USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD –CICS-
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

TALLER

INTRODUCCIÓN A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

SISTEMATIZACIÓN DE RESULTADOS

Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS),
Facultad de Ciencias Médicas,
Universidad de San Carlos de Guatemala

Documento en apoyo a la docencia

Guatemala, septiembre 2023

Sistematización del taller
Introducción a la evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad

Documento elaborado por:

Lic. Oscar Hugo Machuca

Dr. Ernesto Velásquez Pérez

Dra. Aida Barrera Guadalupe Barrera Pérez

Documento revisado por:

Dr. Dorian Ramírez Flores

Dr. Héctor Colindres

Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud -CICS-
Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO 1

2. RESUMEN 2

3. OBJETIVOS DEL TALLER 1

4. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL TALLER 2

4.1 Entidad responsable del taller 2

4.2 Equipo organizador del taller 3

4.3 Facilitador del taller 4

5. ASPECTOS GENERALES DEL TALLER 1

5.1 Procesos sincrónicos y asincrónicos implementados en el taller 1

a. Procesos sincrónicos 1

b. Procesos asincrónicos 1

5.2 Directrices generales 2

a. Directrices en las sesiones de trabajo sincrónicas 2

b. Directrices sobre el funcionamiento de la plataforma *Google Classroom®* 3

6. CONTENIDO DEL TALLER 4

6.1 Sesiones de trabajo sincrónicas 4

a. Primera sesión de trabajo 4

b. Segunda sesión de trabajo 6

c. Tercera sesión de trabajo 8

d. Cuarta sesión de trabajo 10
e. Quinta sesión de trabajo 12
f. Sexta sesión de trabajo 14
g. Séptima sesión de trabajo 16
h. Octava sesión de trabajo 18
6.2 Material de apoyo y herramientas de trabajo 20
a. Material compartido en el taller 20
b. Material compartido por los participantes del taller 21
7. PARTICIPACIÓN EN EL TALLER 23
7.1 Personas inscritas en el taller 23
7.2 Resultados alcanzados por los participantes en el taller 25
7.3 Evaluación interna del taller 28
a. Proceso de autoevaluación 28
b. Evaluación final del taller 28
8. ANÁLISIS DEL PROCESO 31
8.1 Identificación de los aspectos positivos y negativos generados en el taller 31
9. SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS DEL TALLER 45
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 46
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48

Lista de cuadros

Cuadro 1. Profesionales responsables de la implementación del taller 3

Cuadro 2. Material y herramientas de trabajo compartidos con los participantes 20

Cuadro 3. Material compartido por los participantes del taller. 22

Cuadro 4. Información sobre las personas que participaron en el taller 23

Cuadro 5. Perfiles de investigación propuestos por los participantes del taller 25

Cuadro 6. Aspectos positivos y negativos identificados en el taller 31

Lista de figuras

Figura 1. Desarrollo del contenido en la primera sesión de trabajo. 5

Figura 2. Desarrollo del contenido en la segunda sesión de trabajo. 7

Figura 3. Desarrollo del contenido en la tercera sesión de trabajo. 9

Figura 4. Desarrollo del contenido en la cuarta sesión de trabajo. 11

Figura 5. Desarrollo del contenido en la quinta sesión de trabajo. 13

Figura 6. Desarrollo del contenido en la sexta sesión de trabajo. 15

Figura 7. Desarrollo del contenido en la séptima sesión de trabajo. 17

Figura 8. Desarrollo del contenido en la octava sesión de trabajo. 19

Figura 9. Estructura y contenido de la evaluación final del taller 29

1. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento es el resultado del proceso de sistematización del taller "Introducción a la evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la salud". El objetivo principal de este ejercicio es la divulgación del conocimiento adquirido a partir de la implementación del taller. Como parte del procedimiento, se registraron y analizaron cada una de las actividades implementadas en el taller para identificar aprendizajes que seguramente promoverán mejoras en proyectos futuros.

La sistematización inició a través de la recopilación de la información referente con el desarrollo del taller. Se tomaron en cuenta las opiniones de las personas involucradas en el proceso, dando cabida a los cuestionamientos, comentarios y juicios emitidos. A partir de la información disponible, se realizó un análisis exhaustivo para entender lo acontecido en la experiencia. La información generada dentro del proceso de sistematización se presenta a través de diferentes apartados en este documento.

Se espera que el presente documento sea una herramienta útil, que proporcione información que puede ser utilizada como una guía para la implementación de iniciativas similares. Además, se resalta la importancia de socializar y divulgar la información obtenida a través del proceso de sistematización, para que sea útil en el marco de acción establecido por el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) en la Facultad de Ciencias Médicas USAC, así como en otras instancias.

2. RESUMEN

Como parte de las actividades propuestas e implementadas en el Programa de investigación en evaluación de la calidad de los servicios de Salud y mejora continua de la calidad, del Área de Investigación en salud pública, del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, se identificó la necesidad de realizar el taller **Introducción a la evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad.** Los objetivos del taller fueron los siguientes: (1) comprender la teoría y conceptos sobre evaluación, monitoreo y mejora continua de la calidad de la atención a la salud; (2) desarrollar capacidades básicas sobre técnicas y herramientas de medición, monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud y su efecto en la salud de la población atendida; (3) elaborar el perfil de anteproyectos de investigación para la evaluación de la calidad de la atención a la salud.

El taller se desarrolló del 24 de enero al 09 de marzo de 2022, a través de ocho sesiones de trabajo sincrónicas, y la ejecución de diversas actividades asincrónicas. Estos procesos fueron facilitados por el Doctor Héctor Colindres, con el acompañamiento del equipo organizador del taller conformado por integrantes del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). En total, participaron 24 personas representantes de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, JHPIEGO, y el proyecto Crecer Sano.

Uno de los resultados más significativos en el taller fue la elaboración de perfiles y propuestas de investigación (anteproyectos) sobre los temas facilitados y analizados. En total, se generaron 16 perfiles como base para la elaboración de posibles propuestas y protocolos de investigación. Actualmente, el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y el Ejercicio Profesional Supervisado Rural (ambos de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC), están elaborando protocolos a partir de los perfiles de investigación generados en el taller. Además, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y Jhpiego están ejecutando proyecto de investigación con base en los temas planteados en el taller. A futuro, se tiene previsto la creación de alianzas entre el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y otras instituciones para desarrollar estas propuestas y otras iniciativas que surjan en el proceso.

La realización del taller es la base para iniciar el proceso de actualización y desarrollo de competencias en evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad, dirigido al grupo de investigadores del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). Se espera a corto plazo constituir y desarrollar un grupo de investigadores expertos en la metodología de evaluación de la calidad de los servicios que, en forma sistemática, propongan proyectos de investigación y generen procesos de análisis crítico del conocimiento producido. Existe el potencial para que el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) se convierta en un referente en Guatemala sobre el tema de evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud y mejora continua.

3. OBJETIVOS DEL TALLER

Los objetivos propuestos fueron los siguientes:

1. Comprender la teoría y conceptos sobre evaluación, monitoreo y mejora continua de la calidad de la atención a la salud.
2. Desarrollar capacidades básicas sobre técnicas y herramientas de medición; monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de salud y su efecto / impacto en la salud de la población atendida.
3. Elaborar el perfil con el marco teórico, conceptual y metodológico de anteproyectos de investigación para la evaluación de la calidad de la atención a la salud.

4. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL TALLER

4.1 Entidad responsable del taller

Las actividades del taller fueron impulsadas y desarrolladas por el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS), de la Facultad de Ciencias Médicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC). El Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) es un organismo multidisciplinario responsable de realizar investigación científica, de acuerdo con las políticas y prioridades de investigación de la USAC y de la Facultad de Ciencias Médicas (Facultad de Ciencias Médicas USAC, 2021).

El objetivo principal del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) es la realización de investigación científica para promover la solución de los problemas de salud de Guatemala. Estos procesos se implementan a través de la conformación de equipos de investigación constituidos por docentes de la facultad e investigadores de otras instituciones; y con el establecimiento de alianzas estratégicas con otros centros y universidades (Facultad de Ciencias Médicas USAC, 2021).

El Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) está integrado por profesores investigadores que trabajan en áreas y programas específicos de investigación. El taller se realizó a través del programa de investigación "Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud y mejora continua de la calidad" del área de investigación en salud pública. Este programa tiene como objetivo implementar líneas de investigación enfocadas en la evaluación de la calidad y mejora continua de los servicios de salud, para la generación de conocimiento científico como base para la toma de decisiones en los diferentes servicios de atención que brinda el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Una de las estrategias operativas del programa de investigación, es la creación de alianzas con otras entidades, centros de investigación o instituciones que laboran a nivel nacional o internacional. Actualmente, este programa está impulsando alianzas y sinergias de trabajo con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y con el Programa de Ejercicio Profesional Supervisado Rural de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC (Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud [CICS], 2021). Además, actualmente se tiene la participación del Doctor Héctor Colindres (profesor afiliado del CICS) en la implementación del programa de investigación y en el desarrollo de las actividades que se han impulsado hasta la fecha.

