS Personal Institucional (coordinación y enlace)

población				
<b>R1</b> Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS	No de participantes encuestados NO de análisis realizado	Guía de entrevista a personal Institucional	15/03/2014	Estudiante PPS Personal Institucional (coordinación y enlace)
<b>R2.</b> Elaboración de plan de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS	El 75 % del personal participa en la elaboración del plan de capacitación	Listado de participantes Memoria fotográfica Copia de documentos Informes escritos	22/04/2013	Estudiante PPS Personal Institucional (coordinación y enlace)
<b>R3</b> Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo	El componente humano ha participado en un 70 % de las actividades propuestas de formación Humana.	Listado de participantes Memoria fotográfica Copia de documentos Informes	15/05/2014	

		escritos Material didáctico Agendas de trabajo.		
--	--	---	--	--

#### 4.5.3 Indicadores de Éxito Generales

- a. Se ha fortalecido al 75 % del componente humano sobre temas de gestión y trabajo en equipo
- b. se ha construido el plan de capacitación para mejora de las capacidades al finalizar Mayo de 2014
- c. El componente humano ha participado en el 70% de las actividades propuestas en el proyecto de intervención, al finalizar mayo de 2014
- d. planes de capacitación elaborados y desarrollados al finalizar Mayo 2014.

#### 4.5.4 Indicadores de Éxito Específicos

- a. Se ha socializado al 80% del componente humano sobre el proyecto de intervención.
- b. En Febrero de 2014 se han aplicado en la encuesta sobre gestión y trabajo en equipo al personal institucional
- c. se tienen las temáticas a abordar en el en el plan de capacitación en Marzo 2014
- d. Se ha realizado los talleres al 75 % del componente humano a finales de Mayo de 2014
- e. se cuenta con un plan de capacitación de capacidades elaborado y validado por el personal Institucional.

**CAPITULO V**  
**PRESENTACION DE RESULTADOS OBTENIDOS**

## **CAPITULO V**

### **Presentación de resultados obtenidos**

#### **5.1 Fase I Socialización del proyecto**

Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.

##### **5.1.1 Resultados Previstos**

- a) Se ha desarrollado una reunión con la persona enlace en la institución para dar a conocer el proyecto y el cronograma de actividades.
- b) El equipo Básico institucional de ICOS conoce y apoya la intervención del proyecto de PPS II.

##### **5.1.2 Indicadores de éxito**

- El 85% de los miembros del equipo Básico Institucional en ICOS conocen y están dispuestos a participar directamente en la ejecución del proyecto.

##### **5.1.3 Resultados no previsto**

- a) En esta fase se desarrolló una reunión con el personal institucional para actividad de mapeo de actores que consistió en identificar las organizaciones que hacen presencia en el municipio y que de alguna forma coordinan las intervenciones a nivel comunitario. La finalidad de esta actividad es para dirigir las intervenciones de gestión que se desarrollara posteriormente donde se involucrará el COCODE y la comisión de salud.
- b) contacto con personal de organizaciones y empresas para conocer lo que realizan y poder dejar directorios a la organización para fortalecer la gestión que deben realizar juntamente con el personal comunitario.

#### **5.1.4 Actividades**

Se realizaron diferentes actividades que permitieron que el Equipo Institucional conociera sobre la intervención de PPS II, las cuales son:

- a) Coordinación con persona enlace para programación de una reunión en la cual se socializo el proyecto de intervención
- b) Realización de diapositivas para la presentación.
- c) Elaboración de agenda de la actividad
- d) presentación de cronograma de actividades de la PPS II
- e) Aceptación del personal para participar en las actividades programadas

**5.2 Fase II.** Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.

#### **5.2.1 Resultados previstos**

- a) Se han diseñado el instrumento para la encuesta.
- b) Se hace la selección del personal juntamente con la persona enlace para la muestra.
- c) Fue desarrollada la encuesta que sirve para tener la información sobre gestión y trabajo en equipo
- d) Se tabuló la las respuestas según las opciones de respuesta de los participantes.
- e) Se hizo análisis en cuanto a las variables consideradas en la encuesta.
- f) Se graficaron los resultados de la encuesta
- g) Se realizó una reunión con el personal para devolverle la información en cuanto a la encuesta que se realizó.
- h) se consideraron algunos temas que se estarán priorizando para dirigir las intervenciones de formación humana siendo gestión de recursos, trabajo en equipo y comunicación efectiva y autoestima.
- i) Elaboración de la guía de grupo focal

- j) Se coordinó con la persona enlace el desarrollo de la metodología de grupo focal
- k) Revisión y aprobación de la metodología por persona enlace.
- l) Desarrollo de la metodología de grupo focal
- m) Análisis de información recopilada en el grupo focal.
- n) Análisis y sistematización de la información recopilada.
- o) Presentación de los resultados con el personal enlace
- p) Socialización de las actividades al personal enlace para el resultado dos según lo describe el marco lógico.

### **5.2.2. Indicadores de éxito**

- El 80 % del personal conoce los resultados reflejados en la encuesta y el grupo focal.

### **5.2.3. Resultado No previstos**

- a) Se sostuvo en reunión con los encargados de las dos jurisdicciones que a solicitud de ellos se les apoyará en capacitación al personal institucional sobre el tema de VIH y sida y su prevención el cual ellos fijaran las fechas para desarrollar la actividad.
- b) Charla educativa en el centro de convergencia Chipoc Central sobre la importancia del Papanicolao y Vih y Sida, en apoyo a la jornada de Papanicolaou realizada.
- c) Reunión con representante del COCODE y facilitadores comunitarios de la comunidad Chipoc primer contacto que se tiene para orientarlos en cuanto al apoyo sobre las intervenciones de gestión; el cual ellos muestran preocupación por el deterioro del techo del centro de convergencia quedando como una prioridad para gestionarlo ante el COMUDE.



- d) Apoyo al F.I en el centro de convergencia de San Martin Chinatal en la tabulación de censo y se obtiene información de COCODE y comisión de salud a solicitud de la persona enlace.

#### **5.2.4 Actividades**

- a) Revisión bibliográfica sobre cómo elaborar encuestas y criterios a tomarse en consideración.
- b) Elaboración de la guía de la encuesta con 10 preguntas planteadas
- c) se revisó la encuesta con la persona enlace.
- d) Se realizó la socialización del instrumento de la encuesta al personal de la institución.
- e) Se hizo la selección del personal que participó en la encuesta
- f) Tabulación de la información.
- g) Análisis de la información recopilada por medio de la encuesta al personal institucional.
- h) Elaboración del guion de grupo focal
- i) Se envió el guion a revisión con el tutor de la practica
- j) Coordinación de fecha de desarrollo del grupo focal
- k) Desarrollo de la metodología del grupo focal
- l) Análisis de resultados del grupo focal
- m) Elaboración de la matriz de grupo focal
- n) Socialización con la persona enlace los resultados del grupo focal

## 5.2.5 RESULTADO 1

### **5.2.5.1 Se ha analizado la situación de proceso de gestión y trabajo en equipo de ICOS.**

#### **Introducción**

La intervención de práctica profesional supervisada II permite el accionar del futuro trabajador social en presentar opciones y propuestas a fin de darle solución o minimizar todas aquellas prácticas que no contribuyen al logro de las metas y objetivos institucionales a manera que los actores sociales deben ser parte del proceso para que la dinámica sea activa, participativa y propositiva.

En la presente etapa se reporta el primer resultado considerado en el marco lógico como “se ha analizado la situación de proceso de Gestión y trabajo en equipo en ICOS” el cual conllevó al desarrollo de diferentes actividades tanto como previstos y algunos imprevistos que fueron identificándose y que fueron necesarios para el cumplimiento de los resultados.

El alcance de este primer resultado es determinante para los siguientes puesto que conllevan lógica y vinculaciones para ir apuntando finalmente a los propósitos y fines establecidos de esta manera el proyecto diseñado tendrá el impacto deseado en el desempeño de los colaboradores y por ende en las familias participantes.

La metodología relevante para esta fase fue la encuesta y manejo del grupo focal desarrollado debido a que ambas metodologías dan las pautas para un análisis cualicuantitativo y que permite hacer un análisis concreto de la situación en el centro de práctica.

#### **Método**

La importancia de hacer esta investigación surge desde el enfoque mismo del proyecto plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS, el cual permitió conocer la percepción de los colaboradores de ICOS para definir las temáticas que se estarían abordando para la formación de capacidades

humanas, para ello se tomaron en consideración las variables de autonomía, reconocimiento, entusiasmo y apoyo e innovación siendo estas variables utilizados para la metodología de la encuesta y el grupo focal; el cual fue utilizado un guion que contiene 6 preguntas generadoras de discusión, el cual fue desarrollado con el personal para la metodología hubieron relatores, observadores y el moderador. Las personas fueron las mismas que participaron en ambas metodologías tomando la representatividad de los cargos. Para el vaciado se utilizó una matriz de análisis para la información obtenida con los participantes del grupo focal.

se involucró a doce miembros del equipo básico institucional todos con formación en salud comunitaria de la etnia q'eqchi' quienes conocen y comparten la misma cultura integrado por enfermeras auxiliares, profesionales, facilitadores institucionales y educadoras en nutrición y salud el área de intervención es el municipio de Santa María Cahabon en las dos jurisdicciones de: Chipoc y Sacta, desarrollando sus intervenciones con familias q'eqchi'es que viven en condiciones de desigualdad social y pobreza la intervención se basa en los enfoques de prevención rehabilitación y atención, que responden a las políticas y lineamientos del ministerio de salud pública y asistencia social.

Las condiciones de las familias son de pobreza en el 84.03% y de pobreza extrema en el 43.07% lo que significa que la población se encuentra por debajo de la capacidad para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, salud, Educación y vivienda. de los cuales un 95% son maya q'eqchí y el 5% restante no indígenas.

## **Resultados**

El enfoque del proyecto de intervención obedece al planteamiento de la deficiencia sobre el tema de la gestión y trabajo en equipo el cual fue evidenciado en el desarrollo de las herramientas que permitieron conocer las problemáticas y necesidades sentidas en el centro de práctica.

La gerencia cumple con una de sus funciones como lo es la gestión a manera de entregar el servicio con eficacia y eficiencia por lo tanto en esta investigación es un eje a considerarse de mayor relevancia.

En toda organización con enfoque de prestación de servicios uno de sus pilares para el mejoramiento del clima laboral es el trabajo en equipo puesto que buscando y apostando una meta de sentido común se logra vencer a todo tipo de obstáculo y dificultades cuando el compromiso y la responsabilidad está de por medio.

Esperando que con los resultados que refleje las metodologías desarrolladas permita desarrollar intervenciones que sean de impacto en el desenvolvimiento del personal institucional y que contribuya finalmente hacia la entrega del valor público a las familias participantes.

La percepción de los colaboradores en relación a los valores institucionales tanto lo reflejado en la encuesta como en el grupo focal es necesario seguir manteniéndolo para guardar la armonía en el ambiente laboral.

La pregunta sobre la gestión en ambas investigaciones refleja una baja aceptación del personal Institucional por lo tanto persiste el indicador de la deficiencia en la gestión uno de los aspecto mencionados es el financiero el cual es preocupante debido a que es la parte que sostiene las intervenciones.

Resulta importante la vinculación del papel del COCODE para apoyar las intervenciones que realiza ICOS a nivel de las comunidades y la gestión para el mejoramiento de los servicios a las familias.

Según lo evidenciado en la investigación realizada por medio de las entrevistas y el grupo focal, hasta el momento no ha habido una planificación para formación humana que considere el tema de la gestión y trabajo en equipo como otras expectativas que tienen los colaboradores de ICS.

Figura N0 5



#### Manejo de grupo Focal

Fuente: Ancelmo Asig PPS II URL 2014

En cuanto a formación humana es necesario implementar la capacidad instalada en el personal institucional y comunitario sobre la gestión de los recursos, trabajo en equipo y otras temáticas que complementan el desempeño efectivo y que contribuya al logro eficaz de las metas. Es necesario hacer mayor énfasis en otros temas en el que desean que se les capacite tales como: liderazgo, funciones y niveles del COCODE, Organización comunitaria, emergencias obstétricas y marco legal de participación ciudadana y leyes de desarrollo social, marco legal en salud y salud reproductiva.

Consideran que el COCODE debe ser un ente participativo activo pero que debe ser fortalecido en cuanto a sus funciones.

Los desacuerdos entre colaboradores y el tema de los recursos financieros está vinculado al pago tardío de los salarios e incumplimiento hacia las comunidades, como las carencias con las cuales se enfrentan al prestar los servicios el cual evidencia con claridad que la gestión sigue siendo una de las

serias deficiencias tanto en el nivel institucional como comunitario. Es evidente que ICOS se sostiene únicamente con el financiamiento exclusivo del Ministerio de Salud Pública para la prestación de los servicios de salud.

### **Discusión**

ICOS en su afán de seguir siendo una organización que interviene por las familias postergadas a manera de seguir fortaleciendo capacidades debe de enfocar nuevas gestiones para diversificar sus recursos y poder cubrir otras necesidades para la prestación de los servicios.

El proyecto de intervención está enfocado en la necesidad de ICOS, situación que contribuye al fortalecimiento de capacidades del personal, sin embargo es necesario coordinar otras acciones con otros actores locales para seguir fortaleciendo las capacidades del personal a manera de satisfacer las expectativas hacia el mejoramiento de los servicios.

El personal de ICOS en el desarrollo de grupo focal mencionó otras temáticas en las cuales les gustaría que los capaciten relacionado a sus funciones como también la necesidad de enfocar la gestión del Consejo comunitario de desarrollo COCODE. Este aspecto es de mayor relevancia debido que en cualquier momento el personal coordina acciones con esta organización local el cual creen que deben ser fortalecidos para conocer las leyes de descentralización, leyes de consejo de desarrollo urbano y rural y código municipal entre otros.

Considerar la formación de los colaboradores a través de un plan de formación a manera fortalecerlos en su desempeño priorizando los temas: gestión de recursos y trabajo en equipo, comunicación efectiva y autoestima.

La metodología aplicada tanto la encuesta como el grupo focal evidencio la necesidad de crear plan de capacitación sobre gestión el cual tuvo impacto a nivel de tres centros de convergencia, involucrando a miembros del COCODE y otras organizaciones locales quienes asumieron el compromiso de gestionar un

proyecto en beneficio de la comunidad y de esta manera el proyecto tuvo alcance al nivel comunitario.

Es oportuno que el personal mantenga los valores como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad como medio para una cultura de paz que propicie bienestar a nivel de los colaboradores,

Que la institución desarrolle análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para hacer la revisión de su accionar y definir líneas estratégicas que permitan una mejor potenciación de sus capacidades a manera de seguir fortaleciendo la intervención comunitaria.

Las distintas técnicas de investigación aportan a las ciencias sociales a la búsqueda de lo concreto para dar opciones que contribuyan a la calidad de las intervenciones y permitirles a los participantes un espacio y una oportunidad siempre y cuando las organizaciones sean comprometidas con la cuestión social.

Es importante que las organizaciones revisen periódicamente su postulado filosófico para contrastarlo con la realidad y revisar si aún responden a las situaciones coyunturales en las dimensiones políticas económicas y sociales y de esta forma continuar con sus intervenciones en pro de los necesitados.

## **Referencias**

### **Mortalidad**

Las tasas de mortalidad que reporta el Municipio se consideran elevadas, entre las principales causas se mencionan: el alto número de mortinatos y de niños que fallecen al nacer como consecuencia de lesiones durante el parto. Un alto porcentaje de los partos es atendido por personal no calificado.



## Morbilidad

Las estadísticas sitúan a las infecciones respiratorias agudas y a la diarrea como las primeras causas de morbilidad en el Municipio. De cada 100 enfermos que reportan las estadísticas, 62 son mujeres, lo que confirma que este sector es aún el más vulnerable. la tasa de mortalidad general es de 4.09 por cada mil habitantes y la tasa de mortalidad infantil es de 23.12 por cada mil nacidos vivos.

La importancia de hacer esta investigación surge desde el enfoque mismo del proyecto planes de capacitación para mejorar la gestión y el trabajo en equipo en ICOS, para ello se tomaron en consideración las variables de autonomía, reconocimiento, entusiasmo y apoyo e innovación, elaborando un guion que contiene 6 preguntas generadoras de discusión, el cual fue desarrollado con el personal para la metodología hubieron relatores, observadores y el moderador para el vaciado se utilizó una matriz de análisis para la información obtenida con los participantes del grupo focal.

## Anexo

### **Análisis de la encuesta dirigida al personal Institucional**

Las posibles respuestas son:

- 1 Completamente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Levemente en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Completamente de acuerdo.

**1 Las relaciones interpersonales, en esta organización, son armoniosas, con predominancia de la cooperación y de la solidaridad entre los colegas de trabajo.**

El 92% de los colaboradores de ICOS responden estar de acuerdo Un 8% está completamente de acuerdo.

**2 Existe bastante desacuerdo entre las personas de esta organización**

El 92 % de los encuestados responde desde levemente en desacuerdo a completamente en desacuerdo, y el resto responde estar de acuerdo.

**3 ¿En esta organización, se percibe que el sentimiento de amistad es valorizado?**

El 83% de los encuestados responde estar completamente de acuerdo y el 17 % completamente de acuerdo el cual evidencia nuevamente que la amistad es un sentimiento valorizado en dicha organización.

**4 ¿En esta organización, los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo?**

El 100 % de los colaboradores responden estar de acuerdo, el cual evidencia que los colaboradores son estimulados a compartir nuevas ideas y hacer sugerencias para mejorar el trabajo.

**5 Considera que la Institución cumple con las gestiones efectivas para la garantía de la prestación del buen servicio a las comunidades participantes.**

En esta pregunta un 50% del personal responde desde levemente en desacuerdo a completamente en desacuerdo: mientras el otro 50% dice estar de acuerdo con las gestiones que la institución realiza.

**6 ¿En esta organización cree que cuenta con la mayoría de insumos y recursos para brindar los servicios que se le exige?**

El 83% responde desde estar en leve a completamente en desacuerdo; y un 17 % responde estar de acuerdo en cuanto a que cuentan con la mayoría de insumos y recursos para brindar los servicios que se le exige.

**6 ¿Cree que la institución ha hecho las alianzas necesarias para una efectiva coordinación y compartimiento de recursos?**

Un 75 % dice estar de acuerdo a completamente de acuerdo, mientras el resto responde estar levemente en desacuerdo a desacuerdo.

**8 ¿Cuál es la mayor dificultad que encuentras para llevar a buen término las funciones que se le tiene asignado? \_\_\_\_\_**

Un 67% se refiere a pagos impuntuales e insumos tardíos; mientras el resto responde en otros.

**9 ¿En esta organización, los colaboradores reciben apoyo y estímulo para intentar hacer algo nuevo?**

Un 58% responde estar levemente y en desacuerdo; y el resto estar de acuerdo, evidencia que el personal de ICOS no recibe apoyo y estímulo por hacer algo nuevo.

**10 En esta organización, la formación del personal sobre temas puntuales con su función son determinantes como parte del servicio entregado a los grupos objetivos**

Un 75 % del personal afirma que están de acuerdo en que recibido formación sobre temas relacionados a su desempeño y un 25 está completamente de acuerdo

**Matriz de Grupo Focal**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta Auxiliares</b>	<b>Respuesta educadoras</b>	<b>Respuesta F.I y EPA.</b>
<b>1 ¿Qué valores consideran importante</b>	Respeto, honestidad, responsabilidad, cooperación y compromiso.	Una educadora aporta que debe de haber una alta responsabilidad en lo	La empatía para poder estar en el lugar de las demás personas. Un buen trabajo en

<p><b>practicar en la organización?</b></p>		<p>que se hace y de esta manera dejar también una buena imagen de la organización hacia otras entidades y comunidades participantes.</p>	<p>equipo hace que haya más unidad y de esta forma se responde de mejor forma con los resultados.</p>
<p><b>2 ¿Qué gestiones consideran que debe mejorarse dentro de ICOS para un desempeño efectivo?</b></p>	<p>Importante hacer las gestiones en el nivel local debido a que ven que las necesidades están dadas para la entrega de los servicios de salud, mencionaron que a nivel de centros de convergencia hay deterioro de techos, unos están sin agua y servicios sanitarios mencionan que en Salac I hace falta circular el predio del centro de convergencia y es necesario construir un muro para mayor seguridad del servicio.</p>	<p>Una participante opinó al respecto que fueron realizadas algunas gestiones en su oportunidad pero quedó sin ninguna respuesta y que es necesario también fortalecer al COCODE para que sean ellos los protagonistas de la gestión a nivel comunitario.</p>	<p>Gestiones desde la coordinación para poder cumplir con las metas y objetivos organizacionales y cumplir con satisfacción a las familias beneficiarias. Consideran Mencionan algunas organizaciones a donde dirigir las respectivas solicitudes así como la Hidro eléctrica, Maya níquel y COMUDE Mencionan al COCODE como el actor clave aunque si es importante que el personal institucional los acompañe y fortalezca. También identifican a</p>

			la comisión de salud para que vele y apoye al COCODE considerando que es necesario que conozcan las funciones, responsabilidades y obligaciones del COCODE.
<b>3 ¿De qué forma los motivan al lograr o realizar algo novedoso o nuevo?</b>	Las auxiliares participantes no aportaron en esta pregunta.	Es importante contar con estímulos que permita al equipo de trabajo sentirse bien también sugieren que el acompañamiento es una buena forma de estimular al personal pues de esa manera puede valorizarse lo que realizan.	Consideran que a veces se les felicita por hacer el trabajo de forma efectiva, ya que al felicitar a alguien en grupo va despertando también el interés en los demás de mejorar y de buscar nuevas estrategias de trabajo. Consideran que la motivación debe ser trasladada hacia el personal voluntario cuando ellos en su afán de colaborar con la salud comunitaria realizan ciertas funciones y que sin ellos sería imposible cumplir con las metas

			y objetivos planteados.
<b>4 Aparte de las capacitaciones sobre temas puntuales en base a la función que realizan ¿qué habilidades y competencias consideran que son de mayor importancia para cumplir con las funciones que desempeñan? Y sobre que otros temas les gustaría que los capaciten?</b>	Autoestima, liderazgo, Organización comunitaria, emergencias obstétricas. Trabajo en equipo Funciones del cocode	Marco legal de participación ciudadana y leyes de desarrollo social, marco legal en salud y salud reproductiva. Mencionan el tema de Autoestima y liderazgo Trabajo en equipo Gestión de recursos	Trabajo en equipo. Comunicación efectiva, la gestión y sus procesos niveles del cocode y sus funciones del cocode
<b>5 ¿Por qué considera que se da bastante desacuerdo entre las personas que</b>	Hay bastante desacuerdo en el sentido de que les han quedado mal como lo que recientemente pasó que no estuvieron	Que los desacuerdos tienen que ver con las exigencias cuando se les exige y no hay recursos para facilitar el trabajo	Manifiestan que se da cuando reciben información los de coordinación con el ministerio que muchas veces prometen acciones y que con el

<p><b>trabajan en la organización y que se debe hacer para minimizarlo?</b></p>	<p>interviniendo y los sueldos se les ha pagado con mucho atraso.</p>		<p>pasar del tiempo no se cumple y muchas veces a nivel de campo los hacen quedar mal.</p>
<p><b>6 ¿Qué recursos son necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas?</b></p>	<p>Las auxiliares manifiestan que es necesario contar con suficientes fichas y sigsas para el debido registro de la información y evitar de esa manera duplicar los esfuerzos, también mencionan que la mayoría de termos está en mal estado para trasladar las vacunas hacia las comunidades.</p>	<p>Para las educadoras es necesario contar con material como rotafolios, afiches trifoliales y demás material didáctico, balanzas y tallímetros, así como cuando hacen algunas charlas demostrativas el cual no cuentan con los materiales para desarrollarlos de manera efectiva.</p>	<p>Principalmente manifiestan que es el recurso financiero de ahí se desprende todas las situaciones que hacen no poder cumplir con el pago de los salarios, la compra de los insumos y materiales necesarios para la entrega de los servicios a nivel comunitario. Uno de los principales problemas con las cuales se enfrentan son los recursos para desplazarse hacia las comunidades puesto que no han reparado las motocicletas que están para el servicio de los facilitadores Institucionales.</p>



## **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS**

### **RESULTADO DOS**

**5.3 Fase III.** Elaboración de planes de capacitación dirigida a personal institucional de ICOS.

#### **5.3.1 Resultados previstos**

- a) Se ha elaborado los planes de capacitación en conjunto con el equipo Básico Institucional sobre las temáticas de Gestión, trabajo en equipo comunicación efectiva y autoestima.
- b) Se revisaron los planes de capacitación en el cual fueron integradas las metodologías que están contenidas en el módulo elaborado
- c) Se le dio seguimiento a los planes de capacitación sobre gestión para ser replicados a nivel de centros de convergencias priorizados, en el cual estarán participando miembros del COCODE, comisión de salud, monitoras y otras organizaciones locales.

#### **5.3.2 Indicadores de éxito**

- El 75 % del personal institucional participó en la elaboración y aprobación de los planes de capacitación.

#### **5.3.3 Resultado No previstos**

- a) Elaboración de Planes de réplica de los centros de convergencia Chipoc central, pinares y Sacta.
- b) Elaboración del módulo de capacitación sobre temas Gestión, trabajo en equipo y comunicación efectiva, autoestima.
- c) Revisión del módulo de capacitación por el docente de PPS II

#### **5.3.4 Actividades**

- a) Revisión y aprobación de los planes de capacitación.

- b) Investigación bibliográfica para los contenidos a incluirse en el módulo de capacitación.
- c) Búsqueda de imágenes y metodologías de trabajo para agregarle al módulo de capacitación
- d) Socialización del módulo de capacitación al personal Institucional
- e) Cambios de imágenes sugeridos por el docente de PPS II, contextualizándolo con imágenes del área.



... Infancia es destino

# MODULO DE CAPACITACION AL PERSONAL INSTITUCIONAL DE ICOS

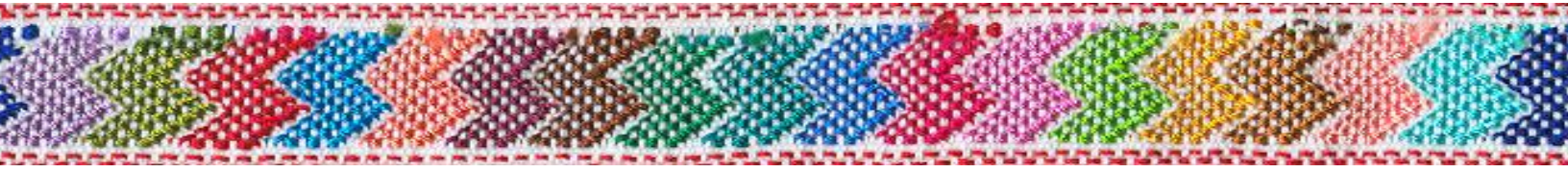
RESULTADO 2



TEMATICAS ABORDADAS: GESTION, TRABAJO EN EQUIPO  
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y AUTOESTIMA

*ELABORADO POR FIDEL ANCELMO ASIG ESTUDIANTE DE LA  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ENFASIS EN LA  
GERENCIA DEL DESARROLLO UNIVERSIDAD RAFAEL  
LANDIVAR*





## **INDICE**

**Presentación**

**Objetivo**

- 1 Importancia y definición**
- 2 Antecedentes**
- 3 Qué es la andragogía**
- 4 Técnicas didácticas para educación de adultos**
- 5 Dinámica para capacitación de adultos**
- 6 Tema I La Gestión**
- 7 Tema II Trabajo en equipo y comunicación efectiva**
- 8 Tema III Autoestima**
- 9 Consideración Final**
- 10 Bibliografía**



## Presentación


El Instituto de Cooperación social ICOS o ICS, en busca de viabilidad a sus fines en cuanto al enfoque de desarrollo social, en 1998 se incorpora como prestadora de servicios de salud a las comunidades postergadas de Alta Verapaz ante la demanda del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, el cual integra un equipo de trabajo para facilitar todas las intervenciones de atención a la niñez, embarazadas, al medio y atención a población general el cual hasta el momento continua desarrollándolo en dos jurisdicciones de Santa María Cahabón Alta Verapaz.

En el año 2013 el equipo básico Institucional en coordinación con el Practicante de Trabajo Social de la Universidad Rafael Landívar a través del desarrollo de herramientas y metodologías fue identificado todas aquellas necesidades y problemas con las cuales se frecuentan los colaboradores de la organización, surgiendo como diseño y planteamiento el proyecto denominado “Plan de capacitación para mejorar la Gestión y trabajo en equipo en ICOS en dos jurisdicciones de Cahabón A.V. Esta propuesta de intervención responde a las necesidades y expectativas de los colaboradores en los distintos espacios y ámbitos de intervención.

El fin último es contribuir a la formación humana a los colaboradores enfocados en la gestión y el trabajo en equipo y entregar los servicios de salud con calidad y calidez a las familias participantes buscando con ello el mejoramiento de la imagen organizacional.

El proceso de formación humana abarca el personal comunitario el cual con el presente material los colaboradores de ICOS estarán replicando dichos conocimientos para dejar la capacidad instalada tomando considerablemente el enfoque de andragogía que permita una interacción entre lo vivido y experimentado por cada uno de los participantes.

Esperando con el presente materia contribuir al conocimiento de los participantes directos e indirectos y quienes puedan hacer utilidad del presente



material no como un recetario más bien como un apoyo en el proceso de formación sobre los temas abordados en el presente módulo.