4.2 Equipo organizador del taller

Los profesionales que estuvieron a cargo de la propuesta, preparación e implementación del taller se presentan en el cuadro 1:

Cuadro 1. Profesionales responsables de la implementación del taller

Nombre	Atribuciones en el taller	Entidad
Doctor Ernesto Velásquez	• Elaboración de la propuesta del taller. • Responsable de la organización y realización del taller. • Parte del equipo organizador del taller. • Evaluación y sistematización del proceso.	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
Doctora Aída Barrera	• Elaboración de la propuesta del taller. • Parte del equipo organizador del taller. • Evaluación y sistematización del proceso.	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
Licenciado Oscar Machuca	• Parte del equipo organizador del taller. • Evaluación y sistematización del proceso.	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
Doctor Dorian Ramírez	Parte del equipo organizador del taller.	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
Licenciada Andrea Caballeros	Parte del equipo organizador del taller.	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
Doctor Héctor Colindres	• Facilitador del taller. • Parte del equipo organizador del taller.	Profesor afiliado del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC.

4.3 Facilitador del taller

El encargado de facilitar el taller fue el doctor Héctor Colindres, profesor afiliado del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). El Dr. Colindres cuenta con amplia experiencia en el tema; ha brindado apoyo en la implementación del programa de investigación "Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud y mejora continua de la calidad" y en el desarrollo de las actividades que se han impulsado hasta la fecha.

Se presenta una breve reseña sobre la experiencia y perfil del Dr. Colindres.

Héctor Colindres es un médico guatemalteco egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con especialización en medicina interna. Ha realizado estudios de postgrado en educación de adultos y numerosos cursos en gerencia, liderazgo y garantía de calidad. Ha sido profesor invitado en el programa de gestión social de la salud de *Boston University* (Estados Unidos); también ha participado en diferentes programas en la Universidad de San Carlos de Guatemala; en la Universidad Galileo; en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua -UNAN- (en Managua y León, Nicaragua). Ha coordinado el Diplomado en Gestión Integral de la Calidad para la Atención Materna Neonatal dirigido a funcionarios y equipos del Instituto de Salud del Estado de Chiapas -ISECH-, avalado por la Universidad Autónoma de Chiapas -UNACH- (México), entre otros procesos.

Fue consultor por más de 35 años en diferentes entidades internacionales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la *University Research Corporation*, *Management Sciences for Health* (MSH) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); con sedes en Bethesda, Maryland, Boston y Washington (Estados Unidos), trabajando en más de 40 países, especialmente en América Latina y África. Ha conducido múltiples proyectos de gran dimensión redefiniendo y reestructurando los Ministerios de Salud, Agricultura, Educación, Economía, Finanzas, de la Familia, Fondos de Inversión Sociales, Instituciones de Seguridad Social, Tribunales Supremos de Justicia, entre otros; así como Organizaciones No Gubernamentales (ONG´s) y del sector privado. Ha trabajado en desarrollo organizacional y desarrollo de Gobernanza y Liderazgo, planeación estratégica, planes de negocios, fortalecimiento de instancias de gobierno, reingeniería y desarrollo de sistemas organizacionales, descentralización y mejora continua de la calidad.

El Doctor Colindres ha diseñado y contribuido a desarrollar múltiples herramientas, que se aplican actualmente en gerencia, liderazgo, gobernabilidad y mejora continua de la calidad. Además, ha facilitado innumerables programas y foros virtuales. Ha escrito múltiples artículos y asesorado y publicado diferentes libros y desarrollado las "Estrategias Nacionales de Gestión de la Calidad del Estado de Chiapas" (México), de los ministerios de salud de Guatemala, Belice, El Salvador, Nicaragua y Paraguay. Ha diseñado la "Guía de la Metodología para la Mejora continua de la Calidad" con la caja de herramientas, documentos validados y probados en muchos de los países de la región. Ha diseñado guías para la documentación y optimización de procesos de atención, para el desarrollo colaborativo entre unidades de redes de servicios de salud; además, guías para la evaluación de la calidad percibida de los servicios de salud. Ha sido el creador de la guía metodológica para el diseño y desarrollo de normas o estándares para la calidad de la atención en servicios de salud, que actualmente se utiliza en múltiples países de América Latina. Recientemente finalizó la guía de procesos y procedimientos prioritarios optimizados y estandarizados de atención de mujeres en edad fértil, adolescentes, materno neonatal y niños menores de dos años para el nivel primario de atención del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (Guatemala).

5. ASPECTOS GENERALES DEL TALLER

5.1 Procesos sincrónicos y asincrónicos implementados en el taller

El taller "Introducción a la evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad" se realizó a través de procesos sincrónicos y asincrónicos implementados del lunes 24 de enero al 9 de marzo del 2022.

a. Procesos sincrónicos

Como parte de los procesos sincrónicos se desarrollaron ocho sesiones de trabajo utilizando la plataforma virtual *Google Meet®*. En cada una de las sesiones se facilitaron los temas previstos en el taller siguiendo una estructura previamente establecida y consensuada entre los miembros del equipo organizador. En cada sesión de trabajo se facilitó información teórica y conceptual sobre los temas propuestos en el taller; además, se discutieron y analizaron estudios de casos como fase práctica sobre la implementación del proceso. La duración de cada sesión fue de cuatro horas aproximadamente. Las presentaciones se realizaron utilizando la herramienta digital Microsoft PowerPoint®. En cada sesión de trabajo se estableció un espacio de preguntas y comentarios para promover la intervención de los participantes del taller.

Las fechas de ejecución de cada una de las sesiones de trabajo fueron las siguientes:

- Primera sesión de trabajo: lunes 24 enero 2022.
- Segunda sesión de trabajo: miércoles 26 enero 2022.
- Tercera sesión de trabajo: lunes 7 febrero 2022.
- Cuarta sesión de trabajo: miércoles 09 febrero 2022.
- Quinta sesión de trabajo: lunes 14 febrero 2022.
- Sexta sesión de trabajo: miércoles 16 febrero 2022.
- Séptima sesión de trabajo: lunes 7 marzo 2022.
- Octava sesión de trabajo: miércoles 9 marzo 2022.

b. Procesos asincrónicos

Para el desarrollo de los procesos asincrónicos se utilizó la plataforma educativa *Google Classroom®.* A través de esta herramienta digital se administraron, implementaron y evaluaron los procesos de enseñanza aprendizaje propiciados en el taller. Todas las herramientas y medios digitales utilizados en el taller fueron habilitados a través de la plataforma *Moodle* establecida en la Facultad de Ciencias Médicas, USAC. El facilitador y el equipo organizador acompañaron a los participantes en el desarrollo de las actividades asincrónicas.

Las actividades desarrolladas por los participantes del taller, de forma asincrónica, fueron las siguientes:

- Lectura de documentos referentes a los temas del taller.
- Participación en foros creados para la emisión de comentarios y preguntas sobre los temas tratados en cada sesión de trabajo.
- Revisión de las herramientas utilizadas en la evaluación de la calidad de los servicios de salud.
- Elaboración y entrega de ejercicios.
- Elaboración y entrega de anteproyectos (perfiles de investigación) sobre los temas abordados en el taller. Con base en el proceso de enseñanza y aprendizaje promovido en el proceso, cada participante elaboró y propuso un perfil de investigación. La propuesta última de esta actividad fue impulsar la elaboración de protocolos de investigación sobre el tema abordado en el taller.

5.2 Directrices generales

Las directrices generales que se implementaron en el taller fueron las siguientes:

a. Directrices en las sesiones de trabajo sincrónicas

- Cada sesión de trabajo inició puntualmente con base en la agenda propuesta.
- Los participantes mantuvieron el micrófono apagado durante las sesiones de trabajo. Únicamente se permitió la habilitación del micrófono para exponer preguntas o comentarios sobre los temas tratados en cada sesión.
- Los participantes mantuvieron la cámara apagada. Únicamente se habilitó la cámara durante las intervenciones directas dentro del taller, aunque quedo a discreción de cada participante la decisión sobre el uso de la cámara. El facilitador del taller mantuvo su cámara encendida en todo momento.
- La mayoría de las preguntas expuestas por los participantes en cada sesión de trabajo, fueron resueltas inmediatamente. Las preguntas que no fueron expuestas en las sesiones de trabajo se presentaron y resolvieron de forma asincrónica, utilizando la plataforma *Google Cassroom®*. El facilitador del taller resolvió todas las preguntas generadas en el taller.
- Semanalmente se envió un correo electrónico a cada uno de los participantes, con los enlaces para ingresar a las sesiones programadas. Este proceso se realizó con al menos tres días de anticipación.
- Se registró la asistencia de los participantes 30 minutos antes de finalizar cada sesión de trabajo.
- Se brindó un receso de 15 minutos en cada sesión de trabajo. Los participantes no se desconectaron de la reunión virtual durante el receso, solamente mantuvieron apagada la cámara y el micrófono. El inició de las actividades luego del receso se realizó con base en la agenda propuesta en cada sesión de trabajo.

- Al inicio de cada sesión se solicitó autorización para grabar las actividades virtuales dentro del taller. Únicamente se realizó la grabación si todos los participantes estuvieron de acuerdo con esta disposición.

- El equipo organizador del taller habilitó un número de teléfono celular para solucionar problemas o inconveniente con el ingreso de los participantes a las sesiones virtuales. Además, este número de teléfono se utilizó para resolver dudas sobre el ingreso y funcionamiento de la plataforma *Google Classroom®*.

b. Directrices sobre el funcionamiento de la plataforma *Google Classroom®*

- La plataforma *Google Classroom®* se utilizó como medio de comunicación directa entre el facilitador del taller y los participantes, durante el trabajo asincrónico. Además, esta herramienta se utilizó para evaluar las actividades desarrolladas y la participación de las personas inscritas en el taller.
- En la plataforma ya mencionada se habilitaron foros para la presentación de preguntas sobre el contenido impartido en cada sesión de trabajo. Además, este espacio se utilizó para compartir material de apoyo y herramientas de trabajo.
- Las grabaciones de cada sesión de trabajo se colocaron en la plataforma un día después de cada sesión. Se permitió la descarga de las grabaciones a todos los participantes en el taller.
- Cada participante utilizó la plataforma para la entrega de los ejercicios y tareas solicitadas en el taller.

6. CONTENIDO DEL TALLER

6.1 Sesiones de trabajo sincrónicas

Para cada sesión de trabajo se propuso una agenda y se utilizó una presentación específica sobre los temas tratados.

a. Primera sesión de trabajo

Fecha: lunes 24 enero 2022
Horario: 08:00 a 11:58 horas
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/dcj-pcco-xen

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:05	Palabras de bienvenida.	Dr. Dorian Ramírez (Coordinador CICS)
08:05 – 08:10	Presentación del Dr. Colindres	Dr. Ernesto Velásquez
08:10 – 08:15	Directrices generales del taller	Dr. Ernesto Velásquez
08:15 – 08:30	Revisión de objetivos y módulos del Taller	Dr. Héctor Colindres
08:30 – 08:45	Ejercicio de presentación: ¿Quién soy?	Todos los participantes
08:45 – 09:45	Exposición dialogada: Concepto Operativo y Desarrollo Histórico de la Calidad. Dr. Héctor Colindres	Dr. Héctor Colindres
09:45 – 10:15	Discusión general: Principios de la Calidad	Dr. Héctor Colindres
10:15 – 10:30	Receso	
10:30 – 11:00	Exposición dialogada: el Ciclo de MCC	Dr. Héctor Colindres

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
11:00 – 11:30	Lluvia de ideas: Sistemas y procesos organizacionales en salud	Dr. Héctor Colindres
11:30 – 12:00	Criterios y herramienta para conformar equipos de MCC	Dr. Héctor Colindres

Los temas presentados y analizados en la primera sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Bienvenida e inicio del taller.
- Desarrollo histórico y concepto operativo de calidad.
- Principios de la calidad.
- El ciclo de mejora continua.
- Sistemas y procesos organizacionales en salud.
- Críterios y herramientas para conformar equipos de ciclos de mejora continua.

Evidencia sobre el desarrollo de la primera sesión de trabajo:

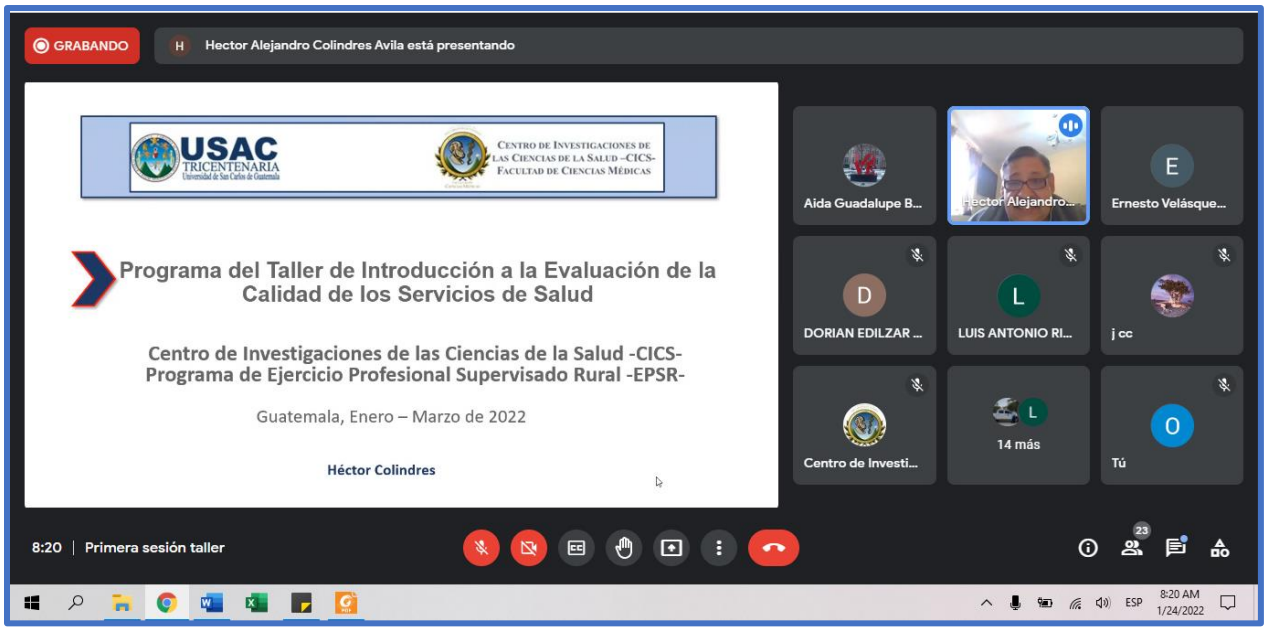

Figura 1. Desarrollo del contenido en la primera sesión de trabajo.

b. Segunda sesión de trabajo

Fecha: miércoles 26 enero 2022
Hora: 08:00 a 12:03 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/rqq-tdhb-sob

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:30	Criterios y herramienta para conformar los equipos de MCC	Dr. Héctor Colindres
08:30 – 09:15	Exposición dialogada: introducción a la documentación de procesos, sus objetivos e importancia	Dr. Héctor Colindres
09:15 – 10:00	Exposición dialogada: criterios, técnica y herramienta (diagramas de flujo o flujogramas) para la documentación de procesos.	Dr. Héctor Colindres
10:00 – 10:15	Receso	
10:15 – 11:00	Ejercicio general con un estudio de caso: documentando un proceso de atención de salud MN e infantil de 1er nivel de atención	Dr. Héctor Colindres
11:00 – 11:15	Discusión de resultados del ejercicio general demostrativo y resumen del día	Dr. Héctor Colindres

Los temas presentados y analizados en la segunda sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Criterios y herramientas para conformar los equipos de MCC.
- Introducción a la documentación de procesos, sus objetivos e importancia.
- Criterios, técnica y herramienta para la documentación de procesos.

Evidencia sobre el desarrollo de la segunda sesión de trabajo:

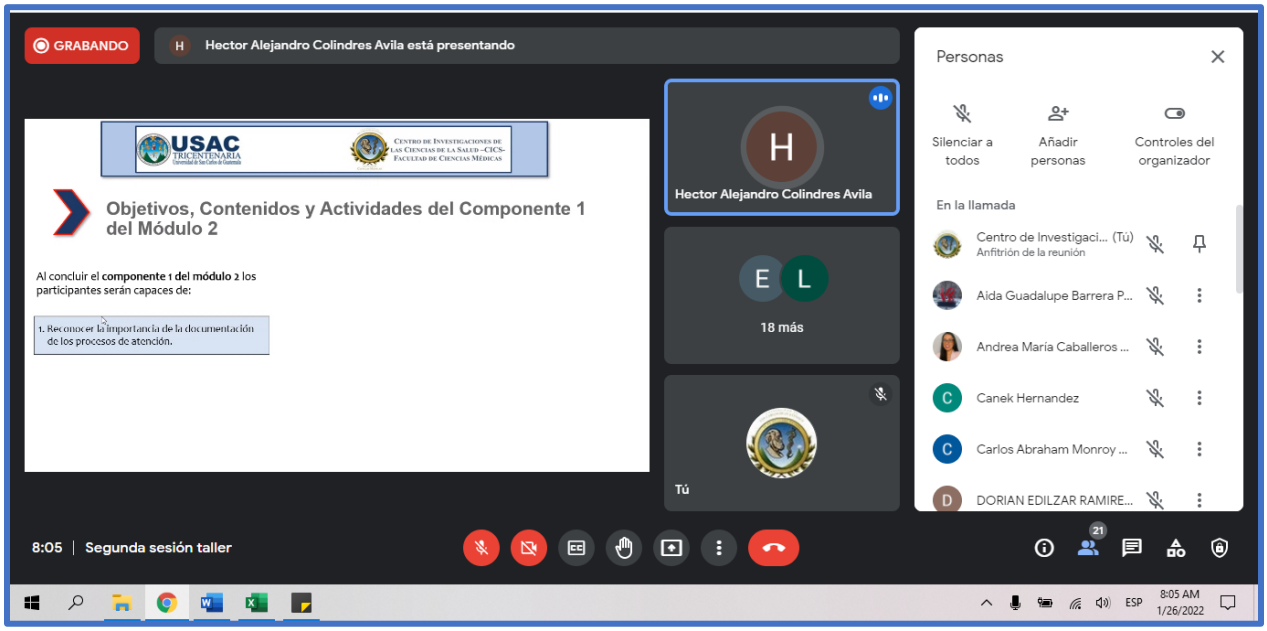

Figura 2. Desarrollo del contenido en la segunda sesión de trabajo.

c. Tercera sesión de trabajo

Fecha: lunes 07 febrero 2022
Hora: 07:45 a 11:30 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/qun-ewqm-acu

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:45	Exposición dialogada: introducción a la optimización de procesos, sus objetivos e importancia.	Dr. Héctor Colindres
08:45 – 09:45	Exposición dialogada y demostración de aplicación de: criterios, técnica e instrumentos para optimización de procesos.	Dr. Héctor Colindres
09:45 – 10:00	Receso	
10:00 – 10:45	Ejercicio en grupo de un Estudio de Caso: optimizando un proceso documentado de atención MN e infantil del 1er nivel de atención	Dr. Héctor Colindres / participantes
10:45 – 11:00	Discusión de resultados del ejercicio general demostrativo y resumen del día	Dr. Héctor Colindres / participantes

Los temas presentados y analizados en la tercera sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Introducción a la optimización de procesos, sus objetivos e importancia.
- Demostración de aplicación: criterios, técnica e instrumentos para optimización de procesos.