El presente módulo aborda en su contenido los temas identificados y priorizados con el personal organizacional los siguientes:

- **La Gestión**
- **Trabajo en equipo y comunicación efectiva**
- **Autoestima.**

### **Objetivos**

- Fortalecer los conocimientos de los colaboradores sobre los temas de Gestión y trabajo en equipo para la entrega del valor público en forma efectiva.
- Desarrollar competencias para la gestión de proyectos que contribuyan al mejoramiento de los servicios de salud en las dos jurisdicciones.
- Proporcionar espacios agradables de trabajo que permitan una mejor interacción de los colaboradores en la entrega de los servicios comunitarios.

## **1. Importancia y Definición**

El presente módulo de capacitación está dirigido al personal del equipo básico de las dos jurisdicciones donde interviene ICOS el cual responde a intereses organizacional esperando que sea una guía para las capacitaciones sobre los temas que tiene en su contenido.





El módulo de capacitación, se entiende como:

El módulo es una herramienta básica en el diseño y aplicación de la capacitación por competencias. Tiene la característica de facilitar un aprendizaje que conduzca a adquirir una o varias competencias identificadas previamente, las que le permiten al participante tener las bases para ejercer exitosamente una función técnica o bien, aplicar una conducta, en un ambiente laboral o entorno social. A la vez, permite que se sitúe en diferentes trayectorias de aprendizaje. Ayuda a administrar el aprendizaje, facilitando entradas y salidas a lo largo de la vida.

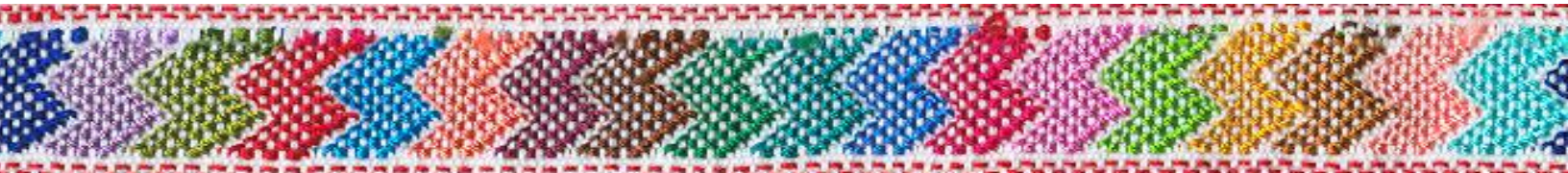
### **Funciones**

- Seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis de actividades de manera organizada y sistemática con base al diagnóstico de necesidades previamente identificada.
- Permite orientar los contenidos de forma organizada.
- Brindar al participante, una visión orientada respecto a cómo será el proceso de instrucción-aprendizaje durante el periodo establecido.
- Permite un aprendizaje partiendo desde las mismas experiencias y vivencias de los participantes.

### **¿Importancia de elaborar módulo de capacitación?**

- Permite la selección de contenidos de forma sencilla, concreta y contextualizada.
- Ayuda al instructor a pensar y a imaginar el desarrollo de la lección a medida que se estructura.
- Permite prever las herramientas, materiales y medios auxiliares para realizar el evento, sesión o taller.



- 
- Incorporar los contenidos necesarios para el desarrollo del evento sin cargarlo demasiado
  - Define los momentos para llevar a cabo la integración de grupo y realizar la retroalimentación y evaluaciones necesarias.
  - Estimula la reflexión y el diálogo sobre eventos de relevancia permitiendo la búsqueda de posibles soluciones
  - Permite una mejor interacción en los grupos de trabajo y un acercamiento y convivencia.

## 2. Antecedentes

En el año 2013 fue desarrollado un diagnóstico participativo con el equipo básico institucional del Instituto de Cooperación Social, desarrollando diversas herramientas y metodologías que permitieron identificar y priorizar la problemática “La insuficiente gestión y trabajo en equipo para la entrega efectiva de los servicios “el cual ha sido de obstáculo para intervenir de forma eficiente en la prestación de los servicios de salud comunitaria.

De esta necesidad se ha planteado el diseño y ejecución del proyecto “Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS” el cual permitirá potenciar las capacidades humanas del personal del equipo básico y de forma indirecta el personal comunitario.

Es muy relevante hacer mención que el presente módulo será para facilitar el aprendizaje y que permitirá una participación activa de los colaboradores directos e indirectos, siendo una guía para facilitar procesos de aprendizaje en las temáticas de gestión y trabajo en equipo, considerándolo como una herramienta útil y sencilla para facilitar los procesos de gestión desde el nivel comunitario e institucional.

La metodología que contiene el presente módulo sobre los temas abordados son algunas de las sugeridas con enfoque andragógico (educación




para adultos) debido que el aprendizaje de adultos se centra en la vida; por tanto, se parte desde la experiencia y las mismas vivencias.

La experiencia es el recurso más enriquecedor del aprendizaje de adultos; por tanto, el método principal de esta educación es el análisis de la misma vivencia, en esta circunstancia el papel del facilitador es de comprometerse en un proceso de revaloración del conocimiento de los mismos sujetos.



## **MODULO SOBRE TEMAS:**

- **GESTION,**
  - **TRABAJO EN EQUIPO/COMUNICACIÓN EFECTIVA**
  - **AUTOESTIMA**
- 



Para el desarrollo del módulo de formación al equipo básico institucional de ICOS se consideró importante acoplar algunos términos vinculados a los contenidos y metodologías de trabajo por lo tanto fue necesario hacer las interpretaciones y construir un marco conceptual para facilidad y entendimiento de parte de los colaboradores y personal comunitario.

Para la comprensión del presente módulo de capacitación dirigido al personal institucional fue importante haber considerado el enfoque de educación para adultos (andragogía) el cual requiere retomar muchas de las experiencias y vivencias de los participantes.


### 3 Qué es la andragogía

La andragogía consiste en el conjunto de métodos y técnicas, enfatizadas a orientar el proceso de enseñanza aprendizaje dirigido a adultos; El hecho educativo es un proceso que actúa sobre el hombre a lo largo de toda su vida, siendo que la naturaleza del hombre permite que pueda continuar aprendiendo durante toda su vida

Esta disciplina considera al adulto como un sujeto de acción en el cual juega un papel importante los conocimientos previos, dispuesto a continuar inmerso en el proceso de aprendizaje, fortaleciendo capacidades y habilidades, que le permitan mejorar condiciones de vida.

El andragogo es el encargado de guiar y facilitar el proceso educativo andragógico, además de implementar estrategias metodológicas que permitan fortalecer el aprendizaje y el autoaprendizaje de los participantes a través de compartir experiencias.





También es un educador que, conociendo al adulto que aprende, es capaz de crear ambientes educativos favorables para el aprendizaje. En su significado más amplio, el andragogo es el ser de la relación de ayuda educativa al adulto.

Lindeman identifica desde un enfoque integral un esquema con lo que él supone son las claves del aprendizaje de los adultos:

- El adulto se motiva a aprender cuando tiene necesidades.
- La orientación para aprender se centra en la vida.
- Tiene necesidad de auto dirigirse profundamente.
- Las diferencias individuales se incrementan con la edad.

El método andragógico, considera que para el proceso educativo dirigido a adultos, debe realizarse recíprocamente, el rol de facilitador es de **guiar, dirigir, orientar el proceso y no de imponer conocimientos**. La andragogía se encuentra fundamentada en los principios de **participación, horizontalidad y flexibilidad**.

### **Participación**

La participación es importante para que el proceso educativo andragógico pueda realizarse con efectividad y pertinencia, debido a que el participante debe de ser capaz de interactuar con sus compañeros, ello a través de compartir experiencias que permitan asimilar de una mejor manera los conocimientos que se le brinda y es tomador de decisiones con otros e intervenir en los que consideran necesario

### **Horizontalidad**

La horizontalidad se manifiesta cuando el facilitador y el participante, entran en una confrontación basado en la experiencia y lo más importante es la capacidad que tienen de analizar sus propios contextos e innovar nuevas formas de vivencias.



## Flexibilidad

Hace referencia que la formación previa, las experiencias y vivencias hacen a que el individuo se incline a interesarse por lo que cree conveniente en base a sus habilidades. Competencias y destrezas.

El adulto como individuo maduro, a diferencia del niño, manifiesta ciertas características dentro de los procesos de aprendizaje que caracterizan a la andragogía:

- Autoconcepto del individuo.
- Experiencia previa.
- Prontitud en aprender.
- Orientación para el aprendizaje.
- Motivación para aprender.

### **Fundamento de la teoría del aprendizaje para adultos:**

Los aprendices son motivados para aprender mientras experimentan necesidades e interés que el aprendizaje satisfará; por tanto, esos son los puntos de partida apropiados para organizar las actividades del aprendizaje para adultos.

El aprendizaje de adultos se centra en la vida; por tanto, las unidades apropiadas para organizarlos son las circunstancias de la vida, no los temas.

La experiencia es el recurso más enriquecedor del aprendizaje de adultos; por tanto, el método principal de esta educación es el análisis de la experiencia,

Los adultos tienen una profunda necesidad de dirigirse a sí mismo; por consiguiente, el papel del facilitador es de comprometerse en un proceso de indagaciones mutuas, en vez de transmitir sus conocimientos y evaluar a sus alumnos de acuerdo con él.

Las diferencias individuales aumentan con la edad; por lo mismo, la educación de adultos debe procurarse las condiciones óptimas para considerar las diferencias en cuanto al estilo, tiempo, espacio y ritmo de aprendizaje.





## Entendiendo quién es un adulto

Antes de escribir los supuestos androgógicos sobre los alumnos y el aprendizaje, es útil saber que entendemos por adulto. Hay al menos cuatro definiciones viables.

- La biología: nos volvemos adultos, biológicamente hablándolo, cuando llegamos a la edad en que somos capaces de reproducirnos (que estas latitudes es a principio de la adolescencia)
- La Legal: somos legalmente adultos cuando llegamos a la edad en que tenemos derecho a votar, obtener una licencia de manejar, casarse sin consentimiento de los padres, etc
- La definición social: socialmente somos adultos cuando comenzamos a desempeñar papeles de adultos, como el de trabajador de tiempo completo conyugue, padre, ciudadano que vota, etc.
- La Psicológica: llegamos a la edad adulta, psicológicamente al formarnos un auto concepto de seres responsables de nuestra propia vida y gobierno.

## El Modelo Andragógico

La necesidad del saber: los adultos necesitan saber por qué deben aprender de algo antes de aprenderlo. Tough (1979) descubrió que cuando los alumnos se disponen de aprender algo por su cuenta, emplean una energía considerable en sondear los beneficios que tendrán y los costos de no aprenderlo. En consecuencia, uno de los nuevo aforismos en la educación para adultos es que la primera labor del facilitador del aprendizaje a es ayudar a los aprendices a darse cuenta de la necesidad por aprender. Como mínimo, los facilitadores han de ofrecer razones del valor de aprendizaje para mejorar el desempeño de los estudiantes o de la calidad de su vida.

El auto concepto de los alumnos. Los alumnos tienen un auto concepto de seres responsables de sus propias acciones, de su propia vida. Una vez obtenido,



sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse. Resienten y se resisten a las situaciones en que otros les imponen su voluntad. Esto presenta un serio problema en la educación para adultos: en el momento en que los adultos se enfrentan con una actividad calificada de “educación”, “capacitación” o cualquier sinónimo, recuerdan su experiencia escolar, se colocan en una posición de dependencia, se cruzan de brazos, se sientan y dicen “enséñame”.

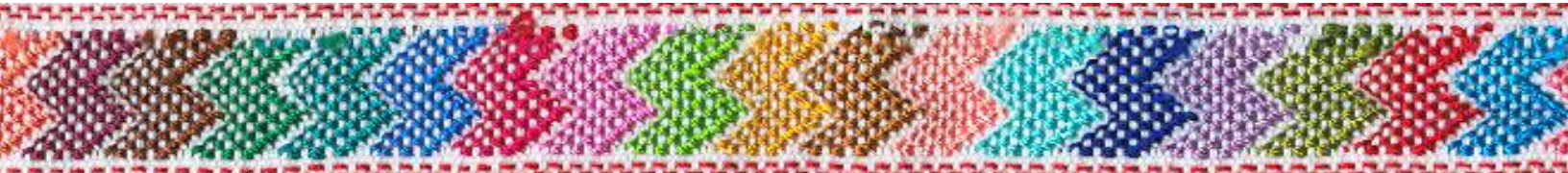
El papel de las experiencias de los alumnos. Los adultos llegan a una actividad educativa con un mayor volumen y una calidad distinta de experiencias que los jóvenes. por la simple virtud de haber vivido más tiempo han acumulado mucho más experiencias que los jóvenes ,pero también tienen experiencias diferentes. Esta diferencia de cantidad y calidad tiene muchas consecuencias en la educación de adultos.

Esto asegura que en cualquier grupo de adultos habrá una gama más amplia de diferencias que en una de jóvenes. Cualquier grupo de adultos será más heterogéneo en términos de su pasado, estilo de aprendizaje, motivación, necesidades, intereses y metas que uno de jóvenes.

**Disposición para aprender.** Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real. Un rico recurso de “la disposición de aprender” son las tareas existenciales que lleva de una etapa de desarrollo a la siguiente. La implicación crítica de este supuesto es la importancia de situar las experiencias de aprendizaje de modo que coincidan con dichas tareas.

**Orientación del aprendizaje.** En contraste con los niños y jóvenes que están centrados en temas (al menos en las escuelas), los adultos se centran en la vida (o en una tarea o problema) en su orientación del aprendizaje. Los adultos se motivan a aprender en la medida en que perciban que el aprendizaje les ayudara en su desempeño y a tratar con los problemas de la vida. Además, obtienen





conocimientos, destrezas, valores y actitudes de una manera más eficaz cuando se les presentan en un contexto de aplicación a las situaciones de la vida real.

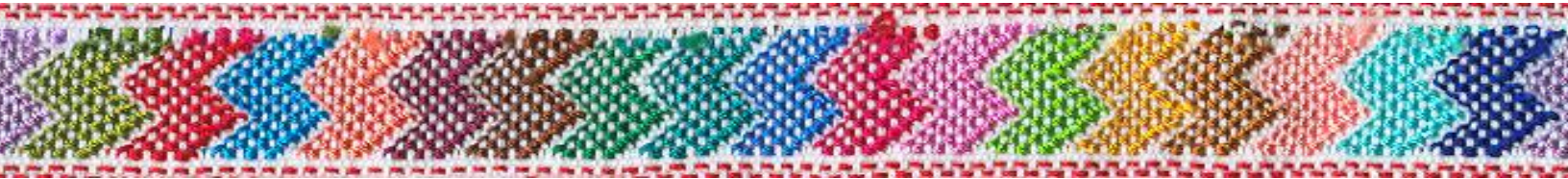
**Motivación.** Mientras que los adultos responden a algunos motivadores externos (mejores empleos, ascensos, salarios más altos, etc.), los motivadores más potentes son las presiones internas (el deseo de incrementar la satisfacción laboral, la autoestima, la calidad de vida, etc.). Tough (1979) descubrió en sus investigaciones que todos los alumnos normales tienen la motivación de seguir creciendo y desarrollándose, pero que con frecuencia topa con obstáculos, como un concepto negativo del alumno, por la inaccesibilidad de oportunidades o recursos, limitaciones de tiempo o programas que infringen los principios del aprendizaje de adultos.

## ¿Cómo apoyar el aprendizaje para adultos?

Aprender es un proceso de cambio, que causa cierto grado de resistencia, como ya lo mencionamos. La resistencia de la persona adulta ante el cambio es menor y se supera cuando el aprendizaje está relacionado con las necesidades actuales personales u organizacionales. Es importante que la persona que se capacita sienta la necesidad, manifieste un interés personal y vea su beneficio.

Las personas superamos nuestra resistencia frente al cambio cuando sentimos la posibilidad de usar lo aprendido de inmediato en nuestra vida cotidiana o en nuestro entorno. Esto significa para los facilitadores que la finalidad de la capacitación fundamentada en las necesidades actuales de los participantes asegura el éxito.

Para apoyar el proceso de cambio también es necesario utilizar herramientas que permiten a los participantes incorporarse en la dinámica de la capacitación y adquirir experiencias nuevas que le servirán en la vida. Es importante que el capacitador proponga ejercicios en los que se pone en práctica lo aprendido y en los que participan todas las personas que asisten al taller, es



decir, que los participantes no sean solo objetos del proceso sino sujetos que aportan sus experiencias y tienen en cuenta sus intereses, pues es así como fortalecen efectivamente sus capacidades y habilidades y mejoran el desempeño personal

Todo facilitador debe considerar que en el aprendizaje las técnicas determinan de manera consecutiva la forma de llevar a cabo los procesos el cual define el curso de las acciones para alcanzar los objetivos propuestos orientando el aprendizaje.

El facilitador hace uso de estos medios para lograr así un aprendizaje eficaz y resultados óptimos en la enseñanza.

## Función del facilitador y los participantes

El aprendizaje de adultos se centra en la vida; por tanto, las unidades apropiadas para organizarlos son las circunstancias de la vida.

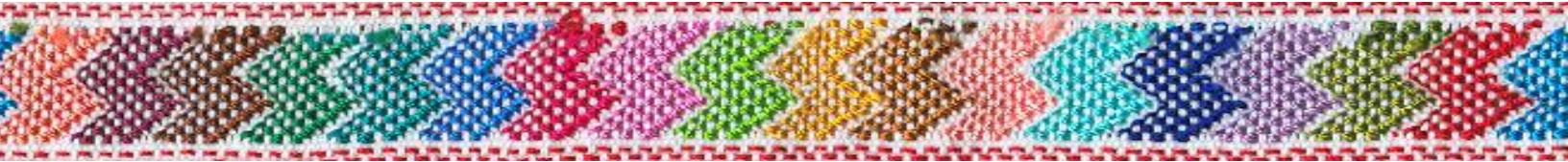
La experiencia es el recurso más enriquecedor del aprendizaje de adultos; por tanto, el método principal de esta educación es el análisis de la experiencia.

Los adultos tienen una profunda necesidad de dirigirse a sí mismo; por consiguiente, el papel del facilitador es de comprometerse en un proceso de indagaciones mutuas, en vez de transmitir sus conocimientos y evaluar a sus alumnos de acuerdo con él.

De esta relación surgen dos roles principales: **el facilitador y el participante.**

### **El facilitador**

Su función primordial es, orientar, apoyar y facilitar los procesos que tienen lugar en quien realiza un aprendizaje.


- 
- Estimula el desarrollo, pro actividad y el sentido de autogestión en el participante, en los que respecta al proceso de aprendizaje y crecimiento personal
  - Estimula en el participante, el espíritu analítico, crítico y creativo, para la transformación y mejoramiento del medio en el cual interactúa.
  - Establece una relación horizontal con el participante, no imponiendo sus sentimientos y percepciones no existe verticalidad en ese sentido.

### **El participante**

- Se considera parte elemental del proceso de aprendizaje, teniendo el sentido de tolerancia hacia las distintas formas de expresión y opinión.
- Se involucra de forma activa el proceso de aprendizaje compartiendo sus experiencias
- Es un sujeto activo en la dinámica del proceso enseñanza-aprendizaje, que le permite visualizarse como un sujeto que interacciona en los distintos espacios para su desenvolvimiento social.
- Considera la formación como un espacio de auto aprendizaje responsabilizándose por sus actos.

### **Ideas fuerza de la andragogía**

**Idea fuerza 1.** El reconocimiento de que los estudiantes o agentes de aprendizaje son sujetos adultos con la capacidad de asumir responsabilidades en todos los ámbitos de la vida; por ello en los procesos educativos andragógicos, la actividad se centra en el aprendizaje del sujeto siendo él quien tiene que asumir la responsabilidad de sus procesos de aprendizaje. **Aprende debido a que quiere aprender para transformar su situación personal y social.**



**Idea fuerza 2.** Los intereses y necesidades del adulto deben ser compatibles con las demandas económicas, políticas y culturales de la sociedad. **La andragogía responsabiliza al adulto de sus aprendizajes**, en un proceso de formación a lo largo de la vida, esto se relaciona estrechamente con el empleo de los avances tecnológicos y la consecuente mejora del nivel económico y social.

**Idea fuerza 3.** La confrontación permanente entre teoría y práctica y el análisis del proceso constituye un aspecto importante del proceso andragógico, al obligar a los docentes o andragogos y estudiantes o agentes de aprendizaje, a desarrollar su creatividad crítica e innovadora.

**Idea fuerza 4.** Las instituciones educativas que diseñan y desarrollan procesos andragógicos, tienen la responsabilidad de crear y recrear valores hacia el trabajo socialmente útil. Por ello debe existir una **vinculación estrecha entre los procesos de trabajo y los hechos andragógicos.**

**Aprender a Conocer.** Ante el avance del conocimiento y las nuevas modalidades de actividad económica y social, es necesario conciliar una formación general con la posibilidad de ahondar en un campo específico del conocimiento, bajo una perspectiva de aprendizaje permanente durante toda la vida.

**Aprender a Hacer.** Implica la adquisición de competencias que permitan hacer frente y resolver situaciones concretas del campo laboral.

**Aprender a Ser.** Involucra el desarrollo de valores y actitudes para formarse como una persona íntegra, autónoma, responsable y con principios éticos.

**Aprender a Emprender.** Se refiere al logro de una visión y actitud emprendedora que conduzca a la generación de nuevas opciones de crecimiento.

**Aprender a Convivir.** Requiere la habilidad para el establecimiento efectivo de relaciones interpersonales, de tolerancia y respeto en el contexto laboral, social e intercultural de un mundo globalizado.



# 4 Técnicas didácticas para educación de adultos

## ¿Qué es una técnica didáctica?

Es el conjunto de intervenciones que el facilitador organiza para que el participante construya el conocimiento, lo modifique, lo problematice y finalmente lo evalúe. De esta manera las técnicas didácticas ocupan un lugar importante en el proceso de enseñanza aprendizaje, que contribuyen al aprendizaje.

Algunas técnicas didácticas para capacitar adultos son:

### Características generales de algunas técnicas didácticas:

Técnica	Objetivo	Ventajas	Aplicaciones	Recomendaciones
Exposición	Presentar de manera organizada información a un grupo. Por lo general es el facilitador quien expone; sin embargo en algunos casos también los participantes exponen.	Permite presentar información de manera ordenada.  No importa el tamaño del grupo al que se presenta la información.  Consiste principalmente en la presentación oral de un tema. Su	Se puede usar para:  - Presentar los contenidos del curso.  - Presentar una conferencia de tipo informativo.  - Exponer resultados o conclusiones de una actividad.  Se puede usar material auxiliar.	Estimular la interacción entre los integrantes del grupo.  El facilitador debe desarrollar habilidades para interesar y motivar al grupo en su exposición.  Enfatizar y resumir periódicamente, lo que facilitará la comprensión de su exposición por parte de los



		propósito es "transmitir información de un tema, propiciando la comprensión del mismo".		participantes.  Mantenerse en un lugar visible, dirigir la vista y la voz hacia todo el grupo.  Utilizar un lenguaje claro y con un volumen adecuado.
Método de casos	Acercar una realidad concreta a un ambiente académico por medio de un caso real o diseñado.	Es interesante.  Se convierte en incentivo.  Motiva a aprender.  Desarrolla la habilidad para análisis y síntesis.  Permite que el contenido sea más significativo para los participantes.	Útil para:  - Iniciar la discusión de un tema.  - Promover la investigación sobre ciertos contenidos.  - Verificar los aprendizajes logrados.	El caso debe estar bien elaborado y expuesto.  Se debe reflexionar con el grupo en torno a los aprendizajes logrados.
Método de preguntas	Con base en preguntas	Promueve la investigación.	Útil para:	Que el facilitador desarrolle



	llevar a los participantes a la discusión y análisis de información pertinente a la materia.	<p>Estimula el pensamiento crítico.</p> <p>Desarrolla habilidades para el análisis y síntesis de información.</p> <p>Los participantes aplican verdades "descubiertas" para la construcción de conocimientos y principios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar la discusión de un tema.</li> <li>- Guiar la discusión del curso.</li> <li>- Promover la participación de los participantes.</li> <li>- Generar controversia creativa en el grupo.</li> </ul>	<p>habilidades para el diseño y planteamiento de las preguntas.</p> <p>Evitar ser repetitivo en el uso de la técnica.</p>
Simulación o sociodrama	Aprender a partir de la acción tanto sobre contenidos como sobre el desempeño de los participantes ante	<p>Promueve la interacción y la comunicación.</p> <p>Es divertida.</p> <p>Permite aprendizajes significativos.</p>	<p>Aplicable para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenidos que requieren la vivencia para hacerlos significativos.</li> <li>- Desarrollar habilidades específicas para enfrentar y</li> </ul>	<p>Que el facilitador desarrolle experiencia para controlar al grupo y para hacer un buen análisis de la experiencia.</p> <p>Que los juegos y simulaciones en que se participará</p>



	situaciones simuladas.		resolver las situaciones simuladas.  - Estimular el interés de los participantes por un tema específico al participar en el juego.	sean enfocados con los contenidos del curso.  Tener cuidado y prever riesgos en caso de simulaciones drásticas
Aprendizaje basado en problemas	Los participantes deben trabajar en grupos pequeños, sintetizar y construir el conocimiento para resolver los problemas, que por lo general han sido tomados de la realidad.	Favorece el desarrollo de habilidades para el análisis y síntesis de información.  Permite el desarrollo de actitudes positivas ante problemas.  Desarrolla habilidades cognitivas y de socialización.	Es útil :  - Para que los alumnos identifiquen necesidades de aprendizaje.  - Para abrir la discusión de un tema.  - Para promover la participación de los participantes en la atención a problemas relacionados con su área de especialidad.	Que el facilitador desarrolle las habilidades para la facilitación.  Generar en los participantes disposición para trabajar de esta forma.  Retroalimentar constantemente sobre su participación en la solución del problema.  Reflexionar con el grupo sobre las habilidades,





				actitudes y valores estimulados por la forma de trabajo.
Juego de roles	Ampliar el campo de experiencia de los participantes y su habilidad para resolver problemas desde diferentes puntos de vista.	Abre perspectivas de acercamiento a la realidad. Desinhibe. Motiva. Fomenta la creatividad.	Es útil: - Para discutir un tema desde diferentes tipos de roles. - Para promover la empatía en el grupo. - Para generar en los participantes conciencia sobre la importancia de interdependencia grupal.	Que el facilitador conozca bien el procedimiento. Que los roles y las características de los mismos sean identificadas claramente. Que se reflexione sobre las habilidades, actitudes y valores logrados.
Panel de Discusión	Dar a conocer a un grupo diferentes orientaciones con respecto a un tema.	Se recibe información variada y estimulante. Motivante. Estimula el pensamiento crítico.	Se aplica para: - Contrastar diferentes puntos de vista con respecto a un tema. - Motivar a los participantes a investigar sobre	Aclarar al grupo el objetivo del panel y el papel que le toca a cada participante. Hacer una cuidadosa selección del tema en el panel y de la orientación de los invitados.



			contenidos del curso.	El moderador debe tener experiencia en el ejercicio de esa actividad.
Lluvia de ideas	<p>Incrementar el potencial creativo en un grupo.</p> <p>Recabar mucha y variada información.</p> <p>Resolver problemas.</p>	<p>Favorece la interacción en el grupo.</p> <p>Promueve la participación y la creatividad.</p> <p>Motiva.</p> <p>Fácil de aplicar.</p> <p>Para identificar las ideas principales que el grupo participante tiene acerca del tema a desarrollar en el módulo de capacitación.</p>	<p>Es útil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si enfrentar problemas o buscar ideas para tomar decisiones.</li> <li>- Para motivar a los participantes en un proceso de trabajo grupal.</li> </ul>	<p>Delimitar los alcances del proceso de toma de decisiones.</p> <p>Reflexionar con los participantes sobre lo que aprenden al participar en un ejercicio de esta naturaleza.</p>

## 5. Dinámicas para capacitación de adultos



forma efectiva.

El Presente módulo de capacitación dirigido a personal de equipo básico institucional de ICS Cahabón, contempla algunas dinámicas de grupo o juegos, que cumplen la función de proveer herramientas para desarrollar determinados temas, tomando en consideración que los talleres deben ser dinámicos y que a través de las mismas los participantes y el facilitador entran en una interacción que les permite trabajar de

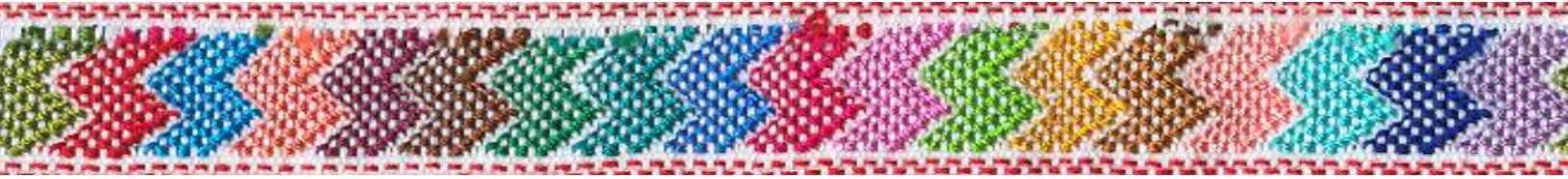
El proceso de una técnica puede haber diferentes actividades necesarias para el logro de los resultados que se esperan. Estas actividades son aún más parciales y específicas que la técnica y pueden variar según el tipo de técnica o el tipo de grupo con el que se trabaja.

Algunas dinámicas que deben implementarse en procesos de capacitación, son:

### **De persona a persona**

Todos encuentran a una pareja. Un líder dice acciones como “de nariz a nariz”, “de espalda a espalda”, “de cabeza a rodilla”, etc. Los participantes tienen que seguir estas instrucciones en pareja. Cuando el líder dice “persona a persona” todos tienen que cambiar de parejas.





### **Rodillas arriba**

Los participantes se ponen de pie y forman un círculo cerrado con sus hombros rozándose unos a otros, luego se dan un cuarto de vuelta de tal manera que su hombro derecho esté hacia el centro del círculo. Pida a todos que pongan su mano sobre el hombro de la persona de adelante; y que cuidadosamente se sienten, de tal manera que todos estén sentados sobre las rodillas de la persona detrás de ellos.

### **La pelota preguntona**

El facilitador entrega una pelota a cada equipo, invita a los presentes a sentarse en círculo y da las indicaciones sobre el juego. Mientras se entona una canción la pelota se hace correr de mano en mano; a una señal del facilitador, se detiene el ejercicio.

La persona que ha quedado con la pelota en la mano se presenta para el grupo: dice su nombre y dice el nombre de su comida favorita o el nombre de una fruta o verdura que más le guste.

El ejercicio continúa de la misma manera hasta que se presenta la mayoría. En caso de que una misma persona quede más de una vez con la pelota, el grupo le pone penitencia, como bailar, cantar etc.



### **Formación de grupos al azar**

#### **¿Para qué sirve?**

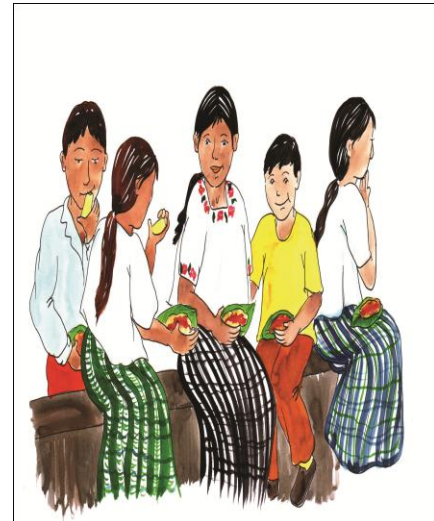
La herramienta Dos puntas de un hilo sirve para formar parejas o grupos al azar.

## ¿Cómo se usa?

Se cortan tantas tiras de hilo como parejas necesite conformar

El capacitador toma los hilos en la mano de manera que por cada lado de la mano salga un extremo del hilo.

Cada participante toma un extremo de hilo y hace pareja con la persona que haya tomado el otro extremo. Las parejas se conocen cuando todas las puntas de los hilos que cuelgan de la mano de capacitador tienen dueño.



## Alcanzando la Estrella.

### ¿Para qué sirve?

Para facilitar el seguimiento al proceso de capacitación. Permite organizar los compromisos que asume cada participante para la aplicación de los aprendizajes desarrollados en el taller. Tiene el sentido de alcanzar una estrella.

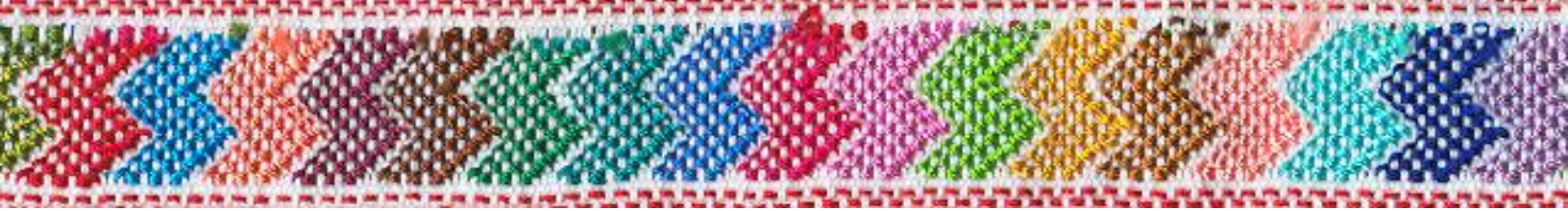
### ¿Cómo se usa?

El capacitador reflexiona sobre los compromisos a que puede haber dado lugar la capacitación, en relación con la puesta en práctica de los aprendizajes que generó el taller. Una de las maneras más prácticas de concretar



estos compromisos consiste en establecer unas categorías y unas preguntas relacionadas con éstas, por ejemplo:

- Actividades, ¿Qué voy a hacer?
- Objetivos, ¿para qué?
- Procedimiento, ¿Cómo lo voy a hacer?



- Alianzas, ¿con quién lo voy a hacer?
- Lugar de ejecución, ¿Dónde lo voy a hacer?
- Recursos, ¿con que lo voy a hacer?
- Beneficiarios, ¿para qué lo voy a hacer?
- Otras categorías y preguntas relacionadas que considere importante.

A cada participante se le entrega una hoja de papel con el esquema de las estrellas o en blanco para que cada persona la dibuje, consigne sus compromisos y la marque con su nombre

Se exponen y leen las estrellas en la plenaria. Cada estrella se transcribe y se deja como parte de la foto memoria

### **Rompecabezas**

El facilitador entrega un conjunto de piezas de un rompecabezas del taller de capacitación con asociados/as.

Se forman grupos con los distintos participantes, se brindan las instrucciones necesarias, relacionadas al tiempo y el objetivo de la dinámica.

El grupo participante que forme el rompecabezas en menor tiempo, será el grupo ganador.





## Carteles



Al finalizar un tema de los talleres de capacitación, se promueve la participación de los colaboradores a que a través de gráficas establezcan los conocimientos adquiridos del proceso de formación.

Además de establecer las conclusiones de los temas desarrollados; el uso de carteles permite establecer diferencias de determinadas situaciones.

Los carteles facilitan el aprendizaje de participantes que no tienen escolaridad, debido a que grafican con dibujos los aprendizajes o dudas adquiridas.



## 6. TEMA I

# La Gestión

### **Competencia del tema**

A través de la formación de capacidades los voluntarios del ICS apoyen a la gestión de proyectos priorizados en los centros de convergencia para la mejora de los servicios de salud

### **Unidad de contenido**

- ✓ **Que entendemos por la gestión**
- ✓ **¿Qué es un sistema?**
- ✓ **Actividades de la gestión**
- ✓ **¿Quiénes son responsables de la gestión?**
- ✓ **¿Qué se debe gestionar?**
- ✓ **Objetivos de la gestión**



# Gestión



## Actividad de Rompe hielo

Metodología: por grupo se les pide a los participantes que se tomen todos de las manos y se les pregunta que entienden de la cadena que se ha formado y del por qué se entrelaza las manos y su relación con una organización.



## : Que entendemos por Gestión

“Asumir responsabilidades para el funcionamiento de un sistema”

Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver un problema o necesidad que se vive en una organización o comunidad.



Metodología ¿Qué necesidades hay en la organización? ¿Cómo se han resuelto esas necesidades? Y ¿cómo nos sentimos al lograr nuestro objetivo por el bienestar común? Discutirlo y hacer las conclusiones y presentarlo en plenaria



**Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.**



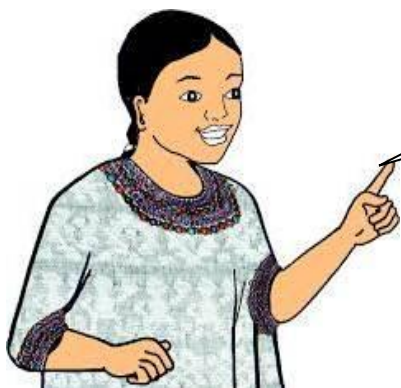
## ¿Qué es un sistema?

### Metodología

Se organiza a los participantes en grupo se les entrega pajillas y alfileres a cada grupo conformado y se les indica que según su creatividad traten de reflejar alguna imagen o figura, y se les escucha que representa para ellos y la relación con el tema tratado







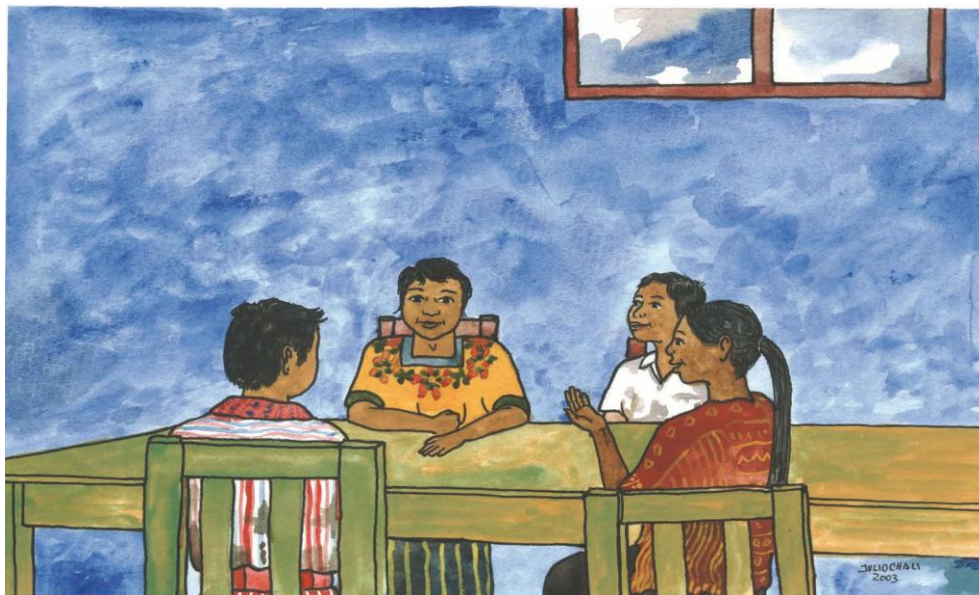
¿Qué actividades se realizan para la gestión?

**Organización:** se entiende como el ordenamiento que le damos al desarrollo de las actividades cuales van primero y el tiempo en que se hará y quienes lo harán





**Planeación:** Se trata de hacer un listado de resultados de lo que queremos hacer o alcanzar y los recursos, que no tenemos y como tramitarlos y conseguirlos.







### **Control**

**Es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. Corrige cualquier desviación y permite tomar medidas correctivas.**





### Ejecución

Proceso donde se pone en práctica todo lo planeado y organizado en esta fase se debe comparar los resultados con los objetivos planteados. Permitiendo así la evaluación del proceso.



Es necesario analizar si alcanzamos lo que nos propusimos en cuanto a nuestro proyecto de letrización





## **Siguiendo los pasos de nuestro plan**

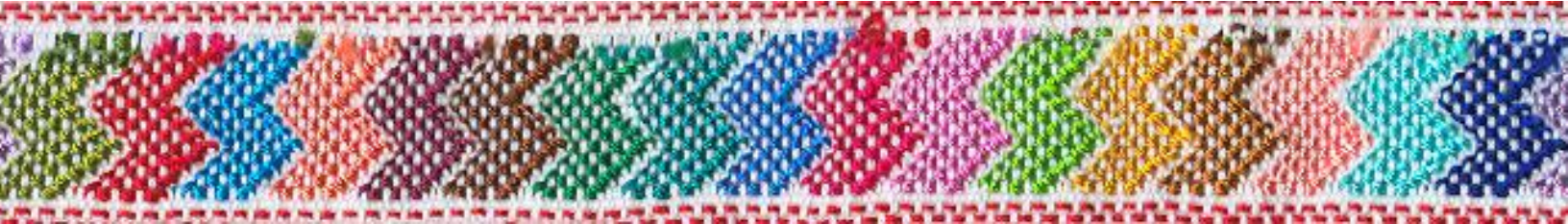


¿Verdad que una buena cosecha no solo depende de la siembra? Empieza desde el cuidado de la semilla, limpiar el terreno y estar siempre al tanto de cómo va creciendo la siembra hasta que llega tener frutos.

## **¿Quiénes son los responsables de la gestión en una organización?**

Sus dirigentes o líderes, COCODE organización de mujeres como Comités, comisiones, otros.





**Solo organizados,  
podemos defender  
nuestros derechos**



Metodología: se les pregunta el porqué de la importancia de gestionar? Que Quienes son los responsables? tipos de proyectos han gestionado alguna vez en la organización o comunidad? ¿Qué obstáculos son los que se enfrentan? Y como vencer los obstáculos.



Dinámica “quien encabeza” se pide al grupo formar un círculo y entre todos eligen a un participante retirarse, luego en el grupo también eligen a un líder que empieza a dirigir al grupo haciendo diferentes movimientos, si es identificado la penitencia es que le toca hacer lo mismo.

### ¿Qué se debe gestionar?



Todas aquellas necesidades y problemas que se presentan en la organización, la comunidad y pueblo.





¿Cuál es el objetivo de la gestión? Lograr fines determinados, que en el caso del sector público, sería la entrega efectiva de los servicios a la población en general.

**Reflexión** Hablar de gestión implica una acción ligada a un grupo de personas (que forman parte de una organización) a las que les une un objetivo común.







Por ello, y como punto de partida, es interesante reconocer que la gestión no es una acción solo de dirección o la gerencia, como pensamos muchas veces, sino que hablar de gestión implica hablar del trabajo en equipo, de objetivos comunes, motivación, capacidades y un buen aprovechamiento de todos los recursos.



Continuemos con nuestra formación, que hay más que seguir compartiendo





## 7. Tema II

# TRABAJO EN EQUIPO/COMUNICACION EFECTIVA

### Competencias del tema

Fortalecer ambiente de trabajo que permita una integración de trabajo a nivel de los colaboradores repercutiendo en un desempeño eficiente

Cultivar lazos de amistad que permitan un trabajo coordinado y una efectiva comunicación.


### Unidad de contenido

- ¿Qué es un equipo?
- ¿Qué es un equipo de trabajo?
- Trabajo en equipo
- ¿Por qué trabajar en equipo?
- Elementos del trabajo en Equipo
- fracasos del trabajo en equipo
- Tipos de liderazgo: Autocrático o Liberal  
Democrático
- La comunicación efectiva
- Actitudes que favorecen la comunicación efectiva
- La comunicación efectiva en las organizaciones
- Forma de comunicación
- Sugerencias de cómo mejorar la comunicación.



# Trabajo en equipo y comunicación efectiva





## ¿Qué es un equipo?

Equipo llamamos equipo a un conjunto de personas que realizan una tarea para lograr sus resultados. Por eso es fundamental, que en toda organización existan equipos, que deben ser formados por sus miembros, con un acuerdo básico que es el de trabajar en conjunto, con el fin de obtener resultados excelentes.

## ¿Qué es un equipo de trabajo?

El equipo de trabajo implica el grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo final. Sus miembros deben estar bien organizados, tener una mentalidad abierta y dinámica alineada hacia sus objetivos.

## Trabajo en Equipo

"equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción.





Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros.

Dinámica: se forman grupos de 4 y se les entrega a cada grupo 1 vaso lleno de agua y otro vacío, 4 cintas; el objetivo es llenar el otro vaso sin meter las manos, debe de haber comunicación, confianza, coordinación y compromiso.

¿Por qué trabajar en equipo?



El éxito depende, en gran medida, de la identificación, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus miembros. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final. Cada uno de nosotros piensa diferente al otro y, a veces, creemos que "nuestra opinión" impera sobre la de nuestro compañero, sin embargo ¿cómo podemos llegar a un equilibrio?



### Importante

Claves para un buen trabajo en equipo fomenta un clima de trabajo en equipo, establezca como el equipo debe: tomar decisiones, definir objetivos, conducir reuniones, manejar la comunicación, resolver conflictos. - promueva el diálogo abierto. Un ambiente cálido facilitará la libre expresión de ideas y opiniones. Busca siempre resultados. Debe ser comunicador, motivar y entusiasmar su vida debe transmitir dinamismo en el trabajo en equipo juega un papel fundamental el líder



Para que nuestro trabajo en equipo sea exitoso, tengamos en cuenta lo siguiente :

**Generosidad:** Las personas son generosas dan más de lo que reciben como una característica del trabajo en equipo





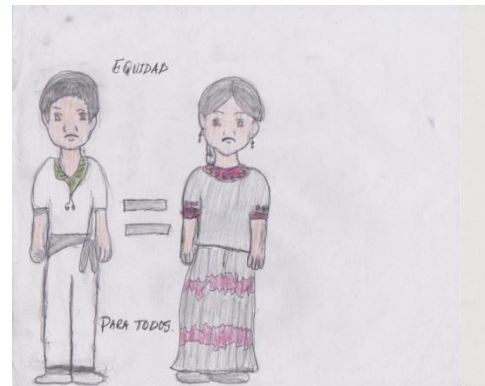


**Respeto:** Las personas se respetan porque se consideran buenos integrantes, y lo que saben se complementan perfectamente.



**Concertación:** Las opiniones se escuchan con respeto, se intentan aprovechar las ideas de todos. Hay voluntad de decidir dándole oportunidad a todos, pero tampoco se evita asumir responsabilidades cuando es

**Equidad:** El responsable del equipo está atento a una participación por igual de todos y da espacio por igual, encargando y fortaleciendo responsabilidades, pero siempre es el primero en cumplir con las obligaciones





**Unidad:** Se apoya la diferencia pero se exige solidaridad en el consenso. Los desacuerdos no evitan que se mantenga la unidad



**Asumir Roles:** Todos tienen su papel en el equipo, permitiendo que cada cual construya y mantenga su buena imagen.





**Responsabilidad:** El equipo invierte tiempo y esfuerzo cuidando su buena imagen frente a los demás, al resto de la organización o ante los miembros de la comunidad.





**Comunicación:** Hay una comunicación abierta, sana y natural entre los miembros del equipo. Los sentimientos se expresan con respeto hacia el buen trato y la imagen del compañero.



**Celebrar las diferencias:** Las diferencias de estilo, de maneras de comunicar, de experiencias y de enfoques no significa que sea una amenaza a la unidad del equipo, sino como una oportunidad para enriquecerlo







## Retroalimentación

Es una reflexión sobre cómo mejorar las formas y los resultados del equipo y, si resulta importante, se examina también la dinámica grupal



Dinámica: forman grupos de trabajo para simular cada uno de los elementos vistos.





### **Fracasos del trabajo en equipo**



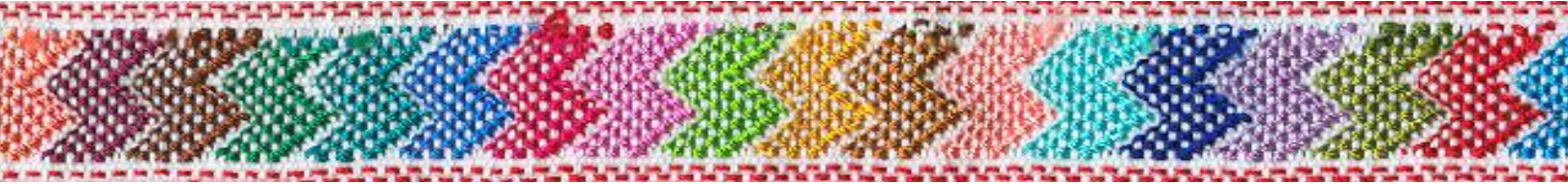
- No existe un clima agradable de trabajo
- Se planifica incorrectamente
- Existe negatividad y egoísmo en el grupo
- Los miembros están desmotivados y no son perseverantes
- Los involucrados no se sienten parte del grupo
- No se da la confianza mutua
- Los objetivos a cumplir no están claros

### **Metodología de grupo.**

Cada grupo hace una lista de todas aquellas actitudes y acciones que no contribuyen a fomentar un clima agradable, luego lo exponen a la plenaria.

Trabajar en equipo debemos verlo como una suerte. Además de generar nuestro sustento en el caso de una empresa, nos posibilita enriquecernos como personas. Crear ambientes de trabajo idóneos es proporcional a ser más productivos y felices. Hay que aclarar que un grupo humano puede compartir espacio físico sin trabajar en equipo.





## El/ la líder



Dirigente, líder, promotor y guía es la persona que es respetada y apreciada por la mayoría, por eso, la aceptan en el grupo.

Hay tres clases de dirigentes.

Autoritario



Solo habla él o ella

No acepta críticas ni opiniones

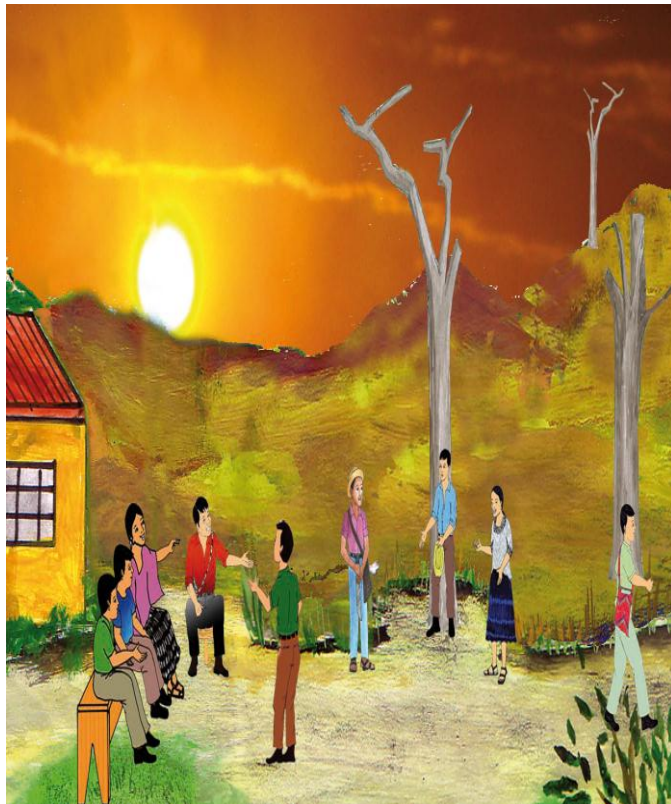
Decide por los demás

No confía en la demás personas

No quiere dejar el cargo

Mandón y quiere ser siempre el jefe

Busca su interés personal y no el bien colectivo.



Liberal o despreocupado

Es todo lo contrario al anterior  
No hace ni deja de hacer  
En las reuniones no lleva control  
No se decide nada en el grupo  
No trabaja y tampoco anima  
No sabe a dónde va el grupo y no trabaja en base a objetivos claros



## Popular o democrático



Hace participar a todos

Escucha a todos y acepta críticas

Busca el consenso el dialogo

Permite que decida la mayoría

Tiene objetivos claros

No ambiciona el poder ni busca ser reelegido.

Ayudan al grupo a la búsqueda de soluciones y hacer planes de trabajo, cuando terminan su periodo el grupo no se perjudica por que se ha acostumbrado a tomar decisiones y a trabajar en equipo.



**Metodología:** Forman grupos de trabajo y enlistan las cualidades que poseen al hacer el papel los guías analizados con anterioridad.

Mis características de guía autoritario	Mis características de guía despreocupado	Mis características de guía democrático

#### **Otras actitudes importantes de los participantes en un grup**

- ✓ Entregarse al grupo plenamente
- ✓ Sentirse iguales a todos los demás
- ✓ Toda persona puede compartir sus experiencias no hay humildes ni importantes cada uno puede ser de ayuda a la inspiración de sus compañeros
- ✓ Mente abierta a cada idea y experiencia
- ✓ Ningún tema de reflexión problema o inquietud es demasiado conocido para que no se puedan entregar nuevas ideas. Nadie es tan perfecto como para no recibir un reto o un estímulo.
- ✓ Ser sensibles a las necesidades de los otros
- ✓ Cuando la discusión va bien cooperar para que siga cuando no va bien buscar como corregirla y orientarla mejor, la cooperación de todos permite a que el trabajo sea de provecho para todos.

# La comunicación efectiva

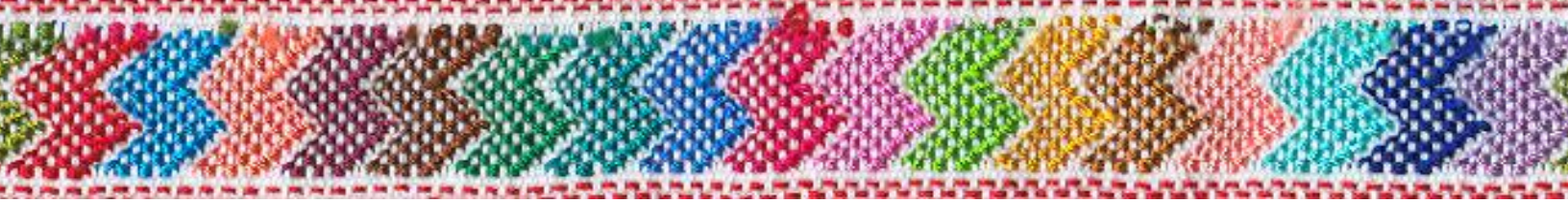
Es el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas. Es un proceso de doble vía, en el cual interactúan y se interrelacionan dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos por ambos conocidos.

## Metodología: **Campo minado**


Se esparce objetos cerca del centro de una habitación. El área es marcada con cinta adhesiva para formar un cuadro. Los participantes son emparejados, con uno de ellos vendado mientras el otro es el guía. El reto es que el empleado vendado atraviese todo el espacio minado, siendo guiado verbalmente por el otro.







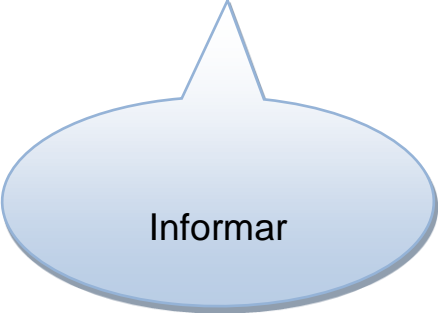
Hay dos términos que utilizamos muchas veces como parecidos, pero que no lo son, pues su significado es muy distinto, estos términos son: Información y Comunicación



**Informar.**- Es transmitir ideas en un sólo sentido, es decir, de manera personal. El emisor transmite un mensaje al receptor, sin esperar reacción o respuesta.

**Comunicarse.** Es un proceso mediante el cual dos personas se ponen en contacto, intercambiando ideas, es de doble vía.

**Metodología:** se forman grupos para manejar la dinámica del teléfono descompuesto que consiste en dar un mensaje en cadena para escuchar cómo llegó finalmente el mensaje enviado.



Informar



Comunicar



La comunicación es una doble vía, por la que se transita en ambas direcciones. Es una danza entre el hablar y el escuchar. Implica la entrega de la información y la comprensión resultante entre dos o más personas. Es una manera de entrar en contacto con los demás, sin la comunicación no existirían las relaciones humanas.

Es a través de la comunicación que conocemos a las demás personas, sus ideas, sus sentimientos, sus valores, hechos y pensamientos. La comunicación es el puente de significado entre los seres humanos, que les permite comprenderse y compartir lo que son, lo que sienten y lo que saben. Al utilizar ese puente existe un acercamiento que permite a la gente superar cualquier cosa que los separe.

Cuando la comunicación es eficaz, es más probable que se logre la calidad y productividad, ya que una buena comunicación tiende a alentar el buen trabajo y promueve la satisfacción de los trabajadores.



Las actitudes que favorecen

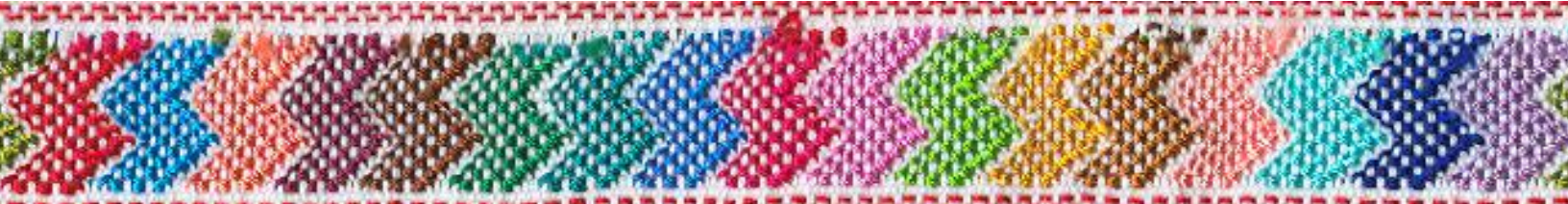


Metodología: al finalizar la exposición de las actitudes los participantes mencionan un ejemplo por cada actitud según como lo experimentan desde cualquier espacio.

Cuando interactuamos con los demás, necesitamos en primer lugar tener actitudes que favorezcan la comunicación, podemos abrir nuestros sentidos y disponernos a "escuchar" y responder en con la mejor o la más adecuada de las siguientes actitudes:

**Actitud Valorativa:** Suele aconsejar o aportar respuestas en que se hace referencia a los valores y el deber, muchas veces se dan órdenes.





**Actitud Interpretativa:** Trata de descubrir los verdaderos motivos de la conducta del interlocutor. A veces suele aclarar al que comunica lo que le pasa.



**Actitud Exploratoria:** Adoptamos generalmente esta actitud, cuando necesitamos más datos para normar nuestro criterio y tener una idea más clara de lo que pasa o de lo que piensa o siente el otro.