Evidencia sobre el desarrollo de la tercera sesión de trabajo:

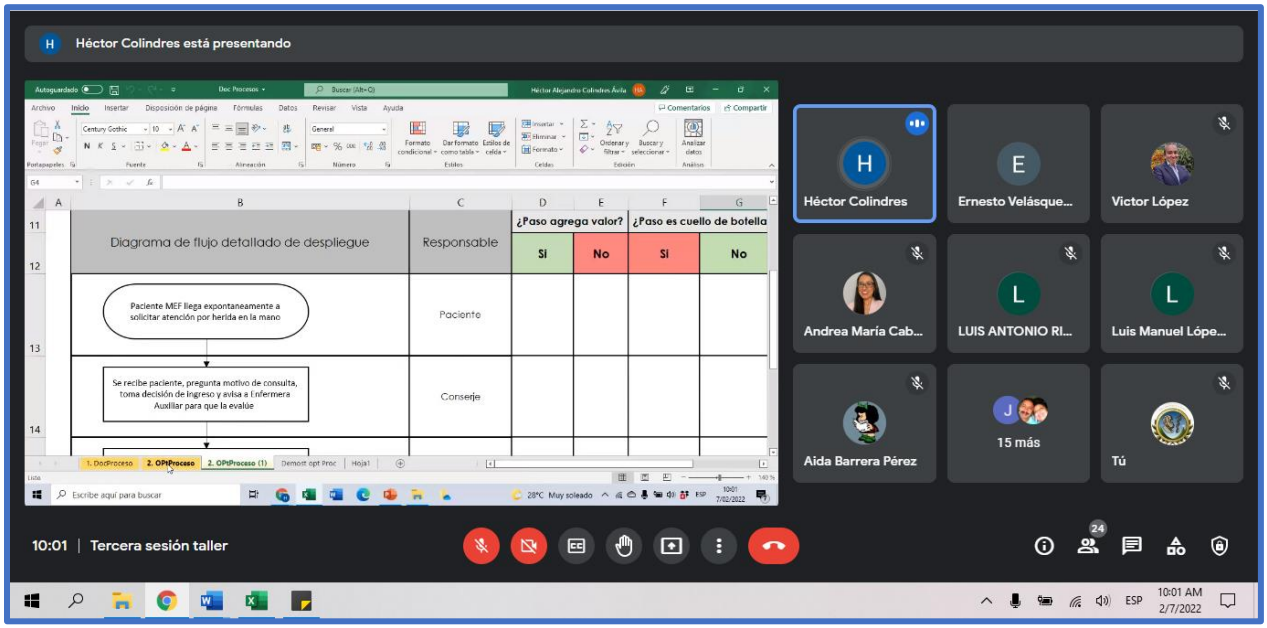

Figura 3. Desarrollo del contenido en la tercera sesión de trabajo.

d. Cuarta sesión de trabajo

Fecha: miércoles 09 febrero 2022
Hora: 07:45 a 12:12 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/ycm-awxw-oqa

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:30	Revisión del ejercicio de optimización de procesos	Dr. Héctor Colindres
08:30 – 09:20	Exposición dialogada: concepto, desarrollo histórico y tipos de normas y criterios de calidad.	Dr. Héctor Colindres
09:20 – 09:50	Lluvia de ideas: factores críticos para medir el desempeño técnico, percibido y organizacional de un proceso. Dimensiones de la calidad	Dr. Héctor Colindres / participantes
09:50 – 10:00	Receso	
10:00 – 11:00	Ejercicio general demostrativo con procesos de atención MN e infantil optimizado del 1er nivel de atención: etapas para el diseño de normas de calidad.	Dr. Héctor Colindres / participantes
11:00 – 11:30	Orientación sobre el mapeo sistémico y los indicadores de resultado y efecto / impacto en la salud de la población	Dr. Héctor Colindres
11:30 – 11:45	Discusión de resultados de ejercicios y resumen del día.	Dr. Héctor Colindres / participantes

Los temas presentados y analizados en la cuarta sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Concepto, desarrollo histórico y tipos de normas y criterios de calidad.
- Factores criticos para medir el desempeño técnico, percibido y organizacional de un proceso. Dimensiones de la calidad.
- Orientación sobre el mapeo sistémico y los indicadores de resultado y efecto / impacto en la salud de la población.

Evidencia sobre el desarrollo de la cuarta sesión de trabajo:

Figura 4. Desarrollo del contenido en la cuarta sesión de trabajo.

e. Quinta sesión de trabajo

Fecha: lunes 14 febrero 2022
Hora: 07:45 a 11:54 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/prh-dgun-sid

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:45	Conferencia socializada: Que entendemos por medición de la calidad y tipos de medición	Dr. Héctor Colindres
08:45 – 09:30	Exposición dialogada: sistema de información y sus procesos e instrumentos para la medición de la calidad.	Dr. Héctor Colindres
09:30 – 10:00	Ejercicio demostrativo: planificando la medición de la calidad de un proceso de atención a la salud.	Dr. Héctor Colindres
10:00 – 10:15	Receso	
10:15 – 11:15	Introducción a los instrumentos de registro, medición y presentación de resultados de la medición de la aplicación de los estándares de calidad con sus indicadores y criterios explícitos	Dr. Héctor Colindres
11:15 – 11:30	Discusión de ejercicios generales demostrativos y resumen del día.	Dr. Héctor Colindres / participantes

Los temas presentados y analizados en la quinta sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Análisis sobre la medición de la calidad y tipos de medición.
- Sistema de información y sus procesos e instrumentos para la medición de la calidad.
- Planificación de la medición de la calidad de un proceso de atención a la salud.
- Introducción a los instrumentos de registro, medición y presentación de resultados de la medición de la aplicación de los estándares de calidad con sus indicadores y criterios explícitos.

Evidencia sobre el desarrollo de la quinta sesión de trabajo:

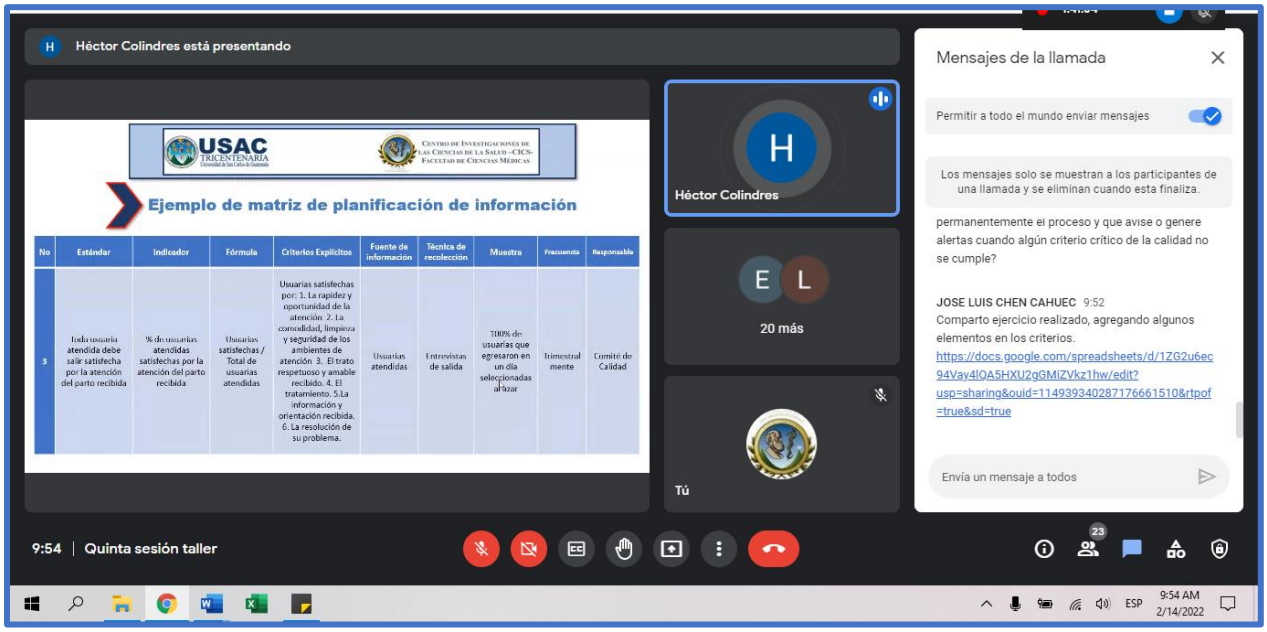

Figura 5. Desarrollo del contenido en la quinta sesión de trabajo.

f. Sexta sesión de trabajo

Fecha: miércoles 16 febrero 2022
Hora: 07:45 a 11:58 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/atz-tkqz-shz

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:15	Bienvenida y recordatorio de las tareas de los grupos de trabajo	Dr. Ernesto Velásquez / Dra. Aida Barrera
08:15 – 09:00	Introducción a la técnica de selección de la muestra para la medición en expedientes clínicos, de la calidad de la atención.	Dr. Héctor Colindres
09:00 – 09:15	Ejercicio demostrativo de selección de la muestra de la calidad técnica de la atención en expedientes clínicos	Dr. Héctor Colindres
09:15 – 10:00	Ejercicio demostrativo: medición de la calidad un proceso de atención MN e infantil en un expediente clínico "simulado" y presentación de los resultados.	Dr. Héctor Colindres
10:00 – 10:15	Receso	
10:15 – 11:15	Revisión de la técnica e instrumento de un proceso de medición / evaluación de la calidad percibida de un establecimiento de salud – El caso del MINSA de El Salvador	Dr. Héctor Colindres
11:15 – 11:30	Discusión de ejercicios generales y resumen del día.	Dr. Héctor Colindres / participantes

Los temas presentados y analizados en la sexta sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Introducción a la técnica de selección de la muestra para la medición en expedientes clínicos, de la calidad de la atención.
- Revisión de la técnica e instrumento de un proceso de medición.
- Evaluación de la calidad percibida de un establecimiento de salud.