**Actitud Consoladora:** Produce respuestas tranquilizadoras, que tratan de reducir la angustia o el sufrimiento.

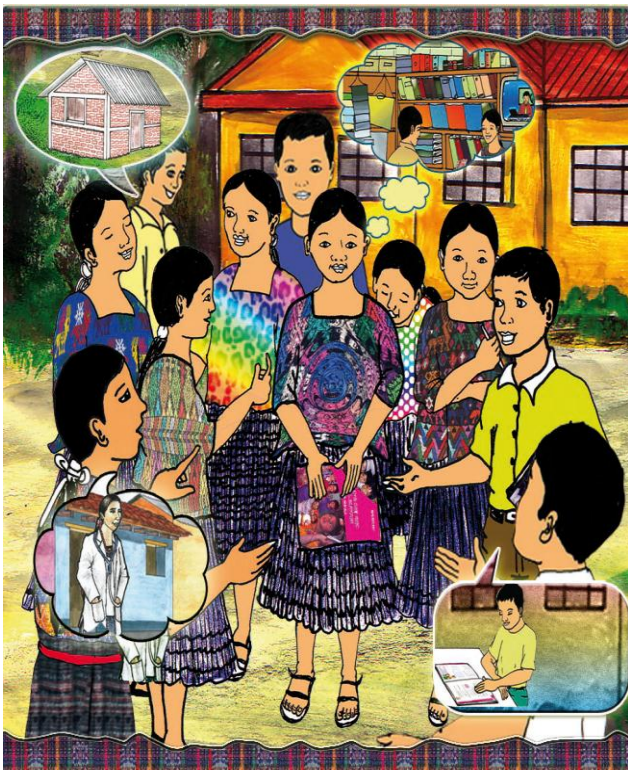


**Actitud de Identificación:** No ofrece soluciones, pero es una presencia cálida que brinda seguridad y apoyo al otro, y le acompaña en sus preocupaciones o sufrimientos.



**Actitud Comprensiva y Empática:** Trata de ponerse en el lugar del otro, no interpreta, no juzga, e intenta captar los sentimientos que hay detrás de las palabras del que nos habla.

La comunicación efectiva en las organizaciones



Un programa de éxito en las comunicaciones con los empleados se basa en el liderazgo del Director/a o Gerencia de una organización, quien debe estar comprometido filosófica y conductualmente con la idea de que la comunicación con los empleados es esencial para el logro de las metas institucionales. Si sus palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación, su compromiso trascenderá al resto de la organización.

Cuando hay sentido entre lo que se dice y lo que se hace, la credibilidad y confianza aumentan y son el espacio, el clima perfecto, para que la comunicación eficaz y efectiva se logre.





## La comunicación cara a cara

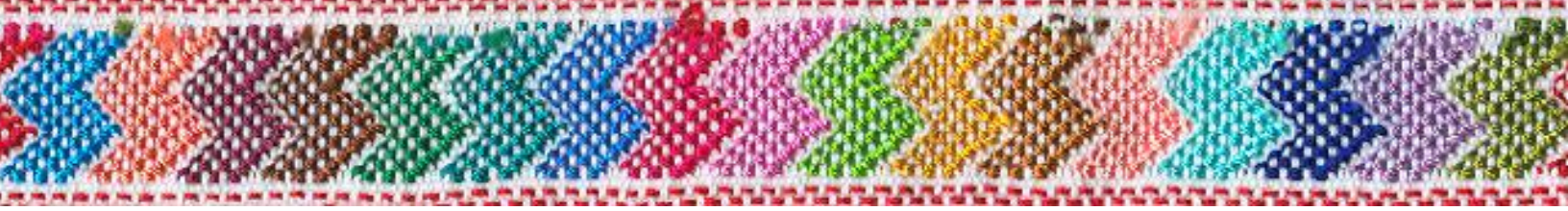


Siempre que sea posible, se deberá utilizar una comunicación directa, sincera, cara a cara con los compañeros.

Esta forma de comunicación permite ver a la persona y observar sus reacciones, permite combinar el lenguaje verbal con el no verbal, el cual proporciona una retroalimentación más auténtica.



Otra de las ventajas de la comunicación cara a cara es que permite la retroalimentación inmediata. Que se resuma y se obtengan conclusiones requiere de una buena disposición y habilidades para escuchar, comprender y emitir la acción que sea necesaria.



Los gestos, los movimientos y postura corporal, los tonos de la voz, la distancia que se establece inconscientemente entre los participantes, aportan información sumamente valiosa a la interacción y confirman o contradicen la comunicación verbal.

### Algunas sugerencias para mejorar la comunicación

Aprender a expresarse en forma apropiada, teniendo en cuenta a quien escucha.

Usar una voz cordial y amable.

Aceptar el hecho de que no todos van a coincidir con lo que diga.

Después de escuchar a la otra parte, medite sobre lo que dijo, no reaccione instantáneamente.

Ya sea que sus decisiones en el momento de la comunicación resulten correctas o incorrectas, aprenda a vivir con ellas y siga adelante.

Sea cual sea el tipo de lenguaje que utilice y el medio de comunicación empleado, procure ser simple, sencillo, claro y lo más concreto posible.

Procure que sus expresiones sean cortas.

Sea empático y piense "¿de qué manera puede mi interlocutor entender mejor esto?" y explíquese de la mejor manera, es mejor ajustarse usted a él y no pretender que él se ajuste a usted



Metodología Dramatizar las distintas formas negativas en una comunicación efectiva y comentar cuanto afecta a la organización.



## 8. Tema III

# Autoestima

### Competencia del tema

Favorecer actitudes de los participantes que les permita cultivar aspectos positivos en el medio social

Fortalecimiento de la autoimagen de los participantes y la conciencia de logros personales

### Unidad de contenidos

¿Qué es la autoestima?

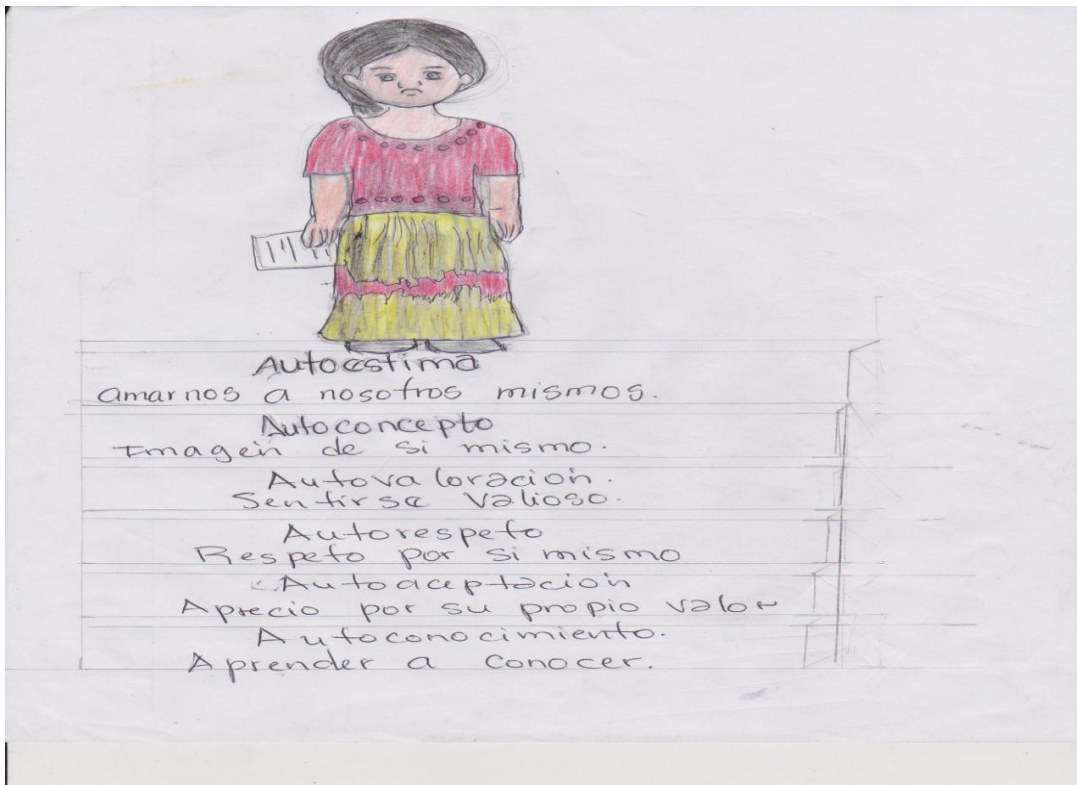
¿Por qué es importante la autoestima?

Pasos para mejorar la autoestima.

Formas de Mejorar la autoestima

Evaluación de la actividad



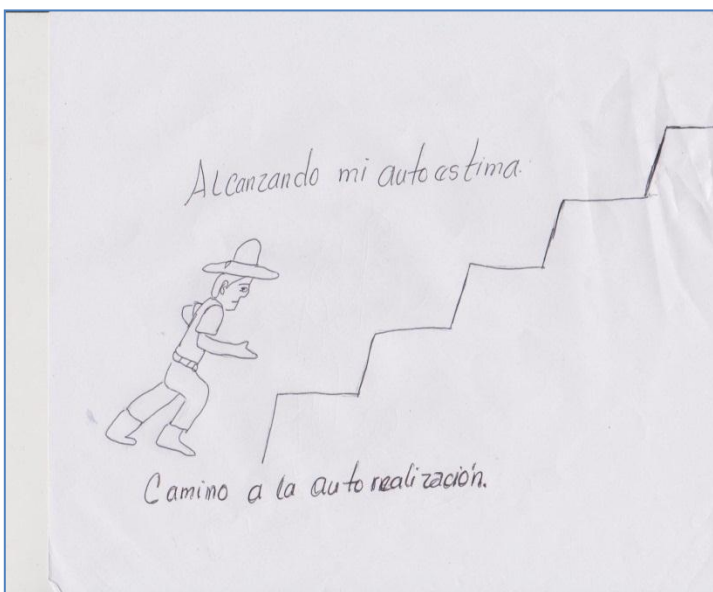


# Autoestima

¿Qué es la autoestima?

La autoestima puede tener un papel importante en cómo se siente respecto de sí mismo y, además, en qué tanto disfruta de las cosas o se preocupa por ellas. Analicemos primero la palabra estima, que significa que alguien o algo es importante, especial o valioso.

Listos-as para jugar: El mediador-a, teniendo reunidos a los y las participantes, pedirá tres voluntarios, quienes son invitados a salir del salón. Mientras tanto se prepara un espejo. Se llama a uno-a de los voluntarios/as, y se le dice: necesito que presente a una persona muy importante, díganos lo mejor de ella o él. Se le coloca frente al espejo, de tal modo que a la persona que debe presentar es a sí mismo/a. Los tres voluntarios hacen el ejercicio y todos-as comparten su experiencia.

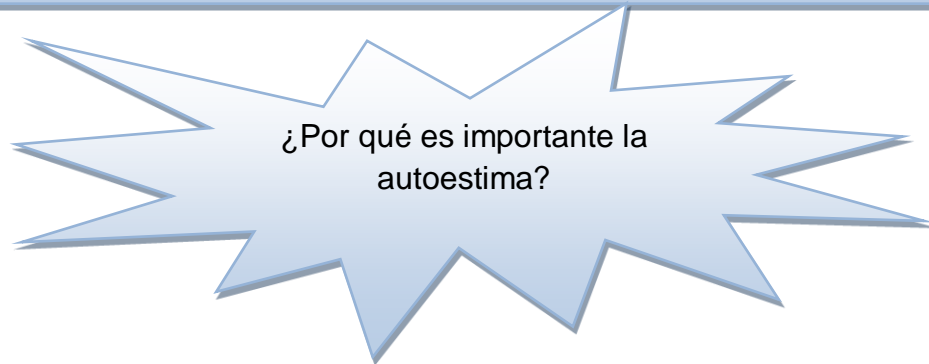


Entonces la autoestima. Es cuánto se valora a sí mismo y qué tan importante piensa que es. Es la forma en la que se ve y cómo se siente respecto de las cosas que puede hacer.





La autoestima no tiene que ver con jactarse, sino con llegar a saber qué cosas se hacen bien y cuáles no. Muchos pensamos en cuánto nos agradan otras personas o cosas, pero realmente no pensamos demasiado en si nos agradamos a nosotros mismos.



Los sentimientos que tenemos hacia nosotros mismos influyen en cómo vivimos nuestras vidas. Las personas que tienen la autoestima alta tienen mejores relaciones sociales. Son más dados a pedir ayuda y apoyo a los amigos y la familia cuando la necesiten.

Dinámica individual: Cosas que puedo hacer bien: los participantes elaboran una lista o repasan una serie de tareas donde clasifican las aptitudes y capacidades que creen tener para realizarlas. El objetivo de este ejercicio es que se den cuenta que, aunque hay cosas que no saben hacer bien, hay otras tantas que se les dan de maravilla. Todos tenemos puntos fuertes y puntos no tan fuertes y lo presentan ante los demás compañeros.



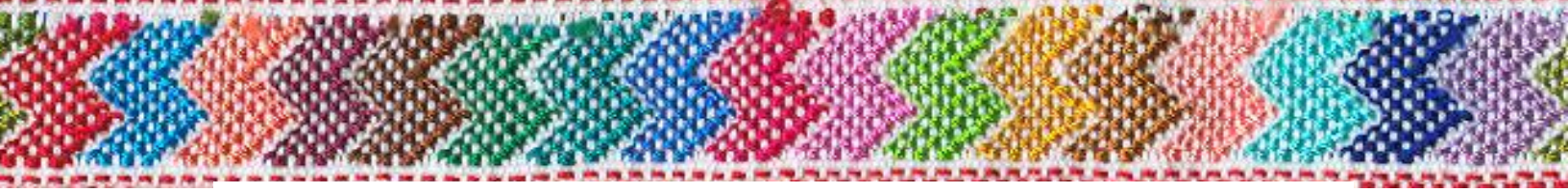
# Pasos para mejorar la autoestima



Deje de tener pensamientos negativos sobre sí mismo. Si está acostumbrado a centrar la atención en sus defectos, empieza a pensar en aspectos positivos que los contrarrestan. Cuando se dé cuenta de que está siendo demasiado crítico con Usted mismo, contrarréstelo diciendo algo positivo sobre sí mismo.

Póngase como objetivo el logro en vez de la perfección.

Algunas personas se acaban paralizando debido a sus ansias de perfección




Considera los errores como oportunidades de aprendizaje.

Acepta que cometerás errores porque todo el mundo los comete. Los errores forman parte del aprendizaje. Recuerda que las aptitudes de una persona están en constante desarrollo, y que cada uno sobresale en cosas diferentes, es lo que hace interesante a la gente.

Prueba cosas nuevas. Experimenta con diferentes actividades que lo pongan en contacto con sus aptitudes. Luego siéntese orgulloso de las nuevas habilidades que ha adquirido.





Identifica lo que puede cambiar y lo que no. Si se da cuenta de que hay algo suyo que no le hace feliz y puede cambiarlo, empieza ahora mismo. Si se trata de algo que no puede cambiar (como la estatura), empiece a trabajar para quererse tal y como es.

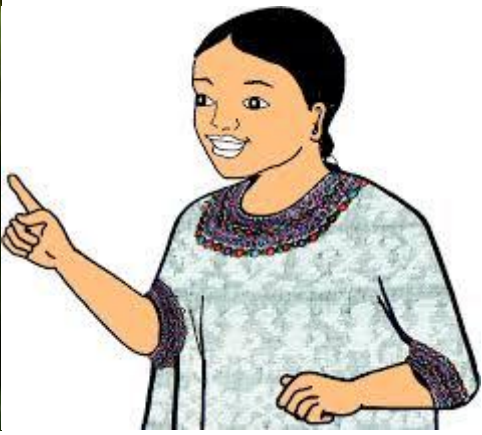
**“Se que puedo,  
creoque puedo  
y lo lograré”**

- Fíjese metas. Piensa en qué le gustaría conseguir y luego diseña un plan para hacerlo.
- Siéntese orgulloso de sus opiniones e ideas. No tenga miedo de expresarlas.





La “autoestima” es la valoración que hacemos de nosotros mismos sobre la base de las sensaciones y experiencias que hemos ido logrando a lo largo de la vida.



# Formas de mejorar la autoestima



<b>1. Convierte lo negativo en positivo:</b>	Nunca pierda las ganas de pensar en positivo, invierte todo lo que parezca mal o que no tiene solución:	
	<b>Pensamientos negativos</b> "No hablo" "¡No puedo hacer nada!" "No espere demasiado" "No soy suficientemente bueno"	<b>Pensamientos alternativos</b> "Tengo cosas importantes que decir" "Tengo éxito cuando me lo propongo" "Haré realidad mis sueños" "¡Soy bueno!"
<b>2. No generalizar</b>	Como ya hemos dicho, no generalizar a partir de las experiencias negativas que podamos tener en ciertos ámbitos de nuestra vida. Debemos aceptar que podemos haber tenido fallos en ciertos aspectos; pero esto no quiere decir que en general y en todos los aspectos de nuestra vida seamos "desastrosos".	
<b>3. Centrarnos en lo positivo</b>	En conexión con lo anterior, debemos acostumbrarnos a observar las características buenas que tenemos. Todos tenemos algo bueno de lo cual podemos sentirnos orgullosos; debemos apreciarlo y tenerlo en cuenta cuando nos evaluemos a nosotros mismos.	



<b>4. Hacernos conscientes de los logros o éxitos</b>	Una forma de mejorar nuestra imagen relacionada con ese “observar lo bueno” consiste en hacernos conscientes de los logros o éxitos que tuvimos en el pasado e intentar tener nuevos éxitos en el futuro. Pida a los colaboradores que piensen en el mayor éxito que han tenido durante el pasado año. Dígalos que todos debemos reconocer en nosotros la capacidad de hacer cosas bien en determinados ámbitos de nuestra vida y que debemos esforzarnos por lograr los éxitos que deseamos para el futuro.
<b>5. No compararse</b>	Todas las personas somos diferentes; todos tenemos cualidades positivas y negativas. Aunque nos veamos “peores” que otros en algunas cuestiones, seguramente seremos “mejores” en otras; por tanto, no tiene sentido que nos comparemos ni que, nos sintamos “inferiores” a otras personas.
<b>6. Confiar en nosotros mismos</b>	Confiar en nosotros mismos, en nuestras capacidades y en nuestras opiniones. Actuar siempre de acuerdo a lo que pensamos y sentimos, sin preocuparse excesivamente por la aprobación de los demás.
<b>7. Aceptarnos a nosotros mismos</b>	Es fundamental que siempre nos aceptemos. Debemos aceptar que, con nuestras cualidades y defectos, somos, ante todo, personas importantes y valiosas.
	Una buena forma de mejorar la autoestima es tratar de superarnos en aquellos aspectos de nosotros mismos con los que no estemos satisfechos, cambiar esos aspectos que deseamos mejorar.



# Consideración Final

Queridos Colaboradores/as:

Del Instituto de cooperación social

ICOS/ Cahabón A.V

El presente módulo de capacitación que aborda las temáticas de Gestión, trabajo en equipo, comunicación efectiva y Autoestima está dirigido a Uds con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de sus capacidades para seguir entregando de forma efectiva el desempeño que han entregado siempre con mucha dificultad a la razón de ser del instituto de Cooperación social ICS como son las familias participantes de las jurisdicciones de Cahabon A.V.

Una de sus fortalezas al convertirse en facilitadores es que la experiencia adquirida desde Ustedes mismos se vuelve en potencial para desarrollar el manejo de las temáticas y metodologías que fueron desarrolladas en cada momento de la formación.

Todas aquellas intervenciones que se desarrollan con la finalidad de contribuir a la potenciación de las capacidades humanas conlleva sus propios obstáculos por lo tanto hay que tomarlos en cuenta tanto como los conflictos que son parte de la cotidianidad tratando de interpretarlos y de buscar mecanismos que contribuyan a su solución o minimización.

Esperando que el presente material sirva a Ustedes como un auxiliar y no como un recetario para mejorar las intervenciones de Gestión, y las actitudes para fortalecer un clima y una cultura laboral agradable y amena que permite llegar a las familias participantes a la entrega del valor público con efectividad y mística.



## Planes de capacitación elaborados.

### Plan de Capacitación sobre tema de Gestión

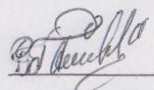
Plan de Capacitación sobre tema de Gestión

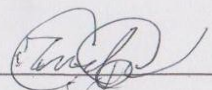
Dirigido al Equipo Básico Institucional del Instituto de Cooperación Social

Fecha: 21 Abril 2014

Hora	Actividad/tema	Recurso /Met	Responsable	observaciones
13:30 a 13:45	Bienvenida y presentación de objetivo de la actividad	Expositiva	E.P Oscar Pa Cho	
13.45 a 14:15	Presentación tema y formación de grupos	Expositiva Dinámica de formación de una cadena con todos los integrantes. Reflexión sobre si una parte de una cadena ya no es funcional		
14:15 a 14: 30	Abordaje tema Gestión y preguntas respectivas	Expositiva Plenaria Material didáctico	Practicante de PPS II T.S.URL	
14.30 a 14:15:00	Abordaje tema: "que es un sistema"	Expositiva Plenaria Material didáctico Actividad grupal para formar una figura se le da libertad de crear imagen o figura que deseen. Lluvia de ideas Evaluar el grado de	Practicante de PPS II T.S.URL	Para esta actividad se les entrego 20 pajillas y 20 alfileres para formar la figura.

		coordinación para trabajo en equipo		
15:00 a 15: 45	Actividades que se realizan para la gestión  Responsables de la Gestión Los dirigentes o Lideres	Trabajo grupal Conformación de equipos de trabajo Lluvia de ideas Material didáctico Dinámica de identificación del líder	Practicante de PPS II T.S.URL	Hacen un círculo y entre todos eligen quien es el que sale, y luego entra para controlar quien inicia cualquier movimiento, luego si es identificado tiene penitencia y así sucesivamente
15:45 a 16: 15	Que se debe gestionar? Y objetivos de la Gestión.	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva.	Practicante de PPS II T.S.URL	
16:15 a 16: 30	Libre	libre	libre	libre
16:30 a 17: 15	Compromisos y elaboración del plan de seguimiento y replica en centros de convergencia seleccionados.	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva Papelografos Papel bond Lapiceros	Practicante de PPS II T.S.URL Equipo Institucional	

AncelmoAsig   
Practicante PPS II  
URL

Vo.Bo.   
Marta Col  
EPA /ICOS  
Personal Enlace



## Plan de Capacitación sobre tema de Trabajo en Equipo

Plan de Capacitación sobre tema de Trabajo en Equipo

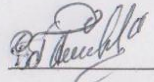
Dirigido al Equipo Básico Institucional del Instituto de Cooperación Social

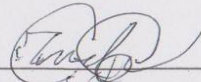
Fecha: 30 Abril 2014

Hora	Actividad/tema	Recurso /Met	Responsable	observaciones
9:00 a 9:10	Presentación del tema de capacitación.	Expositiva	E.P Oscar Fa Cho	
9:10 a 9:40	¿Qué es un equipo? ¿Qué es un equipo de trabajo? Trabajo en equipo ¿Por qué trabajar en equipo?	Expositiva Dinámica formación de grupos Llenado del vaso vacío solo con cinta sin meter manos. Reflexión sobre el haber alcanzado o no el objetivo. Vaso, cordel, agua Material didáctico Cámara fotográfica	Estudiante de PPS y equipo Básico ICS	
9:40 a 10:10	Elementos del trabajo en Equipo	Expositiva Plenaria Material didáctico Simulación sobre los temas visto, por parejas.	Practicante de PPS II T.S.URL	
10:10 a 10:30	Fracasos del trabajo en equipo	Expositiva Plenaria Material didáctico Lluvia de ideas Trabajo grupal lista de acciones y actitudes que no	Practicante de PPS II T.S.URL	



		contribuye al trabajo en equipo		
10:30 a 11: 00	El líder y tipos de liderazgo: Autocrático Liberal Democrático	Socio drama: "reunión de coordinación sobre gestión de un proyecto y cada integrante hace el papel de cada uno de los liderazgos vistos Lluvia de ideas Material didáctico	Practicante de PPS II T.S.URL	
11:30 a : 12:00	Actitudes que favorecen la comunicación y formas de comunicación	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva. Dinámica "campo minado"	Practicante de PPS II T.S.URL	
12: 00 a 12: 30	libre	libre	libre	libre
12:30 a 13:00	formas de comunicación	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva Papelografos Papel bond Lapiceros Simulación de temas vistos	Practicante de PPS II T.S.URL Equipo Institucional	
1300: a	Evaluación de la actividad	Material didáctico	Practicante de PPS II	

AncelmoAsig   
Practicante PPS II  
URL

Vo.Bo.   
Marta Col  
EPA /ICOS  
Personal Enlace



## Plan de Capacitación sobre Autoestima

### Plan de Capacitación sobre Autoestima

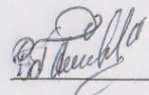
Dirigido al Equipo Básico Institucional del Instituto de Cooperación Social

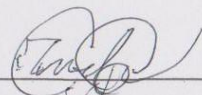
Fecha: 22 Mayo 2014

Hora	Actividad/tema	Recurso /Met	Responsable	observaciones
13:00 a 13:15	Retro alimentación de temas anteriores	Expositiva La pelota preguntona	Estudiante de PPS y equipo Básico ICS	
13:15 :a 13 :45	¿Qué es la autoestima?	Expositiva Dinámica " El espejo" Reflexión "como me veo, como me siento, como me valoro. Quien soy" Material didáctico Cámara fotográfica Espejo.	Estudiante de PPS y equipo Básico ICS	
13:45 a: 14: 20	¿Por qué es importante la autoestima?	Expositiva Plenaria Material didáctico Cosas que puedo hacer bien: los participantes elaboran una lista o repasan una serie de tareas donde clasifican las aptitudes y capacidades que creen tener para realizarlas.	Practicante de PPS II T.S.URL	



14:20 a 14:50	Pasos para mejorar la autoestima.	Expositiva Plenaria Material didáctico Conformación de grupos Asignación de temas. Lluvia de ideas	Practicante de PPS II T.S.URL	
14:50 a 15: 15	Libre	Libre	Libre	Libre
15:15 a 15:45	Formas de Mejorar la autoestima Evaluación de la actividad	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva. Dinámica "alcanzando la Estrella" Papel en blanco para que dibuje la estrella. Respuesta a las preguntas Plenaria.	Practicante de PPS II T.S.URL	
15:45 a 16: 30	Compromisos adquiridos por los participantes Plan de seguimiento	Material didáctico Lluvia de ideas Expositiva Papelografos	Practicante de PPS II T.S.URL Equipo Institucional	

AncelmoAsig   
Practicante PPS II  
URL

Vo.Bo.   
Marta Col  
EPA /ICOS  
Personal Enlace



# Planilla de participante en capacitación Tema: Gestión

PLANILLA DE PARTICIPANTES,  
ACTIVIDAD: Taller Gestión  
CENTRO DE PPS: ICOS SUBSEDE CAHABÓN A.V.  
FECHA: 21 / 04 / 2014

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	William Giovanni Xá Díaz.	F.I.	
2	Edgar Acle Tzú	A. E.	
3	Carlos Antonio Yaxcal Pacham.	A. E.	
4	Blanca Adilia Apó Tzil	M. E.	
5	Juana Mercedes Ajcaj Pop	Educadora	
6	Amalia Escilda Cholom Cruz	Educadora	
7	Ronal Orlando Tzil Sacul	F. I.	
8	Milvia Ondia Chocó MÓ	Educadora	
9	Santiago Caal Tzil	F. I.	
10	Gladis Dafneline Coc Pop	Educadora	
11	Aureliar Ixam	A. E.	
12	Amanda Bac Sacul	A. E.	
13	Eréndia Chocó	A. E.	
14	Oscar Heriberto Pa' cho	E. P.	
15	Carlos Humberto Xel	T.S.R.	
16	Alvaro Estuardo Xoy Seb	A. E.	
17	Mariá Elena Tzil Pan	A. E.	
18	Carlos Pop	Coordinador IEE	

F.   
Personal ICOS



## Plan de réplica de capacitación a centros de convergencia

Plan de réplica de capacitación a líderes tema "Gestión"

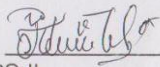
Centro de convergencia: Pinares


Fecha: 08/05/14

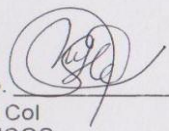
Hora	Actividad	Recursos/Met.	Responsable	observación
13:00 a 13:10	bienvenida	-expositiva	Alcalde auxiliar	
13:10 a 13:20	Presentación de objetivos y tema a tratar	-expositiva	E.P. Marta col	
13:20 a 14:00	Tema gestión y sistema	-expositiva cartel, marcadores maskintape dinámica de la cadena Dinámica del sistema. Pajillas, alfileres, otros.	F.I. Ronal Orlando tzul A.E. Elcidia argentina chocó	
14:00 a 14:30	-actividades de la gestión -responsable de la gestión -trabajo grupal.	Exposición Material didáctico dinamica grupal Identificacion de lideres	-F.I. Ronal Orlando Tzul -Cesario Coc, A.E.	
14:30 a 14:45	Libre	Libre	Libre	
14:45 a 15:15	Que se debe gestionar? Objetivo de la gestión	-material didáctico -trabajo grupal -exposicion	A.E. Elcidia Argentina Chocó	



15:15 a 15:45	Compromiso y seguimiento	-exposición Lluvia de ideas	E.P. Marta col	
15:45 a 16:00	Agradecimiento	Expositiva	F.C. Mariano Cac	

Ancelmo Asig   
 Practicante PPS II  
 URL

Ronal Tzul   
 F.I

Vo.Bo.   
 Marta Col  
 EPA /ICOS  
 Personal Enlace



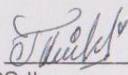
Plan de réplica de capacitación a líderes "Gestión"

Centro de convergencia: Sactá

fecha: 21/05/14

Hora	Actividad	Recursos/met.	Responsable	observacion
8:30 a 8:40	Bienvenida	Expositiva	Bernardo chen	
8:40 a 8:50	Presentación de objetivo y tema a tratar	Expositiva	Oscar Pá, EPA.	
8:50 a 9:30	Tema gestión Dinámica equipo Formación de grupos Conformación de la cadena	Expositiva Dinámica Carteles Marcadores Maskin	William Xe Diaz Fac. institucional	
9:30 a 10:10	Tema: ¿Qué es un sistema? Actividades de la gestión Responsables de la gestión en una organización Trabajo grupal Para responder preguntas	Formación grupos Entrega material para hacer una figura relacionado a un sistema. Carteles. Exposiciones Carteles Maskin Exposiciones	Oscar Pá	
10:10 a 10:40	Libre	Libre	libre	
10:40 a 10:55	Dinámica para identificar al líder.	Expositiva	Amalia Caal Bolom, Auxiliar	
10:55 a 11:30	Tema: que se debe gestionar? Objetivos de la gestión	Carteles Maskin Marcadores	William Xe Diaz	

	Conclusiones			
11:30 a 11:45	Compromisos	Exposiciones	Oscar Pá	
11:45 a 13:00	Almuerzo			

Ancelmo Asig   
 Practicante PPS II  
 URL

Oscar Pá Cho   
 EPA C.C. Sactá

Vo.Bo.   
 Marta Col  
 EPA /ICOS  
 Personal Enlace





## Plan de seguimiento de actividades en ICS

### Plan de seguimiento de actividades en el Instituto de Cooperación Social ICS

Cahabón Alta Verapaz

Periodo: Junio a Diciembre 2014

Objetivo	Actividad	Metodología	Recursos	Responsable	Fecha
Darle seguimiento a las gestiones iniciadas de tres comunidades para brindar un mejor servicio	Revisión de resultados obtenidos del COMUDE y la Empresa Oxec y proceso en que va la gestión.	Reuniones de revisión y discusión.	Espacio físico Libros de actas	TS.R. del distrito	Junio 2014
	Decisiones a tomar	Intervención del representante de la Comisión de Salud Municipal COMUSA.	Cuaderno de campo	Carlos Xol Presidente COMUSA	Septiembre 2014
	Definir comisiones	Exposición de resultados		Manuel Ochoa  E.P Marta Col	
Fortalecer las alianzas con otras entidades para la optimización de los	Gestionar con otras entidades capacitaciones sobre temas de 1) Gobernabilidad y el marco	Identificar organizaciones o personas del nivel local o	Salón de talleres Planes Agendas	Carlos Pop (coordinador de Promoción del distrito de	Julio Agosto 2014

recursos	legal, 2) emergencias obstétricas 3)Salud Reproductiva VIH/Sida y marco legal	externo que puedan facilitar o compartir los recursos para fortalecer al equipo institucional	Material auxiliar Acta conocimiento	Salud Marta Col y Oscar PaCho.	
Fortalecer los conocimientos de los colaboradores para brindar servicios oportunos y de calidad	Elaboración de los planes de capacitación Desarrollo de talleres Evaluación de los talleres		Planes, dinámica de trabajo grupal. Exposición Plenarias Cámara Cañonera Material didáctico	Carlos Xol TSR Marta Col E.P	Julio a Noviembre 2014
Fortalecer la organización comunitaria para crear un ambiente idóneo de trabajo	Replica de capacitación sobre Trabajo en equipo y autoestima a miembros de COCODE y comisión de Salud en tres centros de	Expositiva Sociodramas Dinámicas grupales de trabajo	Planes elaborados Agendas de trabajo Cámaras	Marta Col y equipo Básico Institucional	Junio y Julio 2014

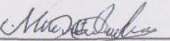
en beneficio de los participantes.	convergencia de ICOS (realizados en eventos de presentación de salas situacionales)		Listado de participantes en eventos		
Evidenciar el grado de alcance de los compromisos establecidos en la prestadora de servicios.	Evaluación de compromisos establecidos	Reuniones de análisis Discusión sobre los resultados.	Actas, memoria Cámaras	Carlos Xol TSR	Noviembre
Manejar herramientas que permitan identificar necesidades del equipo institucional	Identificación de nuevas necesidades de Gestión y de capacitación para desarrollar en el siguiente año.	Expositiva Dinámicas Reuniones de análisis Herramientas del diagnóstico Priorización de necesidades.	Infomes elaborados Diagnóstico realizado Cámaras Planilla de participantes	Marta Col Carlos Xol Y equipo Básico Institucional	Noviembre.