Evidencia sobre el desarrollo de la sexta sesión de trabajo:

Figura 6. Desarrollo del contenido en la sexta sesión de trabajo.

g. Séptima sesión de trabajo

Fecha: lunes 07 marzo 2022
Hora: 07:45 a 11:40 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/muy-mwev-rjf

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 09:00	Introducción al concepto, identificación y definición de brechas, análisis de sus causas según las 4 M´s de Deming, identificación de intervenciones y diseño de planes de mejora.	Dr. Héctor Colindres
09:00 – 10:00	Presentación y demostración general: uso de la herramienta integrada de análisis de causas de brechas, definición de intervenciones y planes de mejora.	Dr. Héctor Colindres
10:00 – 10:15	Receso	
10:15 – 11:00	Introducción a los procedimientos para el seguimiento / monitoreo del desarrollo y resultados de los planes de MCC	Dr. Héctor Colindres
11:00 – 11:30	Discusión general y acuerdos para el seguimiento y uso del enfoque de la calidad en la construcción de los anteproyectos de medición de la calidad de la atención a la salud.	Dr. Héctor Colindres / participantes

Los temas presentados y analizados en la séptima sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Introducción al concepto, identificación y definición de brechas, análisis de sus causas según los ciclos de Deming, identificación de intervenciones y diseño de planes de mejora.
- Uso de la herramienta integrada de análisis de causas de brechas, definición de intervenciones y planes de mejora.
- Introducción a los procedimientos para el seguimiento / monitoreo del desarrollo y resultados de los planes de MCC.

Evidencia sobre el desarrollo de la séptima sesión de trabajo:

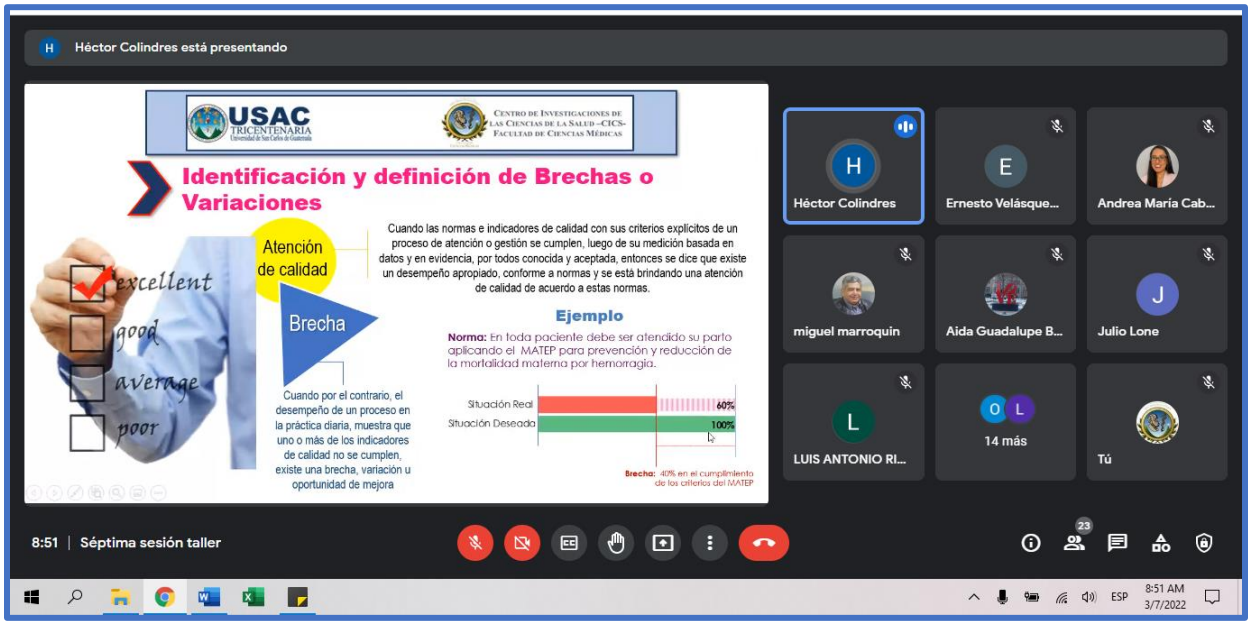

Figura 7. Desarrollo del contenido en la séptima sesión de trabajo.

h. Octava sesión de trabajo

Fecha: miércoles 09 marzo 2022
Hora: 07:45 a 11:55 horas.
Medio digital utilizado para la presentación: Microsoft PowerPoint.
Enlace Google Meet®: https://meet.google.com/mfs-haam-bra

La agenda seguida en la sesión de trabajo fue la siguiente:

Hora	Contenidos / Actividades	Responsable
08:00 – 08:05	Bienvenida y apertura de la sesión	Dr. Ernesto Velásquez
08:05 – 08:20	Propuestas de investigación	Dra. Aída Barrera
08:20 – 08:35	Presentación JHPIEGO y Creciendo Sano	Participantes
08:35 – 09:05	Preguntas y comentarios de participantes y del Doctor Colindres	Participantes / Doctor Héctor Colindres
09:05 – 09:20	Presentación MSPAS	Participantes
09:20 – 09:50	Preguntas y comentarios de participantes y del Doctor Colindres	Participantes / Doctor Héctor Colindres
09:50 – 10:05	Presentación EPSR	Participantes
10:05 – 10:20	Receso	
10:20 – 10:50	Preguntas y comentarios de participantes y del Doctor Colindres	Participantes / Doctor Héctor Colindres
10:50 – 11:05	Presentación CICS	Participantes
11:05 – 11:35	Preguntas y comentarios de participantes y del Doctor Colindres	Participantes / Doctor Héctor Colindres
11:35 – 11:40	Palabras de despedida	Doctor Héctor Colindres
11:40 – 11:45	Palabras de clausura	Doctor Dorian Ramírez

Los temas presentados y analizados en la octava sesión de trabajo fueron los siguientes:

- Presentación de las propuestas de investigación grupales elaboradas por los participantes en el taller.
- Registro de comentarios emitidos por los participantes y el Doctor Héctor Colindres sobre cada propuesta creada.
- Cierre y finalización del taller.

Evidencia sobre el desarrollo de la octava sesión de trabajo:

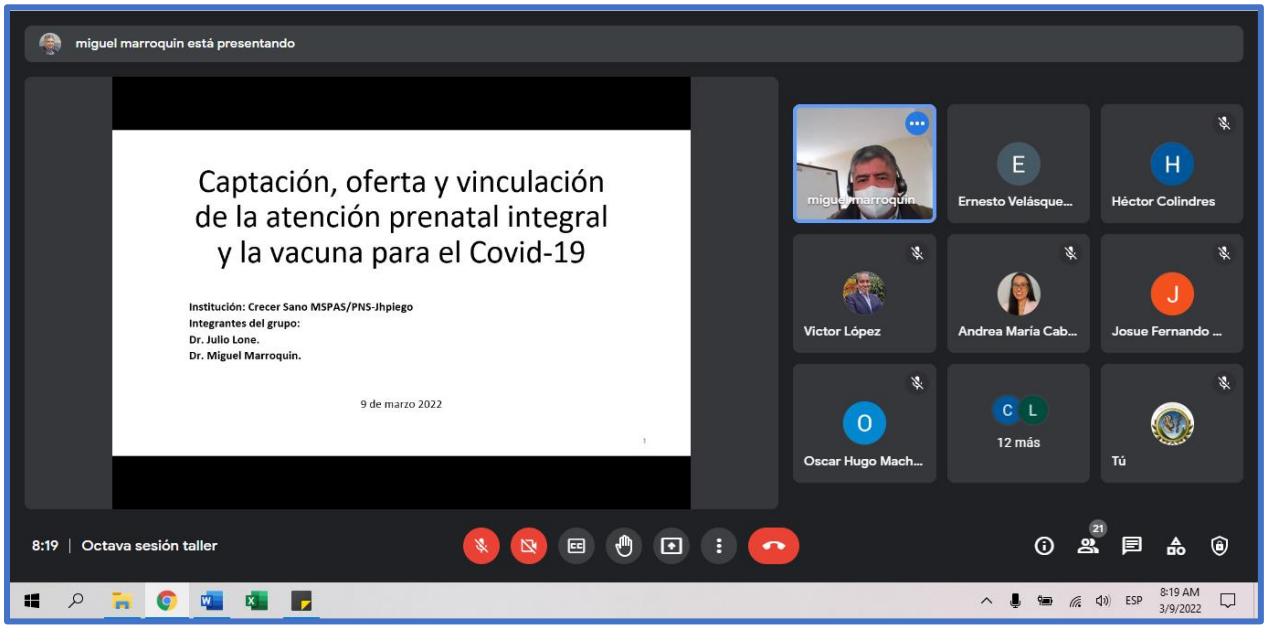

Figura 8. Desarrollo del contenido en la octava sesión de trabajo.