F   
Marta Col  
Enfermera Profesional  
ICOS

F   
Carlos Xol  
TSR distrito de Salud  
29 MAYO 2014



F   
Manuel Xo Ochoa  
Presidente Comision Municipal  
De Salud COMUSA

F   
Carlos Pop Pop  
Coordinador Promocion  
distrito de Salud.



## **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS**

### **RESULTADO 3**

**5.4 Fase IV.** Personal de ICOS capacitado en temas de gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y Autoestima.

#### **5.4.1 Resultados previstos**

- a) Se han ejecutado las tres capacitaciones al personal Institucional sobre los temas priorizados: gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima.
- b) Se ha coordinado con la persona enlace la logística y la revisión de los tiempos para el desarrollo de las capacitaciones.
- c) Se ha coordinado con el personal del distrito de salud y comisión municipal de salud para ser parte de las capacitaciones desarrolladas.
- d) Se ha elaborado los informes de las tres capacitaciones realizadas sobre Gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima.
- e) Se ha elaborado el material didáctico de cada uno de los talleres desarrollados con el personal del equipo básico Institucional.
- f) Se cuenta con un plan de seguimiento Institucional donde se involucra el personal del distrito de salud y comisión municipal de salud.

#### **5.4.2 Indicadores de éxito**

- Se ha desarrollado los tres eventos de capacitación dirigida al personal Institucional de ICOS donde participó el personal del distrito de salud y representante de la comisión municipal de salud.
- Se ha desarrollado 1 capacitación sobre “Gestión” a miembros del Órgano del COCODE de tres comunidades del área del ICS
- Tres solicitudes elaboradas y dirigidas al COMUDE y la Empresa Hidro Eléctrica Oxec, en el municipio de Cahabón A.V.
- Se ha elaborado un plan de seguimiento de las actividades de gestión y seguimiento de formación al personal Institucional conjuntamente con el

personal del distrito y presidente de la comisión municipal de salud a nivel del distrito.

#### **5.4.3 Resultado No previstos**

- a) El involucramiento del personal del distrito de salud en las capacitaciones (Técnico en Salud Rural, Coordinador de Promoción de Información, educación y comunicación, y el presidente de la Comisión Municipal de Salud COMUSA.)
- b) La réplica de los eventos de capacitación de Gestión a COCODE y comisión de salud como a otras organizaciones locales en los centros de convergencia.
- c) La coordinación de la capacitación con el personal de Mercy Corps para la capacitación sobre gestión en el centro de convergencia Pinares dirigido a líderes de las comunidades.
- d) Apoyo al técnico de Mercy Corps en la capacitación de miembros del COCODE y Comité de Pro comida de la región Este y Oeste de Cahabón A.V. en tema de gestión.
- e) Elaboración de los documentos de gestión de proyectos para los tres centros de convergencia priorizados.
- f) Se les entregó a los miembros del COCODE para firmas y sellos respectivos y dirigirlas a donde corresponde.

#### **5.4.4 Actividades**

- a) Desarrollo de los tres eventos de capacitación al personal de ICOS y al personal del distrito de Salud de Cahabón A.V.
- b) Se han desarrollado las metodologías contenidas en el módulo de capacitación elaborado para la institución.
- c) Coordinación de tiempos y logística con el personal Institucional para el desarrollo de los eventos.



- d) Planificación conjunta para la réplica de los talleres de gestión a nivel de los centros de convergencias priorizados.
- e) Coordinación con el personal de Mercy Corps, la capacitación de líderes en el centro de convergencia Pinares sobre gestión donde participó el personal institucional de ICOS
- f) Participación en el desarrollo del evento de capacitación de réplica sobre gestión en el centro de convergencia Sactá juntamente con el personal de ICOS.
- g) Elaboración del plan de seguimiento donde se involucra el personal del distrito de salud y comisión municipal de Salud.
- h) Elaboración de las tres solicitudes de los centros de convergencia según proyecto priorizado.
- i) Coordinación con COCODE y facilitadores comunitarios para la agilización de las firmas y sellos en las solicitudes para la gestión de los proyectos.

### 5.4.5 RESULTADO 3

## **Informes de capacitaciones realizadas**

### **Introducción**

El proceso de formación humana dirigido al personal del equipo básico de ICOS conllevó las temáticas de gestión, trabajo en equipo, comunicación efectiva y autoestima, siendo identificadas como las necesidades de capacitación por el personal en el análisis de FODA el cual fue validado en la investigación desarrollada con el personal por medio de la encuesta y el grupo focal.

Entendiendo la capacitación como un proceso continuo de aprendizaje por lo tanto es fundamental en procesos de fortalecimiento a diferentes equipos, debido a ello en respuesta a las debilidades identificadas en los equipos técnicos se planificó un proceso de capacitación al equipo básico Institucional como tercer resultado de la práctica profesional supervisada, luego del proceso de la elaboración del módulo de capacitación con enfoque de andragogía

El proceso de capacitación permitió dar a conocer al equipo básico de ICOS los temas de forma sencilla a través de dinámicas que parten de experiencias y vivencias de los mismos participantes.

Previo a la capacitación fue validado el módulo de capacitación que aborda los temas mencionados siendo uno de los resultados esperados en el proceso de intervención en el cual el personal institucional tuvo una activa participación.

La formación humana tuvo alcance a nivel comunitario con los consejos comunitario de desarrollo, madres guías, facilitadores comunitarios y otros representantes de organizaciones locales siendo replicado por el personal de ICOS, con la finalidad de fortalecerlos para la gestión de los recursos y de esta manera contribuyen a la salud comunitaria.

Tema: gestión

Objetivos de la actividad:

Contribuir al fortalecimiento del personal Institucional de ICOS para mejorar la gestión a nivel local

Capacitar al personal de equipo básico Institucional sobre las principales actividades que conllevan la gestión

Fecha: 21 de Abril de 2014

Lugar: Subsede Municipal ICOS, Cahabón A.V.

## **Inicio**

El taller inicio con la bienvenida a cargo del Enfermero Profesional Oscar Pá Cho y presentación de objetivos del taller, haciendo un recordatorio sobre la intervención desarrollada en la primera fase de intervención el cual en este momento es la ejecución del proyecto de PPS II.

### **Presentación del tema: La Gestión**

El segundo punto del taller consistió en la presentación del tema a los participantes por medio de carteles. Se les comparte que la metodología a aplicarse es por medio de dinámicas relacionadas al tema con enfoque de educación para adultos a manera que para su réplica sea de facilidad para ellos, también se les pide que como normas de convivencia que prevalezca la tolerancia, el respeto a las opiniones de los compañeros motivándolos a una participación activa durante el desarrollo de la actividad

#### Dinámica “formación de la cadena”

Se conformaron grupos de trabajo, dándoles indicaciones en que consiste esta dinámica el cual los grupos deberán formar una cadena tomándose todos de las manos dándoles la plena libertad de como formarían la cadena. Respondiendo a las interrogantes ¿Qué pasa si un eslabón de la cadena se rompe? ¿Qué relación tiene con una organización? ¿Cómo debe consolidarse la organización para enfocar la gestión?

#### Exposición del tema “gestión y sistema” con las respectivas preguntas

Por medio de una presentación en carteles se dio a conocer a los participantes del taller la definición de ambos temas, respondiendo las siguientes preguntas por medio de lluvia de ideas ¿Qué necesidades hay en la organización? ¿Cómo se han resuelto esas necesidades? Y ¿cómo nos sentimos al lograr nuestro objetivo por el bienestar común? Fue desarrollada otra dinámica sobre la

elaboración de alguna imagen o figura, entregándoles una cantidad de 20 pajillas y alfileres, relacionándolo con el tema de "sistema" el cual también fue parte introductoria del tema posterior, se escucha a cada grupo finalmente presentando sus conclusiones haciendo uso de la técnica de exposición, los tres grupos conformados presentaron las figuras construidas siendo: Vivienda, Puente y jeringa cada grupo lo relaciono con las piezas que tiene y la importancia que tiene y la razón de ser cada pieza. Es importante resaltar que por medio de este tipo de dinámica a través de preguntas la actividad fue evaluándose.

Explicación del tema de Actividades que conlleva la gestión y responsables de la gestión

Se les hace la pregunta de nuevo que actividades desarrollaron para lograr lo que se les pidió por grupos, mencionando la organización, la coordinación, planeación, control y la ejecución.

Se les explica los conceptos sobre cada una de las actividades, continuando con los responsables de la gestión, se les hace la pregunta de ¿quienes creen que deben hacerlo? Mencionan que son los lideres o liderezas, COCODE, comités, comisiones en caso de la salud la comisión de salud, organizaciones de mujeres, de campesinos otros, en caso de las organizaciones o instituciones son sus gerentes, coordinadores y demás personal.

Se desarrolla la dinámica "Quien encabeza" que consistió en que un participante identificara dentro del grupo quien encabeza los diferentes movimientos que el grupo hace, al identificarlo esta persona sale y pasa a ser quien hace el mismo papel o ya sea que tenga penitencia, el objetivo de esta dinámica es el tema de los dirigentes o líderes y el papel que juegan de cumplir con determinadas funciones.

Se aborda que se debe gestionar y los objetivos de la gestión enfocados hacia la entrega del valor público.

Después de un tiempo libre, se hacen preguntas para evaluar los conocimientos, el cual los participantes mencionan que una forma de aprendizaje es a través de la

metodología empleada debido a que permite poner en práctica algunos conocimientos previos y la experiencia que van adquiriendo en los espacios de convivencia laboral.

Finalmente se trabajó los compromisos con los participantes y el plan de seguimiento de réplica de capacitaciones a nivel de 3 centros de convergencia en el cual el personal responsable de las áreas desarrollará dichos talleres con líderes comunitarios.

Para las capacitaciones se desarrollaran las mismas dinámicas y juegos utilizados con el personal institucional.

### **Conclusiones:**

Según los participantes que las dinámicas son bastante vinculadas a las temáticas desarrolladas, el cual facilito la comprensión de las mismas-

Manifiestan que el material didáctico estuvo muy orientado en cuanto a los contenidos desarrollados y comprensibles.

### **Aspectos relevantes:**

El personal del equipo Institucional se mostró satisfecho del evento indicando que por medio de él, fortalecieron y adquirieron nuevos conocimientos, consideran que es importante hacer las respectivas replicas a las organizaciones comunitarias para fortalecerlos en cuanto a su intervención en cuanto a su función de la gestión de proyectos y recursos que requieren para intervenir por el desarrollo comunitario.

La participación del personal del distrito de salud, (Técnico en Salud Rural) fue muy oportuno, ya que de esta manera las coordinaciones también se fortalecen y el acercamiento entre personal afianza de forma efectiva la confianza.

**Dificultades encontradas:**

La puntualidad en cuanto al inicio de la actividad, ya que se atrasó debido a la tardanza de algunos participantes.

No haber contado con el servicio de la energía eléctrica para presentar algunos videos motivacionales y de esta manera complementar la metodología haciendo uso de la tecnología.

**Informe de capacitación trabajo en equipo y comunicación efectiva****Actividad:**

Capacitación a personal Institucional trabajo en equipo y comunicación efectiva

**Objetivos de la actividad:**

Fortalecer los conocimientos del personal institucional en temas afines para permitir una integración del equipo de trabajo

Identificar todos los insumos que permitan una mejor convivencia organizacional

Cultivar lazos de amistad que permitan un trabajo coordinado y una efectiva comunicación para un desempeño laboral eficiente.

Fecha: 30 de Abril de 2014

Lugar: Subsede Municipal ICS, Cahabón A.V.



Figura N0 6



### **Dinámica trabajo en equipo con el personal de ICOS**

**Fuente: Ancelmo Asig PPS II URL 2014**

#### **Inicio**

La actividad inicio con la presentación del tema y su importancia en los equipos de trabajo, el cual estuvo a cargo del estudiante de PPS.

El segundo punto del taller consistió en abordar los temas Qué es un equipo? ¿Qué es un equipo de trabajo? Trabajo en equipo ¿Por qué trabajar en equipo? Para el cual fue utilizado material didáctico elaborado con ilustraciones según el tema. Luego se organizan grupos de trabajo.

#### **Dinámica “llenado del vaso vacío “**

Se les entrega a los grupos organizados de 4 participantes cinta, vaso con agua y vaso vacío.

La indicación es que el vaso vacío debe estar alejado donde se encuentran los participantes y con la cinta entregada trataran de llevar el vaso con agua para llenar el vaso vacío sin derramar el agua; y no tienen que meter las manos una

vez ya levantaron el vaso con agua, se les deja el tiempo libre y luego se hizo el ejercicio.

Al concluir los grupos lograron el objetivo y luego se hace la reflexión del porque se logró que elementos contribuyeron, el cual hacen mención de la organización, comunicación, confianza y seguridad.

Exposición del tema Elementos del trabajo en Equipo y Fracasos del trabajo en equipo para el abordaje se utilizó la técnica de la exposición auxiliándose del material didáctico, se hicieron las preguntas al respecto el cual los participantes fueron respondiendo de forma directa, utilizando también una dinámica de trabajo en grupos para que identificaran cuales actitudes no contribuyen para un equipo de trabajo. El cual fue compartido por medio de plenarias.

Seguidamente se aborda el tema del liderazgo, y los diferentes tipos existentes siendo: autocrático, liberal y democrático, el cual se les presento las características de cada uno de los liderazgos, auxiliado con material didáctico, al finalizar se elige un grupo de participantes a quienes se les dio indicaciones para dramatizar los tipos de liderazgo, siendo el tema a tratar “la propuesta de la gestión de un proyecto de agua entubada”. Cada uno de los participantes actuó según características analizadas en cada liderazgo. Se le hace las preguntas a la general para identificar a cada líder, y se evaluó la actividad desarrollada.

Después del tiempo de refrigerio se continuó con el tema de la comunicación Actitudes que la favorecen y formas de comunicación, continuando con la metodología expositiva, en el desarrollo se les hizo preguntas a los participantes en el abordaje de los temas, la metodología del “campo minado” que consistió vendarle los ojos a uno de los participantes y la otra persona guiando a través de mensajes indicándole para dónde dirigirse, ya que había obstáculos en el recorrido y esto lleva a seguir las instrucciones.

Esta metodología fue muy bien comprendida de parte de los participantes que depende de los elementos de la comunicación.

También se trabajó por parejas para simular lo abordado con el tema de formas de comunicación.

La evaluación se desarrolló haciendo preguntas por cada uno de los temas, el cual fue reforzado.

### **Conclusiones:**

Los participantes les parecen muy interesantes los temas abordados, el cual hicieron referencias de la dinámica del campo minado y los ojos vendados ya que según manifestaron que son dinámicas que contribuyen a la comprensión de los temas abordados.

Los temas abordados fueron tratados en tiempo estipulado.

### **Aspectos relevantes:**

Contar con el personal del distrito de salud y el presidente de la comisión de salud municipal, ya que le da mayor credibilidad a la intervención.

La participación activa de los participantes en todo el desarrollo del evento, el cual no permitió que perdieran el interés.

### **Dificultades encontradas**

Según lo previsto es que se les tenía que compartir una presentación de video sobre la comunicación efectiva y trabajo en equipo, el cual fue imposible por el problema de la energía eléctrica.

### **Informe de capacitación Autoestima**

**Actividad:** Capacitación a personal institucional sobre tema: autoestima

#### **Objetivos de la actividad:**

Favorecer que cada participante diga aspectos positivos de sí mismo con el fin de cultivar una actitud positiva hacia sí mismo

Desarrollar la conciencia de los logros personales

Fortalecimiento de la autoimagen de los participantes

Concientizarse de sus propias respuestas en reconocimiento de otros.

Fecha: 22 de Mayo de 2014

Lugar: Subsede Municipal ICOS, Cahabón A.V.

## **Inicio**

### **Presentación del tema autoestima:**

Se le agradece la presencia a los participantes, en el último evento de formación para darle cumplimiento a la planificación realizada.

Se hace una retroalimentación de los eventos realizado sobre gestión y trabajo en equipo.

Se aborda el tema de autoestima: el cual inicialmente se le pide a tres voluntarios retirarse del salón, y dentro del salón se prepara un lugar y espejo; luego se le indica a la primera participante que presente a una persona tan importante tratándose de la misma persona, quien tiene que verse al espejo y luego decir cosas valiosas, cualidades, defectos, que sentimiento se tiene, como se valora como se ve.

Los demás participantes están observando para dar las aportaciones al final de la dinámica. Al pasar los tres participantes todos comentan lo que ocurrió.

Esta actividad es para medir el grado de valoración, auto concepto, auto respeto autoconocimiento y auto aceptación que se tiene de sí mismo.

Se les comparte la definición de autoestima utilizando material didáctico.

Seguidamente se da el tema de la importancia de la autoestima en cada una de las personas. Los sentimientos que tenemos hacia nosotros mismos influyen en

cómo vivimos nuestras vidas y que esto permite tener una mejor relación con los demás en sentirnos a hacer el bien y apoyar a quienes necesiten.

Se organizan por grupos a los participantes para trabajar:

Cosas que puedo hacer bien: los participantes elaboran una lista o repasan una serie de tareas donde clasifican las aptitudes y capacidades que creen tener para realizarlas. El objetivo de este ejercicio es que se den cuenta que, aunque hay cosas que no saben hacer bien, hay otras tantas que se les dan de maravilla. Los grupos eligen a un expositor y los comparte a la general

El objetivo de esta dinámica es saber que hay cosas no se saben hacer, pero hay otras tantas que se hacen, su importancia es saber que tenemos aspectos buenos y malos.

Se trabaja el tema de los pasos y formas de mejorar la autoestima:

Se trabaja por grupo el cual les fue asignada cuales temas tendrían que abordar y su importancia.

Se desarrolla la dinámica “alcanzando mi estrella” donde se les entrega un papel para responder y establecer los compromisos sobre el tema de autoestima las cuales las preguntas son:

- Actividades, ¿Qué voy a hacer?
- Objetivos, ¿para qué?
- Procedimiento, ¿Cómo lo voy a hacer?
- Alianzas, ¿con quién lo voy a hacer?
- Lugar de ejecución, ¿Dónde lo voy a hacer?
- Recursos, ¿con que lo voy a hacer?
- Beneficiarios, ¿para qué lo voy a hacer?

Los compromisos establecidos después de la capacitación es la réplica del evento a nivel de los tres centros de convergencia, ya que el personal considera muy oportuno facilitar este tipo de aprendizajes a nivel del personal comunitario.

### **Dificultades encontradas**

Por situaciones de recarga de trabajo a nivel de campo, la actividad se desarrolló horas más tarde, pero se logró abordar todos los contenidos.

Se hizo la invitación a los técnicos de IEC del distrito el cual no pudieron estar por el cambio de horario de la actividad.

### **Conclusiones:**

El tema abordado causó muchas preguntas de los participantes en torno al tema el cual se les dio las respuestas.

Manifiestan que es un tema muy relevante debido a que les permite estar motivados y les propicia más confianza y seguridad de sí mismo

### **Aspectos relevantes:**

La participación del coordinador de promoción de IEC del distrito de salud.

El agradecimiento de la enfermera profesional en haber elegido a ICOS como centro de intervención, el cual manifiesta que ha hecho aportes valiosos para la organización y que ha servido de mucha motivación para el personal institucional para seguir adelante, aun en esos momentos que han sido crucial para el equipo, puesto que los recursos no han facilitado la entrega efectiva de los servicios como también el reconocimiento de las labores que desempeñan, pero aun habiendo todos esos obstáculos consideran que siguen realizando con mucha entrega los servicios que proveen a las familias.

### **Hallazgos:**

- A mayor involucramiento de actores facilita el acercamiento e integración para la coordinación de intervenciones.
- Las capacitaciones de réplica sobre gestión permitió despertar motivación de los COCODES, en el cual manifestaban que no han sido invitados a participar en talleres y que este tipo de intervención los fortalece en el cumplimiento de sus funciones.
- El coordinador de promoción de IEC del distrito solicitó el módulo de capacitación elaborado para el personal de ICOS sobre los temas mencionados para ser material auxiliar en la intervención comunitaria que desarrollan.
- La coordinación y el desarrollo de la capacitación sobre gestión en la comunidad de Pinares juntamente con el personal de Mercy Corps le da mayor credibilidad a las intervenciones y permite una mejor integración de las comisiones a nivel de la comunidad.



## **Conclusiones**

Las capacitaciones fueron desarrolladas en las fechas coordinadas y programadas.

La metodología que incluye el módulo de capacitación, fueron desarrolladas en el abordaje de las temáticas, el cual permitió evidenciar la participación activa y dinámica de los participantes así mismo el grado de asimilación sobre los temas tratados.

La presencia del personal del distrito le dio relevancia a la intervención de PPS II, puesto que para el personal de ICOS es una oportunidad para continuar de forma efectiva las coordinaciones e ir interviniendo hacia la mejora de la entrega de los servicios.

La réplica de talleres a los líderes de las comunidades priorizadas permitió fortalecerlos en cuanto a funciones que tienen para la contribución al desarrollo social, motivándolos en la realización de la gestiones que contribuyen al mejoramiento de la infraestructura básica de los centros de convergencia.

### **Recomendaciones:**

Es necesario darle continuidad a las réplicas de capacitaciones de trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima a los líderes de los centros de convergencia priorizada y de esta manera permitirles una coordinación de trabajo a nivel interno.

El personal del distrito y de la prestadora de servicios comunitarios debe hacer la revisión del plan de capacitación para ir midiendo los avances del proceso de la gestión por cada centro de convergencia.

La prestadora de servicios ICOS debe abrir más espacios de coordinación al personal del distrito, COMUSA y otras organizaciones con la finalidad de ir mejorando las intervenciones y acompañar a las organizaciones comunitarias en su afán de buscar alternativas que permitan el mejoramiento de los servicios de salud comunitaria.

## **Solicitud de proyectos de COCODE en comunidades de ICOS, como resultado de la intervención de PPS II.**

### **Solicitud comunidad Pinares**

Santa María Cahabón 28 Abril 2014

Sr Rubén Darío Rosales del Cid  
Presidente del Consejo Municipal de Desarrollo  
Alcalde Municipal  
Cahabón A.V.

Apreciable Alcalde Municipal

Reciba saludos cordiales del Órgano de Coordinación del Consejo Comunitario de Desarrollo de Pinares esperando que el Creador y Formador le esté derramando miles de bendiciones y satisfacciones frente a tan digno cargo.

Por este medio manifestamos a Usted que en nuestra comunidad existen diversas necesidades que limitan el desarrollo integral de las familias.

Por lo que es oportuno hacer de su conocimiento que nos hemos reunido en asamblea para identificar todas las problemáticas que enfrentamos, dentro del cual hemos priorizado la ampliación del centro de convergencia de la comunidad, siendo de mucha urgencia ya que las inclemencias del tiempo afecta a las señoras y niños que demandan los servicios de salud debido a la poca capacidad de albergar que tiene actualmente el centro de convergencia, por lo anterior en nombre de la comunidad en general, ante su honorable persona y consejo:

#### **SOLICITAMOS:**

La construcción de una infraestructura de concreto de dos divisiones con la medida respectiva de 8 de ancho y 15 metros de largo con una altura de 3.90 Mts; la medida de los espacios es de 8 por 8 la primera y el resto para la siguiente

división, esperando socializar nuestra petición a los miembros de su digno consejo Municipal

Sin otro particular y espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud.

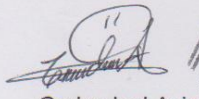
Atentamente.

Órgano de Coordinación del Consejo Comunitario de Desarrollo

Santiago Pop Caal  
Santos Pop Caal  
Presidente

Sebastian Cholom Ical  
Sebastian Cholom Ical  
Vicepresidente

  
Isaias Caal Pop  
Secretario

  
Carlos Ical Asig  
Tesorero



Efrain Sacul Chub  
Vocal I




Domingo Choc Can  
Vocal II

Santiago Pop  
Presidente COCODE  
II nivel  
Region Pinares  
Recibido: 20/05/14  
Hora: 14:00

Manuel Cuc Tec  
Manuel Cuc Tec  
Vocal III

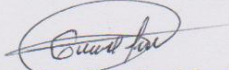
Martin Caal Asig  
Martin Caal Asig  
Vocal IV

  
Vicente Pop Xo  
Vocal V



Mariano Chub Tec

Vocal VI



Jeremias Caal Caal

Vocal II



Josefa Caal Tec

Vocal VIII



Vilma Quim Sub  
Vocal IX



## Solicitud Comunidad Chipoc

Santa María Cahabón 28 Abril 2014

Sr: Rubén Darío Rosales  
Presidente del COMUDE  
Alcalde Municipal  
Presente

Señor Alcalde Municipal

Sírvase recibir un saludo fraternal de parte del órgano de coordinación del consejo Comunitario de Desarrollo y comisiones de salud de los distintos sectores de la comunidad Chipoc, cumpliendo con nuestro deber de buscar las alternativas en vías del desarrollo y responder ante la demanda de necesidades y problemáticas con las cuales nos enfrentamos en nuestra cotidianidad las familias de dicha comunidad, por ello es que ante Usted manifestamos que en asamblea comunitaria decidimos priorizar la necesidad en cuanto a la Salud específicamente al centro de convergencia que con el pasar del tiempo ha estado deteriorándose motivo por el cual

### SOLICITAMOS:

La remodelación del techo y puertas del centro de Convergencia, para asegurar y garantizar el equipo e insumos que corresponden al mismo servicio como también las familias puedan sentirse cómodas en el momento que están demandando los servicios de salud.

No dudando de su valiosa colaboración como hasta ahora lo ha demostrado apoyando el desarrollo integral confiados plenamente en su respuesta favorable a nuestra petición nos despedimos de Usted atentamente.