Se comparte el enlace y código QR para acceder a todas las presentaciones utilizadas en las sesiones de trabajo sincrónicas. Estos documentos fueron elaborados por el Doctor Héctor Colindres. Se autoriza la utilización y divulgación de estos documentos, siempre y cuando se respeten los derechos de autor.

https://drive.google.com/drive/folders/1NwQKIORyPHGI0amPfc9CJ0fF3k_GqckH?usp=share_link

6.2 Material de apoyo y herramientas de trabajo

a. Material compartido en el taller

Para complementar y profundizar cada uno de los temas presentados en las sesiones de trabajo, se compartió con los participantes del taller el siguiente material y herramientas de apoyo (cuadro 2):

Cuadro 2. Material y herramientas de trabajo compartidos con los participantes

No.	Material / herramienta	Autor
1	Caja de herramientas para la práctica de la Mejora Continua de la Calidad (MCC).	Héctor Colindres.
2	Política de calidad en salud	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2019).
3	Estrategia de gestión de calidad en salud	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2019).
4	Guía de procesos y procedimientos prioritarios, optimizados y estandarizados para la atención integral materna, neonatal y de niños/as menores de 2 años	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala.
5	Flujo de procesos y procedimientos prioritarios, optimizados y estandarizados para la atención integral materna, neonatal y de niños/as menores de 2 años	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala.
6	Abordaje metodológico para la Mejora de la Calidad	Héctor Colindres (2016).
7	*Modernizing health institutions in Latin America*	Héctor Colindres (2007).
8	Monografía de la garantía de calidad. Sostenibilidad de la Calidad en la atención de salud: Institucionalización de la Garantía de la Calidad	Lynne Miller Franco, Diana R. Silimperi, Tisna Veldhuyzen van Zanten, Catherina MacAulay, Karen Askov, Bruno Bouchet y Lani Marquez (2004).
9	Serie de Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo.	Lori DiPrete Brown, Lynne Miller Franco, Nadwa Rafeh, Theresa Hatzell.

No.	Material / herramienta	Autor
10	Monografía de la garantía de calidad. Un Paradigma moderno para mejorar la calidad de la atención de salud	Rashad Massoud, Karen Askov, Jolee Reinke, Lynne Miller Franco, Thada Bornstein, Elisa Knebel y Catherina MacAulay (2022).
11	Cuadro de mando integral. *The Balanced Scorecard* (teoría y práctica).	Boris Prieto Murillo.
12	Tendencia hacia la reducción sostenible de las Infecciones Intrahopitalarias (IHH) en Servicios Críticos del Instituto Nacional de Salud del Niño	Autor desconocido (2013).
13	*Teamwork at the top*	Erika Herb, Keith Leslie, Colin Price (2001).
14	Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución	Margaret Kruk, Anna Gage, Catherina Arsenault, Keely Jordan, Hannah Leslie, Sanam Order-DeWan, Olusoji Adeyi, Pierre Barker, Bernadette Daelmans, Svetlalana Doubova, Mike English, Ezequiel García, Frederico Guanais, Oye Gureje, Lisa Hirschhorn, Lixin Jiang, Edward Kelley, Ephrem Lemargo, Jerker Liljestrand, Address Malata, Tanya Marchant, Malebona Precious, John Meara, Manoj Mohanan, Youssoupha Ndiaye, Ole Norheim, Srinath Reddy, Alexander Rowe, Joshua Salomon, Gagan Thapa, Nana Twum-Danso, Muhammad Pate (2018).

b. Material compartido por los participantes del taller

Como parte de la dinámica desarrollada en el taller, los participantes compartieron documentos y material sobre los temas facilitados. En el siguiente cuadro (3) se enlista el material compartido.

Cuadro 3. Material compartido por los participantes del taller.

No.	Material	Autor
1	Reglamento para el manejo de desechos hospitalarios. Acuerdo Gubernativo No. 509-2001	Departamento de Regulación de los Programas de Salud y Ambiente. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2006).
2	Guía para la implementación de la atención integral Materna y Neonatal. Calificada con Enfoque de Género y con Pertinencia Cultural, en los Servicios Institucionales de Atención del Parto.	Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2011).
3	Guía para la limpieza y desinfección de ambientes. COVID-19	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2020).
4	Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la perspectiva del usuario	José Gutiérrez, Marlon Lobos (2019).
5	Manual de Adecuación Cultural del Parto Natural/Vertical y sus distintas posiciones en el Marco Multicultural de Guatemala	Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2011).
6	Modelo de atención y gestión para áreas de salud	Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2018).
7	Normas de Atención en Salud Integral para primero y segundo nivel	Departamento de Regulación de los Programas de Atención a las Personas. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Gobierno de Guatemala (2018).
8	Métodos y herramientas para la monitorización de la calidad en servicios de salud	Pedro Saturno Hernández (2015).
9	Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud	Adriana Numpaque-Pacabaque, Anderson Rocha-Buelvas (2016).
10	Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia	Leidy Lezcano, Jaiberth Cardona-Arias (2018).
11	Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.	Emilio Cabello, Jesús Chirinos (2012).

7. PARTICIPACIÓN EN EL TALLER

7.1 Personas inscritas en el taller

En el taller participaron un total de 24 personas representantes de diferentes entidades y organizaciones (cuadro 4).

Cuadro 4. Información sobre las personas que participaron en el taller

No.	Nombre del participante	Entidad / organización
1	Walter Arturo Pérez Rodas	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
2	Josué Fernando Martínez Morales	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
3	Canek Hernández Xet	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
4	Juan Emilio Hernández Mazariegos	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
5	Luis Antonio Ríos Méndez	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
6	Carlos Abraham Monroy	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
7	José Luis Chen Cahuec	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
8	Luis Osberto Pérez	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Rural, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
9	Rony Ríos	Programa Ejercicio Profesional Supervisado Hospitalario, Facultad de Ciencias Médicas, USAC

No.	Nombre del participante	Entidad / organización
10	Dorian Ramírez	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
11	Victor López	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
12	Luis López	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
13	Oscar Machuca	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
14	Aida Barrera	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
15	Ernesto Velásquez	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
16	Andrea Caballeros	Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
17	Lucía Terrón	Directora Ejercicio Profesional Supervisado, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
18	Magda Velásquez	Dirección de Investigación, Facultad de Ciencias Médicas, USAC
19	Elsa Marina Hernández	Sección Atención Integral, Departamento de Desarrollo de los Servicios de la DG-SIAS, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
20	Zoila Bailón	Sección Atención Integral, Departamento de Desarrollo de los Servicios de la DG-SIAS, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
21	Jhunny Tasejo	Sección Atención Integral, Departamento de Desarrollo de los Servicios de la DG-SIAS, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

No.	Nombre del participante	Entidad / organización
22	María Trinidad Ovando López	Sección Atención Integral, Departamento de Desarrollo de los Servicios de la DG-SIAS, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
23	Miguel Ángel Marroquín	JHPIEGO
24	Julio Lone	Proyecto Crecer Sano

7.2 Resultados alcanzados por los participantes en el taller

Uno de los resultados más significativos en el taller fue la elaboración de perfiles y propuestas de investigación (anteproyectos) sobre los temas facilitados y analizados. En total, se generaron 16 perfiles como base para la elaboración de posibles propuestas y protocolos de investigación. Algunos de los participantes realizaron este proceso en parejas, lo cual fue aceptado como cumplimiento de la actividad. Los resultados obtenidos se presentan a continuación (cuadro 5):

Cuadro 5. Perfiles de investigación propuestos por los participantes del taller

No.	Nombre participante	Título del perfil de investigación	Objetivo del perfil de investigación
1	Walter Arturo Pérez Rodas	Efectividad de la atención en centros comunitarios y puestos de salud según las normas de atención integral en salud para primero y segundo nivel 2018	Medir la efectividad en la atención a los usuarios por parte de los encargados de la atención en los centros comunitarios y puestos de salud del Distrito de Rabinal.
2	Juan Emilio Hernández Mazariegos	Condiciones inseguras en higiene y desinfección en los puestos de salud del municipio de Jacaltenango, Huehuetenango, Guatemala en el primer semestre del año 2023	Determinar las condiciones inseguras en higiene y desinfección en los puestos de salud del Municipio de Jacaltenango
3	Luis Antonio Ríos Méndez	Cadena de frío	Documentar el proceso logístico de la cadena de frío en las unidades de salud del primer nivel de atención, en las áreas donde se realiza el Ejercicio Profesional Supervisado Rural

No.	Nombre participante	Título del perfil de investigación	Objetivo del perfil de investigación
4	Carlos Abraham Monroy	Disponibilidad de protocolos establecidos de limpieza y desinfección en las unidades de salud de Alta Verapaz 2021	Determinar la disponibilidad de protocolos establecidos de limpieza y desinfección en las unidades de salud Alta Verapaz de agosto a diciembre 2021
5	José Luis Chen Cahuec	Sin título	Determinar el grado de cumplimiento del protocolo de Atención de Pacientes con Tuberculosis (Norma Nacional) por el personal del primer Nivel de Atención del MSPAS del departamento de Baja Verapaz durante el año 2023.
6	Luis Osberto Pérez	Sin titulo	Determinar las causas de la mortalidad materna en mujeres de población de mayor riesgo del área rural de Guatemala, en los lugares de áreas de salud de práctica de los médicos EPSR. Durante la rotación de un año de febrero 2022 a enero 2023. Poder 7medir su impacto en la vida comunitaria de los afectados, bajo la aplicación de las normas de atención de salud del MSPAS en la mujer embarazada, el parto y el puerperio.
7	Rony Ríos	Calidad de atención a niños en estado de choque	Determinar la forma de atención de un infante en estado de choque
8	Dorian Ramírez / Víctor López	Calidad de los registros del SIGSA en los diagnósticos de salud mental en Guatemala	Determinar el cumplimiento de las normas técnicas y administrativas en el registro de diagnósticos de salud mental.
9	Luis López	Sin titulo	Evaluar la norma de atención diferenciada del parto en adolescentes para determinar las oportunidades de mejora con un instrumento de aplicación rápida.
10	Oscar Machuca	Cumplimiento de las normas de calidad en el primer nivel de atención en Guatemala	Identificar el cumplimiento de las normas de calidad en los procesos implementados en el primer nivel de atención en Guatemala.
11	Aida Barrera	Sin titulo	Evaluar la calidad de atención en salud en la aplicación de las normas de atención de la Ventana de los mil días en los puestos de salud en donde hay presencia de EPSR.