Santiago Pop Caal  
Presidente de 2do. Nivel  
PINARES

Órgano del Consejo Comunitario de Desarrollo

Ramiro Caal Tec  
Presidente  
*Ramiro Caal Tec*

Tomas Caal Xol  
Vicepresidente

Argelio Acté Caal  
Secretario  
*Argelio Acté Caal*



Cesareo Tec Pop  
Pro Secretario  
*Cesario Tec Pop*

Arnoldo Pop Pop  
Vocal I

Ricardo Caal Quib  
Vocal II



Martin Pop Can  
Vocal III



Manuel Xuc Choc  
Vocal IV



Oscar H. Caal Xuc  
Vocal V

*Oscar Higinio Caal Xuc*

Antonio Tec Asig  
Vocal VI

*Antonio Tec Asig*

Antonio Pop Tec  
Vocal VII



Comisión de Salud Chiquib



Domingo Pan Pop  
Presidente

Roberto Tiul Chocoj  
Vicepresidente

*Marcos Mó Choc*  
Marcos Mó Choc  
Secretario



Agustin Pan Chocoj  
Tesorero



Mario Jacinto Pop Tzir  
Vocal I

Francisco Tec Pop  
Vocal II





Mario Roberto Pan Tec

Vocal III

**Comisión de Salud Central**

Cesareo Tec Caal  
Presidente

Martin Caal Coc  
Vicepresidente

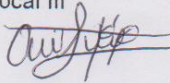
Santiago Caal Caal  
Secretario

Guillermo Xuc Choc  
Tesorero

Mundo Mó Mó  
Vocal I

Santiago Xol Pop  
Vocal II

Oven Santiago Pop Pop  
Vocal III



**Comisión de Salud Chiacté**

Nicolas Tox Pop  
Presidente

Santiago Caal Pop  
Vicepresidente

Marcos Humberto Caal Tec  
Secretario

Manuel Pop Caal  
Tesorero

Cesareo Asig Pop  
Vocal I

**Comisión de Salud Chimó**

Crisanto Tec Xol  
Presidente



Juan Humberto Cac Tec  
Secretario

Matias Antonio Choc Caal  
Vicepresidente



Manateo Pop Pacay  
Tesorero



Francisco Xol Caal  
Vocal I



Santa María Cahabón 24 Abril del año 2014.

Llc. Darío Ramírez  
Gerente General  
Hidro Eléctrica Oxec  
Cahabón A.V.

Respetable Gerente General

Reciba saludos cordiales, esperando que el Creador y Formador le derrame abundantes bendiciones.

Por este medio manifestamos que en nuestra comunidad existen diversas necesidades que limitan el desarrollo integral de las familias.

Es oportuno hacer de su conocimiento que nos hemos reunido en asamblea para identificar todas las problemáticas que enfrentamos, dentro del cual hemos priorizado la Remodelación del Centro de Convergencia Por lo anterior en nombre de la comunidad en general, ante su honorable persona.

**SOLICITAMOS:**

Que mediante su intervención se apoye a nuestra comunidad con la implementación del Proyecto de Remodelación del techo, circulación del predio del Centro de Convergencia tinaco con capacidad de 5,000 litros, pila plancha y respectiva taza de concreto

No está demás que nosotros como miembros de la comunidad aportaremos nuestra mano de obra no calificada.

Sin otro particular y espera de una respuesta favorable a nuestra solicitud.

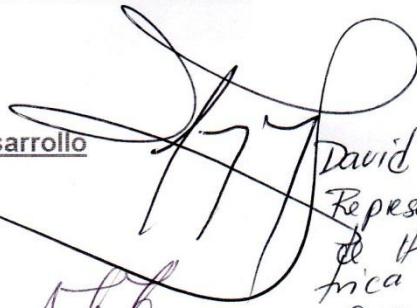
Atentamente.

Consejo Comunitario de Desarrollo

  
Evaristo Tzalam Saquij

  
Ricardo Tux Cajbom

  
Aurelio Caal Cu

  
David Popcuc  
Representante  
de Hidro Eléctrica Finca  
Oxec  
Cahabón A.V.

Presidente


Vicepresidente

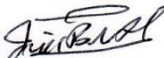
Secretario

  
Gonzalo Sebastian Chen Bol  
Pro Secretario

*Juana Tux Pec*  
Juana Tux Pec  
Vocal I

  
Bernardo Tux Maquin  
Vocal II

  
Domingo Tot  
Vocal III

  
José Bol ajcal  
Vocal IV

Irma Antonieta Tzalam Tzalam  
Vocal V  
*Irma Antonieta tzalam tzalam*


*Fernando Lucas Pec*  
Fernando Lucas Pec Pop  
Vocal VI

*Andres Coy Caal*  
Andrés Coy Caal  
Vocal VII

*Angelina Chocoj Cucul*  
Angelina Chocoj Cucul  
Vocal VIII

Emanuel Xo Sotz  
Vocal IX

Comisión de Salud

  
Joaquín Choc Quib  
Presidente

*Pedro Tux Cajbom*  
Pedro Tux Cajbom  
Secretario

  
Carlos Bol Pec  
Vocal I



## **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS**

### **FASE V**

## **5.5 Fase V Monitoreo y Evaluación**

### **5.5.1 Resultados previstos**

- a) Recopilación de información final, cartas, constancias, bitácora, fotografías y medios de verificación.
- b) Sistematización y análisis del proceso de PPS II.
- c) Redacción y presentación del informe final.

### **5.5.2 Indicadores de éxito**

- Informe final de práctica profesional supervisada revisado y aprobado por el supervisor de PPS II.

### **5.5.3 Actividades**

- a) Análisis y recopilación de información.
- b) Revisión de informes mensuales y monitoreo mensuales
- c) Revisión y análisis de los resultados previstos.
- d) Presentación de primer borrador de informe final.
- e) Correcciones informe final.
- f) Impresión de documento final con las correcciones indicadas.

## FASE VI



## **5.6 Fase VI Presentación del informe**

### **5.6.1 Resultados previstos**

- a) Se ha coordinado y desarrolló una sesión de socialización de resultados con el equipo básico institucional
- c) La persona enlace apoya en coordinación para la socialización de resultados del proyecto.
- d) El equipo del ICS conoce los resultados del proceso de práctica profesional supervisada.

### **5.6.2 Indicadores de éxito**

- El equipo básico institucional y del distrito de Salud conoce los resultados del proyecto de intervención y aprueba el proceso de práctica profesional supervisada.

### **5.6.3 Actividades**

- a) Coordinación con la persona enlace para organización de reunión de socialización de resultados.
- b) Convocatoria al equipo básico institucional y personal del distrito de salud
- c) Organización del salón y aspectos de logística de la actividad.
- d) Preparación de materiales para socialización del proyecto.

## CAPITULO VI

## Capítulo VI

### 6. Análisis y discusión de resultados

#### 6.1 Introducción

El Trabajo Social como profesión que interviene en la resolución de los problemas sociales y en las relaciones humanas teniendo como fin último la búsqueda del bienestar común, en todos los espacios de interacción social, el cual a través de herramientas, metodologías y técnicas diseñadas para que permitan no solo la comprensión de los problemas sociales sino brinda estrategias para la resolución de los mismos<sup>17</sup>

En respuesta a ello la formación de los trabajadores sociales va desde la intervención directa en todos los ámbitos sociales que promuevan el cambio social a través de propuestas que conlleven el dinamismo social. El trabajo social cumple con la función de acompañar las dinámicas sociales en sus diferentes dimensiones.

La licenciatura en trabajo social con énfasis en gerencia del desarrollo, como carrera responde a la formación integral del trabajador social la cual facilita el dominio de enfoques integrales del desarrollo humano y el manejo de métodos y técnicas de la planificación y administración social, con visión estratégica y con criterio de eficiencia, calidad, equidad y justicia, buscando su finalidad en garantizar la creación de valor público por medio de la gestión pública<sup>18</sup>, contribuyendo a la reducción de la pobreza y la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía.

Por ello la presencia y el acompañamiento para la intervención de práctica profesional supervisada en sus dos fases en el programa de extensión de cobertura a través del Instituto de Cooperación Social en dos jurisdicciones de Santa María Cahabon, obedece al aporte en la contribución de las capacidades

---

<sup>17</sup> El Comité MERCOSUR de Organizaciones Profesionales de Trabajo Social o Servicio Social.

<sup>18</sup> Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales" © INDES 2002

humanas para el mejoramiento de los servicios de salud a las familias participantes quienes viven en desventajas de desigualdad, exclusión y pobreza.

La intervención profesional en ICOS fue directamente focalizado al equipo básico institucional, abarcando indirectamente al personal de equipo básico comunitario (facilitadores comunitarios, comadronas, comisión de salud, y COCODE) el cual potencia todas aquellas intervenciones de los servicios comunitarios; generando un valor público con sentido de satisfacción y dignidad.

Como respuesta a necesidades identificadas y conociendo de la necesidad de contar con “planes de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS” el cual permitió crear mecanismos de coordinación e integración de la organización comunitaria para crear las capacidades y sean ellos quienes dinamicen contribuyendo al mejoramiento de la entrega de los servicios desde lo local.

La práctica de profesional supervisada desarrollada en dos fases, permitió la ejecución del proyecto “Plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS en dos jurisdicciones de Cahabón A.V ” en respuesta a la necesidad identificada relacionada a la “ insuficiente gestión y trabajo en equipo para brindar con efectividad el valor público a las comunidades participantes del ICOS” planteando y ejecutando tres resultados importantes que permitieron contribuir a la disminución de las debilidades y problemas del equipo básico Institucional.

El proyecto de PPS inicio con el análisis de la situación de los procesos de gestión y trabajo en equipo, haciéndolo a través de dos herramientas siendo la encuestas y grupo focalizado que evidencio la participación activa del personal Institucional permitiendo construir hallazgos y conclusiones importantes identificando las temáticas a abordar: gestión, trabajo en equipo/ comunicación efectiva y autoestima.

La actividad inicial fue la clave que conllevó al segundo resultado que es la elaboración de los planes de capacitación sobre los temas identificados, el cual

fue elaborado y discutido con el personal Institucional; pero para ellos era muy importante contar con un módulo de capacitación que sirviera de respaldo teórico y que contiene las metodologías a desarrollarse de forma sencilla y con enfoque de andragogía donde el conocimiento previo es valorado<sup>19</sup>; el módulo de capacitación fue validado con el personal institucional.

El resultado tres que consistió en el desarrollo de las capacitaciones de gestión, trabajo en equipo/ comunicación efectiva y autoestima que permitió a los colaboradores del ICS, fortalecerlos en sus capacidades humanas, replicando la capacitación sobre gestión al órgano de coordinación del consejo comunitario de desarrollo y la comisión de salud.

Los tres resultados propuestos y que fueron desarrollados son complementarios los cuales contribuyen a la minimización de las necesidades y problemáticas identificadas en la fase inicial

La ejecución del proyecto permitió la realización exitosa de los resultados previstos y con ello se contribuyó no solo al personal institucional también al personal comunitario a que mejoren sus conocimientos, capacidades y habilidades de gestión y mantener un equipo integrado de trabajo para continuar practicando los valores organizacionales.

La intervención de la PPS en ambas fases permitió dejar un aporte valioso en el programa de extensión de cobertura de ICOS, permitiendo un acercamiento de coordinación con el personal del distrito y la comisión municipal de salud<sup>20</sup>, así mismo la coordinación y desarrollo de la capacitación de réplica sobre la gestión en la comunidad Pinares con la organización comunitaria, esto permitirá un mejor acercamiento en futuras intervenciones. El compromiso adquirido por el centro de práctica y el distrito de salud como la comisión municipal de salud en cuanto al plan de seguimiento evidencio el grado de responsabilidad y la intención de

---

<sup>19</sup>Andragogía “El aprendizaje de los adultos”. Malkolm S. Knowlws. Elwood F. Holton III. Richard A. Swanson Traducción María de los Ángeles Izquierda Castañeda

<sup>20</sup> Juega un papel importante en las desiciones que son tomadas a nivel del Consejo Municipal de Desarrollo para las acciones de la salud municipal.

mejorar los servicios a las familias de las dos jurisdicciones donde interviene ICOS.

## **6.2 RESULTADO I**

### **Se ha analizado la situación de gestión y trabajo en equipo en ICOS**

#### **6.2.1 Introducción**

El primer resultado de intervención es que “se ha analizado la situación de proceso de Gestión y trabajo en equipo en ICOS” el cual conllevó al desarrollo de diferentes actividades tanto como previstos y algunos imprevistos que fueron identificándose y que fueron necesarios para el cumplimiento de los resultados.

El alcance de este primer resultado es determinante para los siguientes puesto que conllevan lógica y vinculaciones para ir apuntando finalmente a los propósitos y fines establecidos de esta manera el proyecto diseñado tendrá el impacto deseado en el desempeño de los colaboradores y por ende en las familias participantes.

Es imprescindible haber realizado los análisis reflejados desde el aporte de las dos metodologías<sup>21</sup> utilizadas, la encuesta y el grupo focal si bien interesante saber que ambas llevaron al mismo punto en cuanto a la identificación de cómo están los colaboradores desde su percepción en cuanto al enfoque de la gestión y el trabajo en equipo, que son actividades claves para contribuir a la entrega de calidad de los servicios de salud y por lo tanto fueron los puntos de abordaje dentro de la intervención social para contribuir al fortalecimiento de los servicios involucrando a algunos actores que de una u otra forma son parte de la cuestión social<sup>22</sup>

Por lo tanto este resultado permitió dar los parámetros sobre el actuar para aportar a la reducción de las necesidades y problemáticas identificadas y

---

<sup>21</sup> Investigación realizada a lo interno de ICOS, intervención de PPS II URL 2014

<sup>22</sup> Periódico trabajo social y ciencias sociales, Alfredo Juan Manuel Carballada

convertirlo en un punto de fortaleza y potencialidad del equipo básico institucional del ICOS.

### **6.2.2 Antecedentes de la organización**

Este proceso de análisis surge inicialmente en la fase de detección de necesidades y problemas con las cuales se enfrenta la organización para lograr con eficacia y eficiencia los resultados en la prestación de los servicios comunitarios de salud en calidad de prestadora de servicios, el cual para identificar de manera puntual las dificultades se coordinó el desarrollo de la metodología de la encuesta y el grupo focal para hacer abordajes un poco más profundo que evidenció los temas puntuales para ser tratados con el equipo institucional.

El Instituto de Cooperación Social no contaba con algún diagnóstico o plan de formación a los colaboradores que contribuya al fortalecimiento de las capacidades humanas frente a los desafíos de la entrega efectiva del valor público desde lo local.

Esta necesidad surge desde la debilidad tanto en lo financiero como técnico en contar con un plan de prioridades para la formación de los colaboradores, siendo el presente análisis que contribuyó en la identificación de estas temáticas de interés para responderle de forma mediata a la situación presente como también los otros temas que quedaron sin abordarse no por su nivel de importancia sino porque el periodo de intervención profesional y su delimitación específica, siendo tareas que quedaron y se abordaron en el plan de seguimiento de construcción de capacidades que los actores tendrán que abordar con apoyo de otras organizaciones o profesionales a manera de satisfacer las expectativas de los colaboradores que en un tiempo delimitado surgieron, siendo estas expectativas cambiantes y dinámicas debido a que los desafíos en la entrega de los servicios demanda exigencias para darle respuestas a diferentes aspectos sociales de los sectores más vulnerables y desposeídos.



### **6.2.3 Análisis sobre la situación de la gestión y trabajo en equipo**

El proceso del presente análisis surgió del diagnóstico realizado en la práctica profesional supervisada I, el cual permitió identificar deficiencias en temas relacionadas a la gestión y el trabajo en equipo; a través de las variables que se manejaron en las metodologías fue evidente que la comunicación no era lo adecuado como también la poca valoración de los logros, quizás los colaboradores tengan la expectativa que desde el nivel central o de direccionalidad tuviera mejor connotación, a ello fue necesario incluir el tema de la autoestima para ser abordado con el personal del equipo básico.

También por medio del análisis FODA<sup>23</sup> las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas siendo ello la base para el planteamiento de estrategias en respuesta a la problemática identificada, por lo cual se evidencio la necesidad de la elaboración de los planes de capacitación sobre gestión y trabajo en equipo, el cual permitió el involucramiento activo de los colaboradores desde la elaboración y revisión.

Las dos metodologías utilizadas y aplicadas para la investigación realizada, fue necesario revisar fechas para las coordinaciones con el personal enlace para desarrollarlas en base al cronograma, aunque fue variando debido a recargas de trabajo de campo como competencia del equipo básico institucional.

Para la toma de la muestra que participó en los dos eventos se consideró tomar a diferentes puestos dentro del equipo básico institucional siendo: auxiliares de enfermería, enfermero profesional, facilitadores institucionales y educadoras en nutrición.

Para la realización de la encuesta se diseñaron los instrumentos con una guía de preguntas que respondieran a las variables identificadas, siendo revisados por la persona enlace quien hizo algunas sugerencias de forma, también fue necesario socializarlo con el equipo básico institucional para comprender de mejor forma las preguntas planteadas y sus respectivas opciones de respuesta.

---

<sup>23</sup>Herramienta utilizada en la intervención de PPS I URL 2014

Asimismo se trabajó con el equipo básico la metodología del grupo focal en otro momento con las mismas personas que participaron en la encuesta, las preguntas del grupo focal fueron generadoras y que inicialmente los participantes se limitaban a responder y que luego la discusión se volvió interesante dando los insumos necesarios para los respectivos análisis.

Posteriormente se hicieron los análisis respectivos de ambas metodologías, en base a la tabulación de respuestas de la encuesta y de la matriz para el grupo focal de donde surgen los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se socializó con el personal institucional los resultados reflejados de ambas metodologías para ser considerados en la elaboración de los planes y lógicamente para las capacitaciones a desarrollarse con los colaboradores del ICS.

#### **6.2.4 Resultados Obtenidos**

El análisis de la situación sobre gestión y trabajo en equipo refleja la obtención del primer resultado propuesto en la intervención de la PPS, identificando las temáticas mencionadas con anterioridad el cual se convierte en parámetros para evidenciar los resultados que se alcanzaron de forma directa e indirecta.

El haber identificado las temáticas a través de la investigación realizada, permite confirmar las necesidades y problemáticas vinculadas con la metodología del FODA, en el cual cada cuadrante reflejó en su oportunidad.

Se incluyeron los temas de comunicación efectiva y autoestima por considerarlos muy vinculados al trabajo en equipo, el grupo focal permitió profundizar aún más sobre otros temas que se proponen en un plan de seguimiento de capacidades humanas.

## **6.3 RESULTADO II**

### **Elaboración de planes de capacitación.**

#### **6.3.1 Introducción**

El plan de capacitación es una herramienta que contiene acciones que aportan las competencias, o capacidades, que necesita el recurso humano para cumplir los objetivos propuestos.

Un plan de capacitación estructurado, determina actividades planeadas, sistemáticas e integradas entre sí, con una meta y alcance suficiente para estimular, desarrollar, reforzar o actualizar las competencias claves de éxito por cargo, o proceso que propician en cada colaborador la facilidad de cumplir con el desempeño.

#### **Con el plan de capacitación se pretende lo siguiente:**

- Cambio de conducta en el personal
- Mejoría en el desempeño después de la capacitación.
- Incremento en su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales.
- Elevar la calidad de la producción haciendo la entrega del valor público con efectividad
- Estén mejor orientados hacia la entrega del valor público de calidad y calidez
- Aumento de los conocimientos y habilidades necesarias.
- Adaptación de los colaboradores a ser un equipo integrado para el alcance de las metas.
- Mayor sensación de competencia

Los planes de capacitación constituye el segundo resultado de la práctica profesional supervisada y fue elaborado en el mes de Marzo y Abril respondiendo a las necesidades identificadas con el equipo básico Institucional el cual está reflejada en el árbol de problemas que fue desarrollado en la primera practica supervisada con el mismo personal institucional.

El plan de capacitación sobre temas relacionados a la gestión, trabajo en equipo, comunicación efectiva y autoestima contiene las metodologías que se describen en el módulo de capacitación elaborado sobre las mismas temáticas el cual tiene un enfoque andragógico lo que significa que se valora las experiencias y vivencias previas.

La metodología de enfoque andragogico permitirá a los colaboradores del instituto de cooperación social ser proactivos y retomar todas aquellas intervenciones que previamente han vivenciado en algún otro campo social el cual también les facilitara hacer comprender a los miembros del COCODE, comisión de salud, madres monitoras madres consejeras y otras organizaciones locales que puedan ser partes de la formación humana.

La elaboración de los planes de capacitación es uno de los resultados de relevancia debido a que en estas están contenidas los abordajes que se desarrollaran durante los talleres y que contiene las metodologías a emplearse con los colaboradores para facilitar la comprensión y que el enfoque permite partir de las mismas vivencias, conocimientos previos y la experiencia.

### **6.3.2 Antecedentes de la organización en la elaboración de planes de capacitación sobre temas gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima.**

En el ICS, las planificaciones de las actividades propiamente sobre las funciones que se desarrollan en salud si las han manejado, así como los planes de emergencia con comadronas, las monitoras con las madres de niños menores de 5 años para tratar temáticas sobre la nutrición; el caso de los facilitadores

institucionales hacia los facilitadores comunitarios y vigilantes de la salud, que actualmente ya no están dentro del paquete básico comunitario.

A raíz de la identificación de las temáticas según fue reflejada en las investigaciones realizadas se elaboraron los tres planes de capacitación los cuales contienen las metodologías de desarrollo de cada contenido, basado en el módulo elaborado sobre los temas identificados.

La elaboración de los planes, permitió la construcción de un módulo contextualizado que contiene los temas de Gestión, trabajo en equipo, comunicación efectiva y autoestima, el cual fue elaborado con enfoque de educación para adultos, buscando para ello que para el aprendizaje cuenta lo previo, las vivencias y las experiencias, siendo una metodología fácil de comprender e interpretar.

En la planificación se había contemplado observar videos motivacionales y de reflexión en torno a las temáticas, el cual varió y se modificó debido a que no era posible por la situación que no se contaba con el servicio de energía eléctrica en el municipio desde hace meses.

### **6.3.3 Análisis del proceso**

La elaboración de los planes de capacitación se realizó como tercera fase del proyecto de práctica profesional supervisada, tomando como referencias las temáticas abordadas.

Se investigó sobre cada uno de los temas, haciendo revisión de diferentes bibliografías y tratar de comprenderlo para enfocarlo desde el punto de vista de la andragogía incluyendo por cada contenido y sub contenido su metodología de trabajo haciendo uso de diferentes juegos y dinámicas fáciles y comprensibles para el personal a quienes va dirigido a manera de darle utilidad.

El modulo construido sobre los temas mencionados fue revisado y validado a cargo de la persona enlace, el cual le quedó una copia respectiva a la institución

siendo un material valioso para facilitar las capacitaciones y que el mismo personal lo conoce y comprende.

De las coordinaciones surgidas y la participación del coordinador de promoción de información, educación y comunicación del distrito de salud en los eventos realizados requirió copia del respectivo módulo de capacitaciones para ser material de consulta y auxiliar en las funciones que desempeñan ya que desarrollan charlas y capacitaciones a nivel de familias que cubre el distrito de salud.

Los planes fueron elaborados y revisados juntamente con el personal institucional, basándose en los contenidos del módulo de capacitación, de la misma manera se revisó para proceder a su ejecución.

Para cada una de las actividades se hizo la respectiva coordinación de los tiempos con el personal enlace y el enfermero profesional a manera que pudieran estar en cada uno de los procesos que conllevo el resultado dos.

#### **6.3.4 Resultados obtenidos**

Con el módulo de capacitación elaborado los beneficiarios son el personal institucional, y tendrá el alcance del nivel comunitario por su fácil comprensión e interpretación, siendo un documento contextualizado con imágenes del mismo personal, donde se visualiza diferentes procesos y metodologías que permitió la intervención de la práctica profesional supervisada.

También se considera que le será útil a todas aquellas organizaciones comprometidas con el desarrollo o que tienen intervención sobre la cuestión social, como el caso del personal encargado de la promoción de IEC del distrito de salud municipal quien lo requirió para utilizarlo en su campo de intervención.

Los planes elaborados sobre gestión, trabajo en equipo /comunicación efectiva y autoestima, son documentos de soporte de la realización de las actividades de formación desarrollada con el recurso humano del instituto de cooperación social.

Es necesario considerar la mención de un plan de seguimiento sobre las intervenciones del ICS, en relación a la réplica de otros talleres y a la continuidad de las gestiones que el COCODE inicio para el mejoramiento de los servicios de salud comunitaria. así como la gestión de los recursos para satisfacer las expectativas de los colaboradores relacionados con formación referente a otros temas que hicieron mención en las investigaciones realizadas.

## **6.4 RESULTADO III**

Personal de ICOS capacitado en temas de gestión y trabajo en equipo.

### **6.4.1 Introducción**

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de las capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral.

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso de la entrega de los servicios que tiene que ver con la entrega de conocimientos, el desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y por consiguiente en el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno promoviendo: el aprendizaje práctico, dinámico creativo.

El ser humano es el único elemento dentro de la organización, que está dotado de potencial para adquirir destrezas y cualidades esenciales, que coadyuven a llenar los vacíos que en un momento dado pueda presentar la organización. Dentro de este contexto, Chiavenato (1995) define la capacitación como "la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa, o para que se vuelva más eficiente y productivo en su cargo busca proporcionar al hombre



aquellos conocimientos que trasciende lo que se exige en el cargo actual, preparándolo para que asuma funciones más complejas y numerosas<sup>24</sup>

La capacitación es un proceso continuo de aprendizaje por lo tanto es fundamental en procesos de fortalecimiento a las capacidades humanas debido a ello en respuesta a las debilidades identificadas al recurso humano del ICS se planificaron procesos de capacitación a equipos técnicos de organizaciones como tercer resultado de la práctica profesional supervisada, luego de la identificación de los temas y las planificaciones realizadas se ejecutaron los talleres de gestión, trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima.

El proceso de capacitación permitió el fortalecimiento de las capacidades al equipo técnico con esto se espera que contribuya a la eficacia y eficiencia de los servicios así como a mantener la motivación y un estima por el desempeño que realizan en beneficio de las familias participantes.

#### **6.4.2 Antecedentes**

El ICS capacita esporádicamente a sus colaboradores en temáticas específicas en salud, el cual en el momento de aplicar las diferentes herramientas se evidenció que el personal institucional tiene expectativas a que se les capacite sobre temas de interés y de enfoque al desempeño pero también hicieron valer que requerían de otros temas vinculados con el que hacer de la organización y del mantenimiento de un clima que propicia ambientes agradables de trabajo.

Esta experiencia fue bastante interesante para el personal del equipo básico, debido que son temas que no son ajenos al desempeño que realizan, sino complementarios pero que no habían sido desarrollados en todo el proceso y el tiempo que llevan dentro del ICS.

---

<sup>24</sup> SAENZ F., JORGE ARTURO (1994). Informe: necesidades de capacitación en Trabajo Social.

El recurso ha sido una de las limitantes para la prestadora de servicios de salud, puesto que este tipo de capacitaciones no son contempladas dentro del presupuesto, y mayormente por los escasos y la situación crítica por la que ha estado pasando el Ministerio de Salud como rector y única fuente de financiamiento de la prestadora de servicios.

#### **6.4.3 Análisis del proceso**

Para la realización del taller de capacitación se coordinó con la persona enlace compartiendo con ellos los objetivos del taller y la importancia del mismo, coordinando las fechas para convocar a los colaboradores de ambas jurisdicciones.

Los planes fueron elaborados en conjunto con el personal del equipo básico que incluyó los temas a impartir, tiempos, dinámicas o metodologías acordes al módulo elaborado y responsables, inicialmente se contempló presentar videos motivacionales acordes a los temas los cuales fueron modificados debido a la situación de la falta del servicio de energía eléctrica en el municipio.

Los talleres fueron realizados en diferentes horarios, el de gestión y autoestima y fueron desarrollados en horas de la tarde, mientras el de trabajo en equipo y comunicación efectiva antes del mediodía.

En el primer taller se abordó la temática de la metodología incluida dentro del módulo dirigido al personal de ICOS, siendo la andragogía para que fuera comprensible explicando él porque y la importancia de comprender al adulto en un proceso de aprendizaje.

Los talleres fueron planificados para 4 horas, desarrollando todas las dinámicas y metodologías de trabajo para facilitar su comprensión en el cual estuvo el técnico de salud rural, presidente de COMUSA y finalmente se integró el coordinador de promoción a nivel del distrito.

Durante el taller se utilizó un tiempo específico para la evaluar el grado de asimilación de conocimientos de los participantes, haciendo de forma verbal y directa ya sea por medio de una dinámica de las que están contenidas en el

módulo elaborado y otras veces en forma grupal para ser la presentación en plenaria.

Otro momento descrito en los planes de capacitación son los compromisos de seguimiento a nivel de tres centros de convergencia priorizados, el cual se planifico con el personal institucional programando fechas de desarrollo, llevando los mismos procesos y las metodologías aplicadas con enfoque de andragogía.

Es importante mencionar que para el desarrollo de los eventos de capacitación el ICS apoyo con brindar el salón, algunos materiales didácticos y recursos con las cuales disponían.

Dentro de los resultados no previstos en este resultado se dieron varias intervenciones como la elaboración del módulo de capacitación dirigido al personal del equipo básico, la réplica de las capacitaciones de gestión a nivel de 3 centros de convergencia involucrando al órgano de coordinación del consejo de desarrollo comunitario, comisión de salud y otras organizaciones internas.

También algo relevante que se dio en el proceso de intervención de la práctica profesional y que no responde a resultados previstos es el acompañamiento técnico a los miembros del COCODE y comisión de salud de tres centros de convergencia para apoyarlos en priorizar necesidades latentes a nivel de la comunidad y que afecta la entrega efectiva de los servicios comunitarios de salud.

Se sostuvo en reuniones con los COCODES comisión de salud y facilitadores comunitarios de tres comunidades; Chipoc, Sactá y Pinares dirigir acciones de gestión para mejorar la infraestructura básica de salud, el cual necesitaban de que se les redacte las solicitudes de los proyectos identificados.

Para el centro de convergencia Chipoc establece como prioridad la remodelación del techo y puertas del centro de convergencia que se encuentran deteriorados; para Pinares es la ampliación de la infraestructura actual consistente en dos espacios dirigiendo las diligencias ante el Consejo Municipal de

Desarrollo del municipio de Cahabón, mientras para el centro de convergencia Sacta, es la remodelación de techo, predio y dotación de almacenamiento de agua y servicios sanitario, esta solicitud fue enviada a la Empresa de Hidro Eléctrica Oxec, con sede en el municipio de Cahabon en jurisdicción de Sactá.

La réplica de los talleres fueron realizados por el personal Institucional que tiene a cargo los centros de convergencia en el que participaron representantes del COCODE comisión de Salud, comadronas, madres consejeras y facilitadores comunitarios.

Se realizó la coordinación de la capacitación entre Mercy Corps y la prestadora de servicios de salud ICOS en Pinares sobre el tema de la Gestión que fue dirigida a las organizaciones comunitarias el cual el personal de ICS apoyo la convocatoria a nivel de las comunidades participantes.

En el desarrollo del evento fue compartida el abordaje de los contenidos entre el personal de ICOS y Mercy Corps, esta actividad se hizo compartida para evitar duplicar esfuerzos, optimizar los recursos y desgastar al personal comunitario puesto que el tema abordado fue la misma. En esta actividad Mercy Corps cubrió la alimentación de los participantes.

En las réplicas de los talleres es bastante alentador y satisfactorio saber de los participantes la importancia de haber desarrollado este tipo de eventos; ya que coinciden que hace una temporada que nadie les dirige eventos de esta naturaleza, mayormente en el caso del COCODE que desconocen de sus atribuciones y por lo tanto se les complica cuando piensan en que tienen que gestionar todas aquellas necesidades y problemáticas que aquejan a las familias de las comunidades.

Los aportes que se logró llevar hasta el nivel comunitario requirió de mayor esfuerzo pero es más para el personal del equipo básico de ICOS, reconociendo la sobrecarga de actividades para el cual han sido contratados, pero de esta forma evidenciaron el grado de interés y compromiso asumido por apoyar y hacer de ellos la intervención de práctica profesional.

Es relevante hacer mención finalmente que el Ministerio de salud como ente rector de la salud de la ciudadanía Guatemalteca precisamente en este periodo de intervención de PPS II, vive uno de los periodos más críticos de la historia, el cual conllevó grandes rezagos y múltiples efectos a las familias como a los colaboradores en la misión de cumplir con las funciones de entregar efectivamente los servicios que demanda la población.

Las formación sobre trabajo en equipo/comunicación efectiva y autoestima contribuyo en motivar a los colaboradores en una etapa crucial, quizás por alentarlos a continuar con la misma mística y entrega de siempre aunque es bastante comprensible que no podían ignorar los compromisos familiares pero la motivación y su perseverancia fueron factores decisivos para la continuidad de la entrega de ese valor público con sentido humanista

Tanto los eventos desarrollados con el personal del equipo básico como las respectivas replicas con la organización comunitaria dejó y realimento nuevos aprendizajes, experiencias y los más valioso el deseo de actuar en beneficio colectivo pero aún más satisfactorio es contribuir a la reducción o minimización de las necesidades proponiendo alternativas que están dentro de las capacidades mismas del recurso humano como un capital que trasciende a contribuir al desarrollo social, es ahí donde la gerencia del desarrollo cumple con sus finalidades.

#### **6.4.4 Resultados**

El proceso de capacitación permitió la obtención de resultados principalmente el compartir nuevos temas tales como los abordados con el personal del equipo básico evaluando su aprendizaje al final de los eventos desarrollados como también la valorización del conocimiento previo que se entreteteje con novedoso.

El equipo Institucional fueron los beneficiarios directos conociendo nuevos temas que complementa su intervención por el anhelo de entregar los servicios de mejor forma a las familias participantes.

El haber involucrado a la organización comunitaria en los procesos de formación y de apoyo y acompañamiento hacia la gestión de sus proyectos permite un mayor soporte a la prestadora de servicios, ya que de esta forma obtiene una mayor identidad y liderazgo en el área de intervención.

También la participación y el compromiso del personal del distrito de salud y la comisión municipal de salud, da más realce y credibilidad de las intervenciones realizadas aparte de que les permitió conocer la situación de la prestadora de servicios y de darle la continuidad después de finalizada la intervención profesional

El proyecto fue realizado en 4 meses y permitió por medio de los resultados alcanzados en tan poco tiempo haber contribuido al centro de práctica profesional como a las comunidades darle respuesta a las necesidades identificadas a través de las diferentes herramientas que la gerencia social aporta.

El proyecto de PPS desarrollado en la prestadora de servicios como lo es el Instituto de cooperación social ICS o ICOS como se conoce comúnmente evidencio que es posible lograr las metas, y es precisamente un espacio para desarrollar las competencias de una gerencia social adaptativa puesto que son organizaciones que son poco visibilizadas para ser centro de práctica de intervención profesional y es ahí la decisión entre querer subirse al balcón y dejar por un lado los prejuicios, más bien ponerle el ojo crítico constructivo en aras de intervenir al aporte hacia los que tienen menos acceso y disponibilidad de manera que la presente intervención desde el ámbito social, político e ideológico fue fundamental para el crecimiento como profesional brindando nuevas experiencias y aprendizajes tanto en el ámbito académico, laborales y en las relaciones interpersonales

De los actores involucrados tanto como la persona con quien se tuvo estrecha relación de coordinación y el equipo básico manifestaron su agradecimiento por haber elegido como centro de PPS dicha organización el cual

da su aprobación a la PPS en las intervenciones desarrolladas manifestando que el aprendizaje fue muy valioso para mejorar su desempeño laboral.



**CAPITULO VII**  
**PLAN DE SOSTENIBILIDAD**

## 7 Plan de sostenibilidad

**Proyecto: plan de capacitación para mejorar la gestión y trabajo en equipo en ICOS.**

**Tabla N0.11**

<b>Resultados</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha/Tiempo</b>	<b>Indicador</b>
1 Contar con un plan de formación de capacidades humanas basados en diagnósticos para la priorización de necesidades	Diagnóstico para identificar temas Temáticas prioritizadas.	Personal del ICOS Personal del distrito de salud	Cada 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe del Diagnóstico elaborado.</li> <li>➤ N0 de temas prioritizados</li> </ul>
2 Gestionar la formación del recurso Humano buscando alianzas con otras organizaciones a nivel local o en otro espacio.	Mapeo Social Planes elaborados basados en prioridades.	Personal del distrito de Salud Personal de ICOS	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herramienta de mapeo social</li> <li>➤ N0 de posibles organizaciones</li> <li>➤ Planes de capacitación ejecutado</li> </ul>
3 Acompañamiento a la organización comunitaria para priorizar y gestionar proyectos.	Necesidades prioritizadas COCODES apoyados	Personal Institucional de ICOS	Revisión trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Problemas prioritizados</li> <li>➤ Gestiones de COCODE apoyados.</li> </ul>

**CAPITULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **8.1 Conclusiones**

8.1.1 La intervención de la práctica profesional supervisada evidenció la deficiencia de la gestión y el trabajo en equipo para la entrega efectiva de los servicios de salud, por lo que se diseñó y propone el proyecto “plan de capacitación para mejorar la gestión y el trabajo en equipo en ICOS en Cahabón A.V.” el cual permitió tres resultados y contribuir a la disminución de los problemas.

8.1.2 De los tres resultados propuestos en el proyecto de intervención ninguno correspondía a la extensión comunitaria el cual fue incluida en imprevistos llegando a alcanzar otros actores desde el nivel local, fortaleciéndolos y acompañándolos en procesos de gestión dirigida a entes público/privado, el cual evidenció un mejor aporte a la intervención organizacional.

8.1.3 La creación del valor público, radica en trabajar con diferentes actores del desarrollo social, el cual el involucramiento del personal del distrito de salud, comisión municipal de salud facilitaron el logro de los resultados, por lo que no hay que perderle de vista a las intervenciones y objetivos de la gestión programática y organizacional.

8.1.4 Toda organización debe de incluir en su gestión programática acciones de fortalecimiento a los equipos, identificando las prioridades a través de diagnósticos o herramientas, para satisfacer las expectativas de un desempeño eficiente.

8.1.5 Las herramientas metodológicas de la gerencia social facilitan la identificación de necesidades y problemáticas de un determinado grupo social, el cual evidencia todos aquellos factores que impiden el pleno desarrollo de las intervenciones tal como los resultados que fueron reflejadas al analizar la situación del ICS sobre gestión y trabajo en equipo.

8.1.6 Por medio de los tres resultados fue posible el alcance del proyecto y permitió contribuir a los procesos de gestión evidenciándolo con la réplica de los talleres y la gestión iniciada de parte de los COCODES para contribuir al mejoramiento de los servicios comunitarios de salud.

## **8.2 Recomendaciones**

8.2.1 Es necesario considerar para quienes están comprometidos con el desarrollo social involucrar a más actores sociales para la generación del valor público tales como: COCODE ONGs y comisiones.

8.2.2 Seguir involucrando a más actores sociales con la finalidad de mejorar las coordinaciones y compartir los recursos técnicos, financieros y materiales para el mejoramiento de los servicios demandados.

8.2.3 Los equipos deben ser formados constante y permanentemente para satisfacer las expectativas de los colaboradores y superar los desafíos que se presentan.

8.2.4 La gestión como proceso debe ser enfocado desde diferentes niveles, no verlo como una función exclusiva de gerencia, el cual permitirá acceder a la mejora de los servicios y un alto desempeño.

8.2.5 Es oportuno que el personal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en conjunto con ICOS, después de ejecutadas las intervenciones planificadas en el plan de seguimiento revisen e identifiquen nuevas prioridades a manera de darle continuidad a la formación humana del personal Institucional

8.2.6 La importancia de que el personal institucional siga creando más espacios de coordinación y apoyo al órgano del COCODE de las diferentes comunidades para involucrarlos más en toma de decisiones y orientarlos en cuanto a sus atribuciones, debido a que en las diferentes comunidades donde se realizaron visitas y capacitaciones manifestaban desconocer sus funciones y competencias; el cual hace limitarlos ante la búsqueda de soluciones de problemas y necesidades que viven cotidianamente

**CAPITULO IX**  
**MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

## 9.1 Plan de capacitación

El plan de capacitación es una herramienta que contiene acciones que aportan las competencias, o capacidades, que necesita el recurso humano<sup>25</sup> para cumplir los objetivos propuestos.

Un plan de capacitación estructurado, determina actividades planeadas, sistemáticas e integradas entre sí, con una meta y alcance suficiente para estimular, desarrollar, reforzar o actualizar las competencias claves de éxito por cargo, o proceso que propician en cada colaborador la facilidad de cumplir con el desempeño.

El campo de la gerencia social permite la innovación en los procesos del presente proyecto busca innovar en las capacidades del recurso Humano prácticas que contribuyan al desarrollo social como fin último que transforma las vivencias de las poblaciones metas.

## 9.2 Gestión

La gestión implica una acción ligada a un grupo de personas (que forman parte de una organización) a las que les une un objetivo común. Por ello, y como punto de partida, es interesante recoger que la gestión no es una acción vinculada a la dirección o la gerencia, como comúnmente se piensa, sino que hablar de gestión implica hacer referencia al trabajo en equipo, a personas con adhesión a objetivos, motivación, capacidades, y sobre todo, que implica un buen aprovechamiento de todos los recursos, incluidos los humanos. Todo ello para mejorar el funcionamiento de la propia organización y sus resultados, pero también para una mayor satisfacción y enriquecimiento personal de las que la forman.

---

<sup>25</sup> Necesidades identificadas en la herramienta de FODA, PPS URL



### 9.3 Capacidades Gerenciales

Consisten en los conocimientos, habilidades o actitudes que, de manera general y por nivel de responsabilidad, deben tener los servidores públicos de carrera para el desempeño de sus funciones. Son las relacionadas con el servidor público en su calidad de administrador o líder de un equipo, al que se le entregan los recursos de la nación para generar los servicios que la sociedad requiere. Por tanto, están referidas a las habilidades necesarias para conducir a sus equipos de trabajo al logro de metas y objetivos institucionales en beneficio de la sociedad

Esto implica tener la capacidad para diseñar estrategias, sortear problemas, plantear alternativas, evaluar críticamente los resultados, concertar o negociar con otros actores gubernamentales o de la sociedad, y sobre todo, involucrar creativamente a sus equipos de trabajo en el diseño de mejores formas de cumplir con la misión que les ha sido encomendada.

Las competencias sociales son aptitudes clave para desarrollar las funciones gerenciales en un grupo de trabajo ya que facilitan la sana interacción entre sus colaboradores, compañeros y superiores; con el desarrollo adecuado de estas habilidades, el trabajo colaborativo será efectivo además de contribuir al ambiente cordial y de confianza que permitirán resultados sinérgicos en la organización. Estas capacidades contemplan:

- a) Comunicación.- el desempeño gerencial se condiciona al aplicar eficientemente la capacidad de saber recibir, transferir e intercambiar información ejerciendo acciones básicas de: escuchar, hablar, escribir, observar y percibir respuestas y actitudes del personal con quien interactúe, además de retroalimentar
- b) Manejo del personal el trabajo gerencial se enfrenta a una situación extremadamente delicada y de la cual no existen estándares o “recetas” que permitan dictaminar las acciones para ejercerse simplemente porque se trabaja

con personas, las cuales presentan un abanico de caracteres, expectativas, actitudes y comportamientos que los hacen diferentes de acuerdo a la naturaleza y escenario del grupo; por lo que desarrollar la capacidad de manejar a la gente implica un aprendizaje que se va dando conforme a la práctica y vivencia cotidiana que se tiene con el personal, lo que sí es necesario ejercer es la inteligencia emocional y empatía con cada uno de los individuos con los que se tenga contacto, además de ser íntegros y objetivos en todo momento.

c) Motivación la capacidad de motivar a sus colaboradores requiere un esfuerzo proactivo para saber impulsar a cada uno a cumplir las metas: individuales, del equipo, y de la misma organización; por lo que es importante saber crear un ambiente de confianza con el que se permitan alinear, orientar y dirigir las acciones necesarias para el cumplimiento de las expectativas y procesos que se vean involucrados, además de saber valorar y dar buen trato a cada persona ..

d) Trabajo en equipo saber involucrar y comprometer a toda persona con la que se tiene contacto en la cadena de servicio es un principio que permitirá desarrollar la habilidad de integrar la colaboración de los miembros hacia un fin común.

Las competencias de dirección son el eje conductor del papel del personal de mando, ejecutar eficientemente las tareas correspondientes al puesto requiere tener bien fundamentado sus conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes y comportamientos, los cuales podrán dar una diferenciación de un gerente que sabe cómo enfrentar las situaciones de la naturaleza de su puesto con la ayuda de sus colaboradores, compañeros y superiores, en otras palabras, ser competente en la organización.

El gerente según Pelekais (2008) es quien maneja la empresa, el que está pendiente de todo lo que amerita para la funcionalidad de la organización, para ejecutar las actividades y funciones inherentes y adecuadas para el propósito esperado de la mencionada organización. Expresa además que las funciones del gerente, son: planificación, organización, dirección, control y en conjunto se

conoce como proceso administrativo. Ahora bien, las competencias gerenciales según Hellriegel (2002) están conformadas por el conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos y aptitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales y en diversas organizaciones. Es importante señalar, que el autor anteriormente mencionado, relaciona seis competencias gerenciales: Comunicación, planeación y administración, trabajo en equipo, acción estratégica, conciencia global y manejo de personal. Estas competencias<sup>26</sup> útiles para un gerente, pueden ser aplicadas por igual en cualquier organización.

#### **9.4 Gerencia Social**

Se define como el proceso específico de dirección conducción, administración y orientación de las distintas organizaciones sociales públicas o no, que tienen como misión la definición de las líneas generales de la estrategia de desarrollo social, así como la formulación implementación y evaluación continua de la política social.

La gerencia social es un campo de acción y de conocimientos enfocados estratégicamente en la promoción del desarrollo social. Su tarea consiste en garantizar la creación de valor público por medio de su gestión, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y de la desigualdad, así como al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía<sup>27</sup>. La gerencia social se apoya en los aportes conceptuales y prácticos que simultáneamente le ofrecen los campos del desarrollo social, la política pública y la gerencia pública

La gerencia social debe tener el enfoque en gerencia para resultados en el desarrollo basado en una planificación estratégica una de las que ha adquirido

---

<sup>26</sup> Las competencias gerenciales, María Delgado

<sup>27</sup> Gerencia Social, INDES.

mayor relevancia y aceptación últimamente y que es uno de los grandes desafíos de las intervenciones públicos privados.

Siendo la planificación estratégica la forma de encausar la utilización de los distintos recursos organizacionales, los cuales en estos tiempos de optimización de recursos son relevantes para lograr ser eficiente y con ello, más competitivo, dentro de la dinámica con la que se desarrolla el entorno organizacional.

Es necesario hacer un breve repaso sobre todo lo que en su magnitud conlleva la gerencia social a manera de comprensión y que finalmente nos determine pasos claves para identificar todos aquellos insumos que hacen eficiente el desempeño de un gerente social comprometido.

La gerencia social se sitúa en la intersección de tres campos<sup>28</sup>: desarrollo social, políticas públicas y gerencia pública.

El desarrollo social, entendido como el análisis de los procesos, recursos y fenómenos que facilitan e impiden el logro de estos objetivos. Explora los desafíos que se enfrentan en la búsqueda de mejoras sostenibles en las condiciones de vida dentro de un territorio, tomando en cuenta la colectividad y sus diversos segmentos, para ello es importante guardar el punto de convergencia sobre las diferentes culturas que existen en una determinada área y provocar estímulos que generen la visión de la unidad.

El campo de las políticas públicas aporta el análisis y propuestas relativos a cómo comprender y mejorar los procesos de formación de políticas públicas. Comprende el interés, así como la postura de los actores y la dinámica entre ellos.

El campo de la gerencia pública, basado en los conocimientos y prácticas comprende los análisis y las propuestas del sector público y la generación del

---

<sup>28</sup> Hood y Jackson (1997) proponen como definición de campo “un espacio de discusión e investigación” referido a preguntas prácticas (del tipo ¿qué hacer? o ¿cómo hacer?) relativas a los fines perseguidos.

valor público comprende el diseño y gestión y las políticas transversales. En este campo se distinguen diversos enfoques para la organización de los servicios públicos, el cambio y aprendizaje organizacional, la definición de objetivos, el logro de resultados, el análisis de capacidades institucionales y de los actores involucrados en la provisión de los servicios, principalmente (Lane, op cit).

### **9.5 Gerencia Social como herramienta del Trabajo Social**

Para (M Sanchez, 1988), el Trabajo Social inicialmente fue considerado un arte, ya que permitió la movilización de actitudes en el individuo y los recursos de la comunidad; más tarde, se definió como tecnología, al aplicar las teorías de las ciencias sociales y en la actualidad se define como una disciplina científica que a través de su intervención, propicia el desarrollo social y bienestar a los colectivos humanos. Fue precisamente el empleo del método científico de investigación que permitió el enriquecimiento paulatino de la disciplina hasta lograr la conformación de escuelas de Trabajo Social.

El perfil de las y los Trabajadores Sociales (TS), como comenta (Tot, 2009), requiere de sujetos que rompan el pensamiento tradicional para dar paso a la creatividad, prospectiva, racionalidad, innovación y la ética como elemento básico de la práctica profesional. Por ello se dice que el Trabajo Social contemporáneo debe ser consecuente con los principios éticos-políticos e ideológicos que lo constituyen y desde su compromiso social debe ser capaz de dar respuesta a las demandas, y a partir de un abordaje técnico y operativo que permita constituir nuevos campos de acción e investigación para contar con la posibilidad de teorizar la realidad desde el punto de vista actor-sujeto y desde la cultura de las minorías acerca de las necesidades y deseos de ser incluidos.

El desempeño laboral de los TS principalmente se da en el ámbito de la esfera gubernamental y no gubernamental, y en la producción de servicios

sociales; por ello, es parte de su responsabilidad analizar de qué manera los recursos (materiales, humanos y financieros) que se asignan tiene un máximo aprovechamiento y también cómo estructurar procesos de participación social para la gestión de tales servicios. (Molina, L, 2003). Como bien aclara la autora los servicios sociales no son regalías o dádivas del Estado benefactor, son derechos ciudadanos y en consecuencia la población debe recibirlos oportunamente y con especificaciones de calidad. Lo anterior requiere la puesta en práctica de una manera diferente de administrar los servicios sociales; por lo tanto, hay que revolucionar las formas de producción de tales servicios; para tal efecto, se requiere que las personas responsables de la gestión instituciones, programas y proyectos se dediquen a poner en juego su inventiva y creatividad para modificar o crear alternativas tecnológicas que permitan mejorar la prestación de servicios.

La pregunta es si ¿Pueden las y los TS asumir el desafío de la gerencia social?, ante tal cuestionamiento (Molina, 2003), responde que la formación académica de Trabajadores Sociales en la actualidad tiene un enfoque de que los perfila con las competencias siguientes: Formación humanista y científica, epistemología y metodología de la investigación, comprensión histórico social de ambiente, Comprensión del comportamiento organizacional, estudio del Estado y el sector público, desarrollo de conciencia y responsabilidad social, combinar en la formación lo teórico con lo práctico, formación de actitudes y aptitudes para la gestión democrática, conocimientos básicos sobre administración de organizaciones sociales, recursos humanos y financieros.

La utilidad de la gerencia social está en poder dirigir o guiar organizaciones sociales e instituciones públicas hacia el logro de objetivos que se han propuesto en políticas, programas y proyectos, en un contexto complejo que requiere de negociación constante con actores o grupos internos y externos a la organización. Buscando producir una mayor efectividad programática al utilizar los recursos comunales e institucionales efectivamente, teniendo siempre en cuenta que en la

gerencia social no hay subordinados sino colaboradores y que la negociación es básica para establecer la red de contactos entre los actores sociales.

## 9.6 Trabajo social y su injerencia en el proceso del desarrollo

“Es una profesión histórica que a diario se construye constantemente como una disciplina científica, ya que responde a desafíos, en nuevos escenarios, el trabajo social no debe perder de vista los problemas sociales debe intervenir en acciones locales el trabajo social como profesión y las y los trabajadores sociales como colectivo profesional deberá generar respuestas que redimensione su quehacer, con la aplicación de nuevas estrategias y remozando las que ya existen para abordar los viejos problemas propios del estado”<sup>29</sup>.

El trabajo social como disciplina académica, hunde sus raíces en la Revolución Industrial y en el surgimiento del Estado de bienestar que se dio en Europa en el Siglo XX. En esta época se pasa de la asistencia social o caridad al reconocimiento del compromiso público y universal de que la cobertura de necesidades sociales de los individuos, familias, grupos y comunidades debe ser reconocida como derechos. Este reconocimiento tiene como consecuencia el surgimiento de las Políticas Sociales y los Servicios Sociales como instrumento público para la resolución de problemas sociales<sup>30</sup>

El profesional de trabajo social debe responder ante desafíos éticos, políticos que identifiquen claramente el compromiso social de la profesión, fundamentarse en la justicia social, la equidad, la libertad de participar y lo más importante la fraternidad de los seres humanos, el trabajo social está vinculado con la construcción del desarrollo social la sostenibilidad y el bienestar social y potenciar las capacidades de las personas, para poder lograr de una mejor manera su completo bienestar tanto físico como mental y social”<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Diccionario de Trabajo Social

<sup>30</sup> Fundamento del trabajo social

<sup>31</sup> Diccionario de Trabajo Social



## **9.7 Gestión del componente humano**

Explica (Cortez, 1991) que tomando el concepto de gestión como la acción y efecto de gestionar, y entendiendo por gestionar la realización de diligencias encaminadas a la obtención de un negocio o algún tipo de beneficio, y tomando a las personas como los recursos activos de las organizaciones, podría decirse que la gestión de recursos humanos sería el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos. En el proceso de gestión de recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendiéndose por tales: La dirección general con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal. Para poner en funcionamiento a las personas de una organización, se necesita definir las políticas de personal, y articular las funciones sociales, considerando los objetivos de la organización.

## **9.8 Clima organizacional**

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral<sup>32</sup>La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización, de ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

---

<sup>32</sup>Goncalves 1997

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por ende, en el clima.

### **9.9 El Enfoque Social**

En este el trabajador social tiene la capacidad, de orientar al individuo grupo o comunidad con la que trabaja, por estar preparado y conocer las formas de la verdad o estrategias para tomar las decisiones y movilizar los recursos necesarios para encontrar las soluciones adecuadas.

El trabajador social actúa desde afuera o desde adentro, sin perder su papel de orientador, educador y capacitador. Al final se logra la adaptación, en cambio parcial y el ajuste de la situación problemática mediante el control de sus variables y las acciones para aminorar sus efectos y lograr la integración.

### **9.10 Relación de enfoque con metodología de Trabajo Social**

El desarrollo de las ciencias sociales influencia la creación y adopción del instrumental técnico que utiliza el Trabajo Social en su acción profesional, con marcada influencia de la sociología y psicología.

El desarrollo del trabajo social ha estado ligado a fases críticas de la sociedad que han implicado rupturas epistemológicas para asumir el marco de las contradicciones imperantes. Cuando en el siglo XX la sociedad norteamericana vivía una tensión social, la filosofía positivista y pragmatista da lugar al surgimiento de la profesión, que asume un enfoque subjetivo y pragmático, que tiende a la búsqueda de la verdad y de las soluciones en la misma acción, reproduciendo el circunstancialismo y subjetivismo.

Despojando de su inicio al trabajo social de una práctica con teoría propia, si no dedicada a instrumentar las concepciones políticas diseñadas por los

científicos sociales. Su modelo de intervención presenta como fases: el estudio de casos, diagnóstico y tratamiento, esto se dio derivado de la práctica médica. Su pretensión es de ajustar al sistema al individuo que no ha tenido éxito, que no ha sido competitivo, por lo que se le ayuda a incorporarse a la armonía social<sup>33</sup>

### **9.11 Morbilidad**

La morbilidad<sup>34</sup> se describe como el número total de enfermedades/problemas de salud o condición incapacitante que acontece durante un período de tiempo para una población o lugar determinado. Pueden ser remediadas, curadas o controladas. Algunas de ellas pueden ser prevenidas”.

### **9.12 Comunicación Efectiva.**

Entendido como la comunicación que a través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo que se quiere transmitir o recibir. Dentro de la comunicación efectiva el trasmisor y el receptor codifican de manera exitosa el mensaje que se intercambia. O sea que ambos entienden el mensaje transmitido y esto facilita efectivamente una cooperación mutua para el logro de lo propuesto.

Se interpreta que la comunicación efectiva es Explorar las condiciones que hacen posible que la comunicación sea provechosa y eficaz el cual permite mejorar las condiciones para la entrega eficiente de un valor público.

Según sea la calidad de comunicación que se mantenga en el equipo, dentro de un grupo o en una organización así será la calidad de la relación que se obtendrá y el éxito que busca ya sea en cualquier plano, al conocer y practicar los principios de una comunicación efectiva podemos coordinar, enseñar, aceptar,

---

<sup>33</sup>Mary Richmond fue la inventora conceptual, la que teorizó y sistematizó el Trabajo Social, la que formalizó sus técnicas y contenidos.

<sup>34</sup>Organización Mundial de la Salud, 2008

dirigir, pero sobre todo lograr un clima propicio que las acciones conduzcan a los que realmente se busca.

### **9.13 Valor Público:**

El valor público se refiere al valor creado por el estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. En una democracia, estos valores son definidos en última instancia por el público usuario. Los valores determinados por las preferencias ciudadanas expresadas a través de una variedad de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos electos” Kelly y Muers (2003).

Las organizaciones públicas producen más valor cuando más garantizan la mayor y mejor vida de sus beneficiarios. Desde esta perspectiva, el valor puede ser definido como la satisfacción de necesidades humanas presentes y futuras asociadas a la vida mediante el esfuerzo humano organizado. Hay dos supuestos importantes en esta definición que, a pesar de su obviedad, no pueden dejar de mencionarse: el primero, que el valor es vida humana. El segundo, que no se agota en la satisfacción de las necesidades presentes sino que, además, es preciso que exista –ya en el propio presente- la posibilidad de satisfacer necesidades futuras. El valor entonces, no es sólo vida presente, sino también esperanza de vida: quien no tiene futuro no tiene sus necesidades humanas satisfechas, pues el futuro es una necesidad humana.