No.	Nombre participante	Título del perfil de investigación	Objetivo del perfil de investigación
12	Ernesto Velásquez	Sin titulo	Conocer la proporción del registro, codificación y congruencia de los diagnósticos establecidos en los expedientes clínicos de los pacientes atendidos en los PS, que atienden estudiantes en EPSR que cumplen con las normas de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, Décima Revisión CIE-10
13	Lucía Terrón	Evaluación de la satisfacción de adolescentes en el acceso a métodos anticonceptivos	Evaluar la satisfacción de las usuarias de planificación familiar en el segundo nivel de atención.
14	Zoila Bailón	Sin título	Incentivar en la comunidad un modelo de la "epidemiología comunitaria" con pertinencia cultural en la ditección de las enfermedades incidentes y prevalentes que permitan disminuir la morbimortalidad en estas comunidades.
15	Miguel Ángel Marroquín	Sin título	Integrar a los procesos de atención materna la oferta de vacuna para embarazada para COVID-19, como estrategia para la reducción de la muerte materna por COVID-19
16	Julio Lone	Sin título	Implementar la hoja filtro a todas aquellas mujeres en edad fértil (MEF) que acuden a los servicios de salud o se detecten a nivel comunitario en municipios donde se tiene sinergia de intervenciones con el Proyecto Crecer Sano y JHPIEGO en áreas de salud de Quiché y Huehuetenango (priorización)

7.3 Evaluación interna del taller

a. Proceso de autoevaluación

Para identificar el nivel de conocimiento de los participantes y los logros alcanzados en el taller se implementaron autoevaluaciones sobre los temas propuestos y facilitados. Cada participante completó la misma autoevaluación formativa previó al inicio del taller y al finalizar la última sesión de trabajo sincrónica. Esto permitió evaluar el conocimiento adquirido por parte de los participantes. Los enunciados y preguntas establecidos en la autoevaluación fueron los siguientes:

- Enunciado 1: describir de forma puntual el concepto básico de CALIDAD de la atención en salud.
- Enunciado 2: escribir al menos dos de los elementos indispensables para MEDIR la CALIDAD de la atención en salud.
- Pregunta 1: ¿cómo se puede ASEGURAR que se está brindando atención a la salud con CALIDAD?
- Pregunta 2: ¿cómo se puede MEDIR la CALIDAD de la atención a la salud?

Se presentan los resultados generales obtenidos en este proceso:

- La mayoría de los participantes tenían un conocimiento mínimo sobre los temas propuestos en el taller. Sin embargo, también se identificó a los participantes que tenían amplia experiencia sobre la implementación de los procesos de evaluación en la calidad de los servicios de salud. La participación en las sesiones sincrónicas de las personas con experiencia en el tema fue fundamental para el registro y socialización de diferentes estudios de caso.
- Los participantes mostraron en la autoevaluación final, un mayor dominio sobre los diferentes temas analizados; un adecuado uso de los términos y elementos referentes con la evaluación de la calidad de los servicios de salud, entendimiento y claridad sobre las fases que se deben implementar en el proceso.

b. Evaluación final del taller

Los participantes realizaron una evaluación sobre la organización, ejecución y resultados obtenidos en el taller. Este proceso se realizó al finalizar la última sesión de trabajo sincrónica. La estructura y preguntas establecidas en la evaluación se visualiza en la figura 9.

Taller Introducción Evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad					
Fecha:					
Institución:					
Programa:					
Solicitamos responder el siguiente formulario de evaluación del taller, que contiene 14 preguntas. Esta información será de utilidad para mejorar futuros talleres y cursos.					
Instrucciones: marque con una X las preguntas de la 1 a la 10 con base en la siguiente estructura: 1 = Deficiente, 2= Bueno, puede mejorar 3 = Muy bueno, no cambiaría nada					
		1	**2**	**3**	**Justificar su respuesta**
1	Organización de las actividades				
2	Organización de los contenidos				
3	Metodología utilizada				
4	Calidad técnica de los contenidos desarrollados				
5	Alcance de los objetivos propuestos				
6	Recursos de apoyo: Classroom				
7	Recursos de apoyo: caja de herramientas				
8	Recursos de apoyo: material bibliográfico				
9	Recurso de apoyo: grabaciones				
10	Calidad técnica del facilitador del taller				
Instrucciones: marque con una X una de las opciones propuestas de la pregunta 11 a la 13.					
		si	**no**	**Justificar su respuesta**	
11	¿La información compartida durante el taller le será de utilidad en el desempeño de sus labores?				
12	¿Estaría interesado en participar en otros talleres o cursos de especialización sobre este tema?				
13	¿Tiene previsto desarrollar próximamente un protocolo de investigación con base en la mini propuesta individual presentada en el taller?				
14	¿Alguna observación que quiera añadir?				

Figura 9. Estructura y contenido de la evaluación final del taller

La evaluación fue completada por 15 de los 24 participantes (62.5%). Se presentan los resultados registrados (se consideró como adecuado si las respuestas fueron “bueno” o “muy bueno”):

- El 100% de los participantes indicaron que el desarrollo e implementación del taller y la metodología implementada fue adecuada. Sin embargo, cuatro participantes (26.67%) indicaron que estos aspectos pueden mejorar en procesos futuros.
- El 100% de los participantes indicaron que la calidad técnica de los contenidos desarrollados en el taller fue adecuada. Sin embargo, al igual que en el aspecto anterior, tres personas (20%) indicaron que estos procesos pueden mejorar.

- El 100% de los participantes indicaron que se alcanzaron los objetivos planteados en el taller.
- El 86.67% (n= 13) de los participantes indicaron que los recursos digitales y el material de apoyo utilizado en el taller fue adecuado. Sin embargo, una persona (6.67%) indicó que el uso y gestión de la herramienta *google classroom* fue deficiente; además, una persona (6.67%) indicó que las grabaciones generadas en el taller y compartidas con los participantes no fueron adecuadas (calificación "deficiente").
- El 100% de los participantes indicaron que la calidad técnica del facilitador del taller fue adecuada.
- El 100% de los participantes indicaron que el taller generó aportes en su desarrollo profesional y laboral. Además, indicaron que la información compartida en el taller será de utilidad en el desempeño de sus actividades laborales.
- El 87% (n = 13) de los participantes expresaron su interés en participar en otros talleres o cursos de especialización sobre el tema.
- El 87% (n = 13) de los participantes indicaron que tienen previsto desarrollar protocolos de investigación con base en el anteproyecto generado en el taller.
- Como parte de las observaciones y comentarios finales emitidos por los participantes, se recomendó la creación de una comunidad conformada por personas interesadas en el tema, como seguimiento del proceso. Además, se emitieron agradecimientos al facilitador y al equipo organizador por la implementación del taller.

8. ANÁLISIS DEL PROCESO

8.1 Identificación de los aspectos positivos y negativos generados en el taller

Para el análisis de los resultados generados en el taller se realizaron entrevistas abiertas con el facilitador y equipo organizador. Además, se consideró la evaluación generada por los participantes sobre la organización, implementación y resultados obtenidos en el taller. La identificación de los aspectos positivos y negativos generados en el taller, se presentan a continuación (cuadro 6).

Cuadro 6. Aspectos positivos y negativos identificados en el taller

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Organización interna del taller	• El trabajo del equipo organizador del taller fue adecuado. Fue importante que cada integrante del equipo tuviera claras sus atribuciones en la organización e implementación del taller. • El equipo organizador mostró motivación en todas las actividades implementadas en el taller. El facilitador del taller tiene amplia experiencia en los temas propuestos y analizados en el taller, por lo que, su participación en el equipo organizador fue fundamental. • La planificación del taller fue discutida y analizada a profundidad por todos los involucrados en la organización y desarrollo de las actividades. Por lo que, las actividades no se realizaron de forma improvisada. Se realizaron varias reuniones de trabajo para concretar la propuesta y organización del taller.	• Cuando surgió la idea sobre el desarrollo del taller no se le brindó la importancia necesaria, debido a la falta de experiencia en la realización de este tipo de actividades en el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). De tal cuenta, se tuvieron algunos inconvenientes para concretar la planificación y organización del taller. • En el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) no se tenía claridad sobre las potenciales investigaciones que se podían impulsar con base en los temas tratados en el taller. Por lo que, no se visualizaba la importancia y aplicabilidad del taller en las labores que desarrolla actualmente el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). • La organización e implementación del taller fue realizada únicamente por el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS), desaprovechando los recursos disponibles en la Facultad de Ciencias Médicas, USAC. Por ejemplo, la participación de la