Valor público<sup>35</sup> que por definición busca de forma comprometida un sistema que promueve un desarrollo eficaz, eficiente, equitativo y sostenible. Bajo esta perspectiva, se busca la creación de valor público por medio de su gestión, la que debe contribuir significativamente a cuatro fines<sup>36</sup> o principios fundamentales:

- Reducción de la desigualdad
- Reducción de la pobreza
- Fortalecimiento de estados democráticos

---

<sup>35</sup> Según definición de valor publico <http://ulisesasenjo.bligoo.com>

<sup>36</sup> Gerencia social INDES

- Fortalecimiento de ciudadanía

### **9.14 Trabajo en Equipo.**

Un equipo de trabajo se define como un conjunto de individuos que son interdependientes en sus tareas, que comparten responsabilidades, que se ven a sí mismos y son vistos por otros, como una entidad que forma parte de un sistema mayor, que maneja sus relaciones por medio de los límites organizacionales. (Richard Hackman, 1987)

Este concepto puede aplicarse fácilmente a cualquier tipo de trabajo, por ejemplo, en una organización, la tarea del Gerente es llevar la direccionalidad de un programa pero a la vez depende del personal operativo, intervenir en el campo de la acción para alcanzar los resultados deseados el cual la función de ambos contribuye al cumplimiento de objetivos de la organización y forman parte de la fuerza de trabajo aunque realicen diferentes funciones.

### **9.15 Principios**

En sentido ético o moral llamamos principio a aquel juicio práctico que deriva inmediatamente de la aceptación de un valor. Del valor más básico (el valor de toda **vida humana**, de todo **ser humano**, es decir, su dignidad humana), se deriva el principio primero y fundamental en el que se basan todos los demás: la actitud de respeto que merece por el mero hecho de pertenecer a la especie humana, es decir, por su dignidad humana. Se entiende por dignidad algo inherente a la persona y que tiene un precio por encima del todo es lo más sagrado al hablar de que el trato debe ser en base a los principios de la dignidad se hace referencia de un trato con respeto en base a sus valores y cultura aceptando la diferencia y ante todo la tolerancia que debe ser un punto clave en la prestación de los servicios comunitarios en salud.

## **9.16 Programa**

El programa concreta los objetivos y los temas que se exponen en el plan, teniendo como marco un tiempo más reducido. Ordena los recursos disponibles en torno a las acciones y objetivos que mejor contribuyan a la consecución de las estrategias marcadas. Señala prioridades de intervención en ese momento.

Sería el nivel táctico, situado entre el plan y el proyecto. Intenta acercar uno al otro concretando esas ideas y objetivos más generales del plan en un lugar y tiempo determinados y a partir de unos recursos concretos disponibles. De esta forma las ideas generales del Plan se llevan a una situación concreta.

## **9.17 Mortalidad materna**

Se define como “la muerte de una mujer durante su embarazo, parto, o dentro de los 42 días después de su terminación, por cualquier causa relacionada o agravada por el embarazo”parto o puerperio o su manejo, pero no por causas accidentales, esta ha sido un fenómeno que aún se visualiza en las distintas áreas del país, y uno de los departamentos más afectados es Alta Verapaz siendo las causas principales son los embarazos en adolescentes, mujeres multíparas y mayores de 35 años.

## **9.18 Cobertura**

Área geográfica cubierta por un hospital, centro o sistema de atención el cual también a través de las prestadoras de servicios de salud se está ofertando los servicios dirigidos a mujeres, niño, medio ambiente y atención general como el caso del instituto de cooperación social ICOS que brinda los servicios a las familias de dos jurisdicciones<sup>38</sup> en el municipio de Cahabón.

---

<sup>37</sup> Según Organización Mundial de la Salud.

<sup>38</sup> Jurisdicción Sactá y Chipoc, área Cahabón A.V.

### **9.19 Diagnóstico**

Alude en general al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando, permitiendo también proponer a través de herramientas posibles soluciones a la problemática detectada y priorizada.

### **9.20 Diagnostico Organizacional**

El diagnóstico es una herramienta de la dirección y se corresponde con un proceso de colaboración entre los miembros de la organización y el consultor para recabar información pertinente, analizarla e identificar un conjunto de variables que permitan establecer conclusiones, es una actividad vivencial que involucra a un grupo de personas de una empresa o institución interesadas en plantear soluciones a situaciones problemáticas o conflictivas, sometiéndose a un auto-análisis que debe conducir a un plan de acción concreto que permita solucionar la situación problemática.

Las bases del diagnóstico organizacional es que al igual que las personas, las empresas o instituciones deben someterse a análisis periódicos para identificar posibles problemas antes de que éstos se tornen graves. Estos exámenes periódicos constituyen un sistema de control que permite optimizar el funcionamiento de las instituciones. Al ser identificados los problemas en el funcionamiento de la organización surgen acciones mediante un diagnóstico dirigidas a su eliminación o disminución que en conjunto constituyen una parte importante de la planeación operativa.

### **9.21 Desarrollo Organizacional**

Se concibe el desarrollo organizacional como el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo, poniéndole énfasis en el



capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando la direccionalidad estratégica para el logro de las metas y objetivos.

### **9.22 Lluvia de ideas**

La lluvia de ideas<sup>39</sup> también denominada tormenta de ideas, es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado dándoles oportunidades a todos los participantes por igual.

### **9.23 Árbol de Problemas**

El árbol del problema<sup>40</sup> es una herramienta visual de análisis que debe ser utilizada para identificar con precisión al problema objeto de estudio, a través de él se especifican e investigan las causas y los efectos del problema a plantear en la tesis o monografía, además de destacarse las relaciones entre ellas.

Esta herramienta permite hacer análisis de la problemática de causas y efectos por niveles para comprender la magnitud desde la parte superficial hasta estructural del problema.

### **9.24 Árbol de Objetivos**

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite: Describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas; Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia; y Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines. De este modo, los estados negativos que muestra el “árbol de problemas” se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán en la finalización del proyecto. Es la imagen, por

---

<sup>39</sup> Técnica que fue utilizada en el desarrollo de las herramientas del FODA y análisis de causa y efecto en la PPS I URL 2014

<sup>40</sup> Guía didáctica para realizar la práctica profesional supervisada. Pág. 26

cierto simplificada de la situación con proyecto, (intervención) en tanto que el árbol de problemas representa, en forma también simplificada, la situación sin proyecto.

### **9.25 Priorización de Problemas**

Priorizar implica ordenar jerárquicamente las diferentes situaciones problemáticas, según su importancia o valor que se les asigna quienes analizan.

En otras palabras, priorizar es valorar para la decisión de intervención, sabiendo que no todos los problemas tienen la misma importancia y que no siempre se cuenta con los recursos suficientes para intervenir todos los problemas encontrados. Por esto, la gran dificultad de priorizar no es escoger más bien debe de tener presente que hay que solucionar las situaciones graves para evitar grandes amenazas e ir minimizando las debilidades y potenciando capacidades.

### **9.26 Red de actores**

Herramienta del Diagnóstico que sirve para identificar a todos los actores sociales que son claves en la búsqueda de soluciones se dividen en dos grupos directos se refiere a las organizaciones con quienes se ha tenido o mantenido una coordinación y comunicación estrecha en la realización de sus actividades e indirectos con quienes se ha tenido una relación un poco alejada o con quienes podrían establecer relación en algún momento.

La red está referida a relaciones específicas entre una serie definida de elementos (personas, grupos, organizaciones, ciudades, países e incluso acontecimientos). El término es aplicable a dos fenómenos: por una parte, a un grupo de relaciones espontáneas que pueden ser descritas en un momento dado y que aparecen en un contexto definido por la presencia de ciertas prácticas, más o menos formalizadas. Por otra parte, el término red también puede aplicarse al intento de organizar esas interacciones de un modo más formal, trazándoles una frontera o un límite, poniéndoles un nombre y generando así un nuevo nivel de complejidad, una nueva dimensión.

### **9.27 Taller**

Un taller es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.

### **9.28 Población Meta**

Es la población completa de observaciones que deseamos estudiar, y a ellos como razón primordial de las intervenciones en quienes se espera transformarle la realidad e instalarle la capacidad humana, en ICOS la población meta son las familias de las comunidades de las jurisdicciones.

### **9.29 Ley de Descentralización**

Como marco normativo del proceso de descentralización del Organismo Ejecutivo, a través de la Ley General de Descentralización, cuyo artículo 21 ordena la promulgación del Reglamento que permita la operatividad de la ley y el régimen de procedimientos reglamentarios inherentes a las normas generales.

Base legal del consejo comunitario de desarrollo para ser activo en su intervención y en toma de decisiones apoyando los programas dirigidos a la niñez, al medio, a embarazadas y atención general desde un nivel local en el marco de la participación del COCODE.

Se entiende por descentralización<sup>41</sup> el proceso mediante el cual se transfiere desde el Organismo Ejecutivo a las municipalidades y demás instituciones del Estado, y a las comunidades organizadas legalmente, con participación de las municipalidades, el poder de decisión la titularidad de la competencia, las funciones, los recursos de financiamiento para la aplicación de las políticas

---

<sup>41</sup> Ley de Descentralización, artículo dos Decreto 14-2012,

públicas nacionales, a través de la implementación de políticas municipales y locales en el marco de la más amplia participación de los ciudadanos, en la administración pública, priorización y ejecución de obras, organización y prestación de servicios públicos así como el ejercicio del control social sobre la gestión gubernamental y el uso de los recursos del estado.

### **9.30 Participación comunitaria**

Las personas deben organizarse no solo para proponer soluciones, sino para lograr que ese entorno económico y político les favorezca en su lucha contra la pobreza. En este sentido, la participación comunitaria es un elemento clave. Se entiende como participación comunitaria, la acción personal y colectiva que agrupa a ciudadanos decididos a enfrentar una situación, el grupo estipula sus relaciones en función del problema, al cual busca solución mediante un proyecto de desarrollo de mejoras o cambio de la situación.

Una de las características de la participación comunitaria es que busca mejorar el bienestar de los miembros de la comunidad en función de valores que le son propios, para que la mejora pueda ser sostenible en el tiempo. De esta manera, los problemas de la comunidad pueden ser resueltos de manera endógena, sin requerir la iniciativa de entes externos, como los partidos políticos, y las soluciones se ajustan a su entorno porque surgen del consenso de sus miembros.

Es necesario que a través de la participación comunitaria se den las incidencias políticas en las distintas esferas de la vida, aunado a ello la legitimidad y el liderazgo del cual deben gozar para la aceptación a lo interno de la organización.

### **9.31 Desarrollo comunitario:**

El desarrollo comunitario, es aquel en el que una agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, impulsan un proceso de gestión

ante instancias gubernamentales o no gubernamentales, para satisfacer sus necesidades básicas, en el cual se incorpora a los diferentes actores sociales, económicos e institucionales, los cuales, al optimizar los recursos locales y lograr alianzas, generan respuestas de combate a la pobreza, propiciando el bienestar colectivo y una gestión estratégica incluyente, participativa y democrática. (Díaz y Ascoli, 2006: página15). Importancia de la participación organizada en proceso de desarrollo

Este compromiso para la acción social, vista la situación de marginalidad de los grupos a que van dirigidos los programas y proyectos educativos de desarrollo, deberá tender a que los individuos y los grupos tengan una efectiva participación. La participación es una actividad organizada por parte de un grupo, con el objeto de expresar necesidades o demandas, de defender intereses comunes, de trabajar conjuntamente para alcanzar determinados objetivos de carácter económico, socio-político, o de influir de manera directa en los poderes públicos<sup>42</sup> siendo el conjunto de instituciones por medio de las cuales el Estado ejerce las funciones de control en la nación, y también por medio de las mismas mantiene las relaciones con las demás naciones que conforman la comunidad internacional.

Es decir, que la participación significa tomar parte en la toma de decisiones para definición del destino individual y colectivo de los grupos.

### **9.32 Efectividad**

La capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. También como el equilibrio entre eficacia y eficiencia.

### **9.33 Eficacia:**

Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo propuesto a nivel organizacional, tal caso como

---

<sup>42</sup><http://www.monografias.com>

en el presente proyecto de intervención que tiende a la búsqueda de los objetivos hacia el alcance de las coberturas en los 4 programas que se desarrollan para mejorar la salud comunitaria.

#### **9.34 Eficiencia**

Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable, la clave para determinar la eficiencia es el tiempo y recursos y los logros conseguidos.

#### **9.35 Autoestima**

Es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. En resumen, es la percepción evaluativa de nosotros mismos.

La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. Por lo tanto, puede afectar a nuestra manera de estar y actuar en el mundo y de relacionarnos con los demás. Nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa a la influencia de la autoestima.

#### **9.36 Pertinencia Cultural**

En algunas entidades públicas y privadas se ha dado un paso importante al reconocer la necesidad de entregar los servicios diversos con pertinencia cultural.

En general, la definen como la entrega del servicio en los parámetros culturales de los beneficiarios, es decir, conforme a su cosmovisión<sup>43</sup>, idioma, valores y creencias y sus formas propias de organización. Conrad Kottak lo llama: “la forma cultural que tiene de percibir, interpretar y explicar el mundo”. Ahora el concepto de pertinencia cultural ya es parte del léxico oficial de las corrientes favorables al pluralismo étnico y cultural, lo cual constituye un avance sirviendo de referencia que en el país coexisten cuatro pueblos<sup>44</sup> cada cual con sus propias características étnicas y lingüísticas.

Sin embargo, este concepto, por sí solo no resuelve mucho. En primer lugar, tiene la desventaja de caer en las garras de los prejuicios y estereotipos negativos que se tiene en el país contra el reconocimiento real de los derechos de los pueblos indígenas. Esto hace que, en general, se le dé un enfoque caricaturesco, folclorista, y simbólico: colocar como centro de mesa una tela típica, tener alguna foto de un indígena en la pared, dirigir algún saludo en idioma indígena, con esas manifestaciones se considera que ya se está haciendo pertinencia cultural.

En segundo lugar, adversarios del reconocimiento real de las culturas indígenas prefieren limitarse al concepto de pertinencia cultural, pues les permite reducir al mínimo dicha pertinencia, los pueblos indígenas y sus aliados, conocedores de la situación maniobran porque el concepto abarque también lo idiomático, por lo que prefieren la expresión “pertinencia lingüística y cultural”.

### **9.37 Modulo de capacitación**

El módulo es una herramienta básica en el diseño y aplicación de la Capacitación por Competencias. Tiene la característica de facilitar un aprendizaje que conduzca a adquirir una o varias competencias identificadas previamente, las

---

<sup>43</sup>Una *cosmovisión* es el conjunto de opiniones y creencias que conforman la imagen o concepto general del mundo que tiene una persona, época o cultura, a partir de la cual la interpreta su propia naturaleza y la de todo lo existente.

<sup>44</sup> Los cuatro pueblos son: Maya, Xinca, Garífuna y Mestizo.

que le permiten al participante tener las bases para ejercer exitosamente una función técnica o bien, aplicar una conducta, en un ambiente laboral o entorno social. A la vez, permite que se sitúe en diferentes trayectorias de aprendizaje. Ayuda a administrar el aprendizaje, facilitando entradas y salidas a lo largo de la vida.

**Dentro de las funciones que cumple son:**

- Seleccionar los contenidos al tener como parámetro el análisis de actividades de manera organizada y sistemática con base al diagnóstico de necesidades previamente identificada.
- Permite orientar los contenidos de forma organizada.
- Brindar al participante, una visión orientada respecto a cómo será el proceso de instrucción-aprendizaje durante el periodo establecido.
- Permite un aprendizaje partiendo desde las mismas experiencias y vivencias de los participantes.

**La importancia de elaborar módulo de capacitación**

- Permite la selección de contenidos de forma sencilla, concreta y contextualizada.
- Ayuda al facilitador a pensar y a imaginar el desarrollo de la lección a medida que se estructure.
- Permite prever las herramientas, materiales y medios auxiliares para realizar el evento, sesión o taller.
- Define los momentos para llevar acabo la integración de grupo y realizar la retroalimentación y evaluaciones necesarias.



### 9.38 Andragogia

La andragogía consiste en el conjunto de métodos y técnicas, enfatizadas a orientar el proceso de enseñanza aprendizaje dirigido a adultos; El hecho educativo es un proceso que actúa sobre el hombre a lo largo de toda su vida, siendo que la naturaleza del hombre permite que pueda continuar aprendiendo durante toda su vida.

Esta disciplina considera al adulto como un sujeto de acción en el cual juega un papel importante los conocimientos previos, dispuesto a continuar inmerso en el proceso de aprendizaje, fortaleciendo capacidades y habilidades, que le permitan mejorar condiciones de vida.

El andrágogo es el encargado de guiar y facilitar el proceso educativo andragógico, además de implementar estrategias metodológicas que permitan fortalecer el aprendizaje y el autoaprendizaje de los participantes a través de compartir experiencias.

También es un educador que, conociendo al adulto que aprende, es capaz de crear ambientes educativos favorables para el aprendizaje. En su significado más amplio, el andrágogo es el ser de la relación de ayuda educativa al adulto.

Lindeman identifica desde un enfoque integral un esquema con lo que él supone son las claves del aprendizaje de los adultos:

- El adulto se motiva a aprender cuando tiene necesidades.
- La orientación para aprender se centra en la vida.
- Tiene necesidad de auto dirigirse profundamente.
- Las diferencias individuales se incrementan con la edad.

El método andragógico, considera que para el proceso educativo dirigido a adultos, debe realizarse recíprocamente, el rol de facilitador es de guiar, dirigir, orientar el proceso y no de imponer conocimientos. La andragogía se encuentra fundamentada en los principios de participación, horizontalidad y flexibilidad.

## **Participación**

Permite interactuar al participante con sus compañeros entrando en confianza para el compartimiento de sus experiencias ayudando a la asimilación del conocimiento.

## **Horizontalidad**

La horizontalidad se manifiesta cuando el facilitador y el participante, entran en una confrontación basado en la experiencia y lo más importante es la capacidad que tienen de analizar sus propios contextos e innovar nuevas formas de vivencias.

## **Flexibilidad**

Hace referencia que la formación previa, las experiencias y vivencias hacen a que el individuo se incline a interesarse por lo que cree conveniente en base a sus habilidades. Competencias y destrezas.

El adulto como individuo maduro, a diferencia del niño, manifiesta ciertas características dentro de los procesos de aprendizaje que caracterizan a la Andragogía:

- Autoconcepto del individuo.
- Experiencia previa.
- Prontitud en aprender.
- Orientación para el aprendizaje.
- Motivación para aprender

## CAPITULO X

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro Avila, Néstor David Corado, Zoila Beatriz Diaz Zaldaña, Emilia de Jesús. (2010). *"propuesta de un plan estratégico para mejorar el clima organizacional de la cooperativa financiera sihuatehuacán de responsabilidad limitada"*. santa ana.
- Aramayo, O. (s.f.). *Manual de planificacion Estratégica diplomado Políticas públicas y estrategias de desarrollo*.
- BEAL, G. (2010). *conduccion y Acción Dinámica de Grupos*. Argentina: Kapelusz.
- Carballeda, A. J. (s.f.). *La Cuestion Social como cuestion nacional, una mirada genealogica. Edición NO 51 Primavera 2008*.
- Carmen Candelo R. Gracia, Ana Ortiz, Barbara Unger. (2013). *Hacer talleres, una guia practica para capacitadores*. Cali Colombia.
- Delgado, A. (2008). *Participacion Ciudadana*. San Salvador: El serbal.
- Desarrollo, B. I. (2006). *Gerencia Social INDES*.
- Dinamarca, I. (s.f.). *Modulo Liderzgo y Desarrollo Jun Pop Tijonik Red de organizaciones por el derecho a la educacion y la participacion politica*.
- Edvin Arenales, O. (s.f.). *Guia didáctica para la práctica profesional supervisada*.
- Escobar, G. (2006). *Participacion Comunitaria*. Chile: Bornell.
- Hintze, J. (s.f.). *Es posible medir el valor publico*.
- Instituto Guatemalteco de Educacion Radiofónica, I. (2006). *diplomado en "participacion ciudadana" organizacion comunitaria Cocod'es, planificacion participativa*.

Jaime Beltran Sanz, Miguel Ángel Carmonacalvo, Remigio Carrasco Pérez, miguel angel Rivas Zapata y Fernando Tejedor Panchon. (s.f.). *Guia para una gestión basada en procesos*. Instituto de andaluz par la tecnologia .

Landivar., V. a. (2012). *Lineamientos de Práctica Profesional*. Guatemala de la Asunción.

Ludojoski, R. L. (1986). *Andragogia Educacion del Adulto*. Buenos Aires: Guadalupe.

Malkolm S. Knowlws. Elwood F. Holton III. Richard A. Swanson. (s.f.). *Andragogía "El aprendizaje de los adultos"*. María de los Ángeles Izquierda Castañeda.

Mexico, u. d. (s.f.). *Dirección de desarrollo académico.direccion de desarrollo e innovación curricular. coordinacion de diseño curricular*.

PROFASAR. (2006-2010). *Cuaderno de Trabajo, Gerencia Social I. Universidad Rafael Landivar*.

República, C. d. (2002). *ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural*. Guatemala.

Spicker, P. (s.f.). *Doce definiciones de Pobreza*.

## **CAPITULO XI**

### **ANEXOS**

## 11.1 Anexo : fotografías del proceso PPS I y PPS II

Figura N0 7



Foto 1 Identificación de problemas con el personal de ICOS

Figura N0 8



Foto 2 Priorización del Problema

Figura N0 9



**Foto 3 Dinámica del taller de Gestión PPS II**

Figura N0 10



**Foto 4 Taller “Trabajo en equipo”**



Figura N0 11



**Foto 5 Replica de capacitación Gestión a COCODE en el Centro de convergencia Pinares en coordinación con personal Mercy Corssp**

Figura N0 12



**Foto 6 Replica de capacitación de Gestion a COCODE en el centro de convergencia Sactá .**



Figura N0 13



**Foto 7 Apoyo a personal de Mercy Corps para la realización de capacitación a Líderes de la región central Este y Oeste tema de la Gestión**

Figura N0 14



**Foto 8 Desarrollo del taller Autoestima con el personal de Equipo Básico De ICOS.**

Figura N0 15




**Foto 9 Reunión con el personal del MSPAS y presidente de la Comisión Municipal de salud COMUSA para la elaboración del plan de seguimiento de las intervenciones.**



## 11.2 Anexo: Documentos

### 1 Carta de sondeo de práctica:

**Universidad  
Rafael Landívar**  
Tradición Jesuita en Guatemala

Dirección del Departamento de Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371  
Fax: ext.2369  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016  
[mcolindres@url.edu.gt](mailto:mcolindres@url.edu.gt)

San Juan Chamelco, Alta Verapaz, 12 / Julio/ 2,013

Enfermera Profesional Natividad Morales  
Coordinadora Instituto de Cooperación Social  
Cobán, Alta Verapaz

Estimada Señora:

De manera atenta y con mucho agrado me comunico con ustedes para solicitar su apoyo a la Práctica Profesional Supervisada (PPS) del estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo, Anselmo Asig, Carné 2081408.


Queremos contarles que hemos renovado el perfil y el plan de estudios de la carrera de Trabajo Social adecuándolos a las necesidades actuales del país. Como Universidad y como carrera queremos acompañar los procesos de la sociedad civil local y unar esfuerzos desde la academia, a fin de apoyar los cambios sociales que Guatemala y en específico la región, demandan.


La práctica es una importante oportunidad de proyección social, en tanto el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, por lo que se incorporó como trabajo final de cierre de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo.

El estudiante actualmente se encuentra efectuando un sondeo de potenciales centros de práctica, a fin de determinar posibilidades para la realización de su Práctica Profesional Supervisada. En tal sentido, les agradecemos el proporcionar toda la información necesaria al estudiante.

La aprobación de instituciones como centro para la realización de la práctica, dependerá del cumplimiento de los criterios establecidos por la Universidad. La institución que sea definida como tal, tendrá contacto con el estudiante durante un año. El primer semestre se dedica a acercamientos institucionales y preparación del plan de práctica (el estudiante aún no asiste al centro de práctica, excepto en visitas de consulta y/o información) y el segundo a la ejecución del plan propuesto en el primero.

Si tuviesen alguna duda o comentario, les agradecería comunicarse directamente conmigo en el campus Regional San Pedro Claver S.J. de la Verapaz. A los teléfonos 77208309.

  
Lic. Juliana Aju  
Coordinador Académico  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Sede Regional de la Verapaz

  
Campus Regional  
San Pedro Claver, S.J. de Verapaz

### Anexo 3:

### Carta de aceptación del estudiante de Práctica Profesional Supervisada I y II, por parte de la Organización.

**Instituto de Cooperación Social**  
... Infancia es destino

Guatemala  
El Quiché  
Alta Verapaz

Cobán Alta Verapaz 25 de Julio 2013

**ICOS**

licenciada:  
Juliana Ajú  
Coordinadora Académica  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar  
Campus Regional de: La Verapaz

Nosotros El instituto de Cooperación Social por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que: El Estudiante Fidel AncelmoAsigChub carné: 2081408 se presentó a nuestra organización con el objetivo de solicitar espacio para realizar su Práctica Profesional Supervisada I y II, a lo cual estamos en la disponibilidad de brindarle el espacio y las condiciones necesarias para que realice su trabajo en el área de: Fortalecimiento Institucional de nuestra organización lo cual implica que tendrá acceso a la información necesaria para la buena realización de su trabajo.

Así mismo, hacemos de su conocimiento que la persona nombrada como persona enlace es: Elda Vásquez, su correo electrónico es [ve.ester@gmail.com](mailto:ve.ester@gmail.com) número de celular 47996477 quien se desempeña en el área de: consultas comunitarias en una jurisdicción de Cahabón Alta Verapaz.

Atentamente,

  
Natividades Morales  
Coordinadora de ICOS



38 calle y 32 avenida Colonia el Amparo II zona 7. C.P.01007 Guatemala - 2ª. Avenida 4-38 Zona 3, Cobán, Alta Verapaz  
Tel: (502) 24367081 Fax: (502) 24352789 Teléfono: 79512578 – 79512570 - 79529605  
Email: [icoopso@gmail.com](mailto:icoopso@gmail.com) Web: [www.icosguate.org](http://www.icosguate.org) E-mail: [icoscoban@gmail.com](mailto:icoscoban@gmail.com)



## Anexo 4:

### Carta de notificación de aprobación para el centro de PPS I y II



Dirección del Departamento de Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Teléfono: (502) 24262626 ext. 2315 y 2371  
Fax: ext.2369  
Campus Central, Vista Hermosa III, Zona 16  
Guatemala, Ciudad. 01016  
[mcolindres@url.edu.gt](mailto:mcolindres@url.edu.gt)

Cobán 23 de Julio 2013

Enfermera Profesional Natividad Morales  
Coordinadora, del Instituto de Cooperación Social  
ICOS.

Estimada señora:

De manera atenta y con mucho agrado nos comunicamos con usted para agradecer su apoyo a la Práctica Profesional Supervisada (PPS) del estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con énfasis en Gerencia del Desarrollo Fidel Ancelmo Asig Chub, carné: 2081408

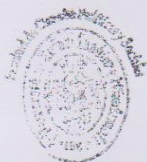
Desde la concepción de la carrera de Trabajo Social, la práctica es una importante oportunidad de proyección social, en la que el alumno aprende, se retroalimenta y gana experiencia profesional, al mismo tiempo que colabora en la satisfacción de necesidades sentidas por las instituciones en donde se realiza la práctica.

El proceso de práctica está dividido en dos fases: en la primera el estudiante mantendrá contacto permanente con la institución a través de una persona designada por la institución (persona enlace) sin contar aún con un tiempo presencial específico en la institución. En esta primera fase, se diseñará, de acuerdo con la persona enlace, el plan de práctica a implementarse en la segunda fase. En la segunda fase, que va de Enero a Mayo, el estudiante se incorporará a la institución, de acuerdo al cronograma y horario definido en la fase uno, a fin de llevar a cabo su proyecto de intervención.

En este sentido, se le ha autorizado a: Fidel Ancelmo Asig Chub iniciar su proceso de Práctica Profesional Supervisada en su organización, la que amablemente nos permite el espacio de práctica. Solicitamos su apoyo a fin de que el estudiante pueda definir de manera preliminar el área de su posible intervención, y que la

misma constituya un aporte útil para su institución, y para las comunidades o destinatarios de su proyección. Con ese propósito, el estudiante en este semestre debe hacer acercamientos con ustedes, y obtener por medios técnicos, la información necesaria y la asesoría oportuna.

Si hubiese alguna duda o comentario no dude en comunicarse con nosotros directamente al Campus Regional San Pedro Claver S.J. de la Verapaz. Al teléfono 77208300 ext. 109.



Campus Regional  
San Pedro Claver S.J. de la Verapaz

Atentamente,

Licenciada Juliana Aju  
Coordinadora Académica  
Facultad de Ciencias Políticas y sociales  
Sede Regional de la Verapaz

Instituto de Cooperación Social  
**RECIBIDO**  
LUCIANO  
3:40 p.m. 24/10

**Anexo 5:**

**Instrumento de Evaluación de réplica de capacitaciones a COCODE tema Gestión.**


Guía de Evaluación de réplica de capacitación a COCODE y comisión de Salud

Centro de convergencia: Sacta

Fecha: 21/05/2014

Responsable: Oscar Pácho

Actividad	Si	No	Observaciones
Cumplió con la metodología de trabajo	X		
Utilizó material didáctico adecuado al contenido	X		
Manejo la agenda adecuada para desarrollar contenido		X	No fue posible iniciar en horario con 30 minutos de atraso.
Utilizó recursos locales	X		
Cumplió con el desarrollo de los temas	X		
Mantuvo al grupo motivado	X		
Mantuvo al grupo sin perder el interés	X		
La participación de los participantes fue activa	X		
Los contenidos fueron comprendidos	X		
El facilitador mostró seguridad al abordar los temas	X		
Adquirieron compromisos los participantes.	X		
Fue realizada la evaluación	X		
El espacio utilizado fue el adecuado		X	Debido a que hubo otro grupo de la hidroeléctrica de Orec y ocupó el salón.

  
 Vo.Bo. Marta Gel  
 Persona Enlace