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	• La organización e implementación del taller tuvo el aval de las autoridades de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, brindando todos los insumos y requerimientos necesarios. Esta actividad fue contemplada en la planificación anual del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). El Programa de evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad, del área de investigación en salud pública fue responsable de la organización e implementación del taller. • El equipo organizador identificó que el tema desarrollado en el taller es de interés en la Facultad de Ciencias Médicas USAC, y en el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; por lo que hubo buena aceptación en la ejecución e implementación del taller.	Coordinadora de Educación Virtual hubiera brindado mejores y diversas herramientas digitales para la implementación del taller; además, hubiera apoyado en las grabaciones de cada una de las sesiones de trabajo sincrónicas. • Se emitieron constancias de participación a todas las personas inscritas en el taller, sin importar el cumplimiento de las actividades y tareas propuestas. Este aspecto le resta importancia y relevancia a la actividad. Es necesario asegurar que todas las personas que participen en este tipo de iniciativas alcancen los objetivos propuestos y logren los resultados esperados para obtener el reconocimiento por su participación.
Apoyo de las autoridades universitarias	• El equipo organizador tuvo libertad de tomar las decisiones necesarias para la organización e implementación del taller, debido al apoyo constante brindado por el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). • El apoyo de la Dirección de	• Al inicio de la planificación del taller se mostró poco interés por parte de los integrantes del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). No se identificó la importancia y relevancia del taller. • No se hicieron las gestiones necesarias para tener la participación del decano de la

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	investigación de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, fue fundamental en la organización e implementación del taller. Se tuvo la participación de la directora de investigación y el coordinador del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) en todas las sesiones de trabajo sincrónicas. Por lo que todos los procesos implementados se realizaron con el aval y apoyo de estas instancias. • A través del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) se logró la divulgación de los resultados obtenidos en el taller en el periódico de la USAC, impulsando el interés de los temas facilitados en el taller a nivel interno de la USAC. • Se permitió al personal que labora en la Facultad de Ciencias Médicas USAC, la participación en todas las actividades previstas dentro del taller, como parte de sus actividades de trabajo. • Las autoridades del Ejercicio Profesional Supervisado Rural de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, reprogramaron sus actividades internas para propiciar la participación de los docentes en el taller.	Facultad de Ciencias Médicas USAC, en la inauguración y cierre del taller. Esto le restó importancia y relevancia a la iniciativa. • No se otorgaron créditos extracurriculares a las personas que participaron en el taller. No se logró vincular la implementación del taller con los procesos que impulsa el Área de Formación y Desarrollo del Personal Académico (AFDPA) de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC.

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Alcance de los objetivos del taller	• Se alcanzaron todos los objetivos propuestos en el taller.	• Es difícil abordar el tema sobre la calidad de la atención de salud y mejora continua con la implementación de un solo taller. Para alcanzar un conocimiento adecuado sobre el tema es necesaria la implementación de varios procesos de capacitación. • Este taller únicamente se enfocó en la sensibilización sobre el concepto de la calidad y el ciclo de mejora continua. Por lo que, es necesario implementar un taller específico sobre medición de la calidad de la atención de salud.
Implementación del taller	• El desarrollo de las actividades se respetó y cumplió adecuadamente. Se facilitó todo el contenido propuesto en el taller. • La cantidad de personas que participaron en el taller fue adecuada para garantizar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Grupos mayores de 25 personas son inadecuados para la facilitación de este tipo de temas. • El análisis de estudios de caso contribuyó a entender y facilitar la aplicación de los temas facilitados en el taller. • Fue de mucha utilidad el uso de la herramienta *Google Classroom®* para la	• Para el desarrollo de este tipo de talleres es preferible la modalidad presencial, principalmente por la necesidad de implementar actividades prácticas. Además, la participación de las personas es limitada en modalidad virtual. • Es necesario que este tipo de talleres incluyan actividades prácticas pues no se logran todos los procesos de enseñanza y aprendizaje únicamente con actividades teóricas. • No se implementaron espacios de diálogo participativo en el taller. De tal cuenta, no se aprovechó la experiencia y opinión de las personas que asistieron a cada sesión de trabajo sincrónicas. • No se gestionó la grabación de

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	facilitación de los recursos y materiales a todos los participantes. Además, esta herramienta permitió la creación de foros de preguntas y comentarios entre los participantes, el equipo organizador y el facilitador del taller. • La modalidad virtual permitió la participación de las personas desde cualquier lugar. Además, se facilitó la implementación de actividades sincrónicas y asincrónicas. • La combinación de actividades sincrónicas y asincrónicas permitió el seguimiento y comprensión de los temas analizados en el taller. • Se generaron perfiles de investigación (anteproyectos) a partir de la implementación del taller. Se identificaron diferentes temas de investigación que se pueden desarrollar en diferentes instituciones.	las sesiones sincrónicas a través de una plataforma como YouTube®, que facilitaría la replicación del taller. • No fue posible la grabación de todas las sesiones de trabajo debido a inconvenientes con la señal y servicio de internet, por lo que, no se tiene el registro de todas las actividades desarrolladas en el taller. • Las jornadas implementadas en cada sesión de trabajo fueron extensas, tomando en cuenta que todas las actividades se realizaron en modalidad virtual. • El cronograma de trabajo dentro del taller sufrió modificaciones a solicitud de un grupo de participantes. Este aspecto generó inconvenientes en las agendas de trabajo de los demás participantes. No es conveniente realizar estas modificaciones durante el desarrollo del taller; estos aspectos se deben durante la fase de planificación del taller. • Es necesario ampliar el tiempo destinado para facilitar las bases sobre la elaboración de los perfiles de investigación (anteproyectos). Se debe asegurar que todos los participantes entiendan los resultados que se esperan en este proceso. • Faltó mayor acompañamiento del equipo organizador y del facilitador del taller, en la

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
		elaboración de los perfiles de investigación (anteproyectos). • Se debe destinar mayor tiempo (más sesiones de trabajo sincrónicas) para trabajar y presentar los perfiles de investigación (anteproyectos). El facilitador del taller debe retroalimentar constantemente el planteamiento de los anteproyectos, para asegurar que estén congruentes con los temas facilitados en el taller. • No todos los participantes lograron culminar las actividades y resultados previstos dentro del taller, debido a la carga laboral que tienen en las diferentes entidades en las que se desempeñan. Es necesario que estas entidades otorguen los permisos necesarios a todos los participantes para desarrollar y culminar todas las actividades previstas en el taller. El equipo organizador del taller debe asegurar que las personas inscritas tengan los permisos correspondientes para realizar todas las actividades programadas. • Algunos participantes tuvieron dificultad con el uso de la herramienta *Google Classroom®*. Es necesario destinar un espacio dentro taller para facilitar información sobre el uso adecuado de esta herramienta digital.

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Perfil de los participantes	• Todos los participantes tenían experiencia sobre el tema facilitado en el taller, en uno o varios contextos. Fue importante la experiencia y conocimiento de los participantes para alcanzar los objetivos del taller. • El taller se implementó con equidad de género. No se discriminó a las personas participantes por su género, identidad cultural, creencias o profesión.	• La mayoría de los participantes en el taller tenían poca experiencia en la elaboración e implementación de investigación científica. Esto dificultó la realización de los perfiles de investigación (anteproyectos). Es necesario que los participantes tengan conocimiento sobre este aspecto. Se recomienda la realización de un taller específico para facilitar temas sobre la elaboración e implementación de propuestas de investigación, para asegurar que el perfil de los participantes sea adecuado. • Es necesario la participación en este tipo de talleres de directores y coordinadores de las entidades encargadas de la atención de los servicios de salud en Guatemala, principalmente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Los temas analizados en el taller pueden ser base para la toma de decisiones y la implementación de procesos más adecuados en los servicios públicos de atención en salud.
Nivel de participación de las personas inscritas en el taller	• Fue importante la participación de las personas con experiencia en los temas facilitados en el taller; principalmente en la exposición de casos y experiencia en las fases prácticas y de aplicación de los temas tratados. • Participación importante y activa a través de la plataforma G*oogle Classroom®* (proceso	• En este tipo de talleres participan de forma más activa algunas personas. No se logró la participación de todas las personas inscritas en el taller. • Es difícil identificar la aplicación de los temas facilitados en el taller, en las actividades diarias que desarrolla cada participante. Este aspecto tuvo un efecto directo en la elaboración de los perfiles de investigación (anteproyectos).

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	asincrónico). Esta herramienta fue útil para profundizar en los temas tratados en las sesiones de trabajo sincrónicas, y para la resolución de dudas.	• Limitada participación de los representantes del programa del Ejercicio Profesional Supervisado Rural de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC. Se esperaba mayor participación por el trabajo que desempeñan en el interior del país. • En algunos momentos del taller no se tuvo un manejo adecuado de los mensajes emitidos por los participantes en el espacio del chat de G*oogle Meet®*, durante las sesiones de trabajo sincrónicas. Es necesario que se mantengan en todo momento las directrices establecidas en el taller. El equipo organizador es el encargado de cumplir este aspecto.
Involucramiento de diferentes actores en el proceso	• Con la implementación del taller se tuvo un acercamiento importante con los representantes del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), principalmente con el viceministro de atención primaria, y su grupo de asesores. • Con base en los resultados del taller se promovió la realización de investigaciones en lugares seleccionados del primero y segundo nivel de atención del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Se espera que a corto plazo se	• El proyecto Creciendo Sano no mostró el interés esperado. No se identifican iniciativas o proyectos de investigación impulsados en este proyecto, a partir de los temas facilitados en el taller. • Algunas de las personas que participaron en el taller no tienen como atribución, en sus puestos de trabajo, la realización de investigación. Esto dificulta el seguimiento y desarrollo del perfil de investigación (anteproyecto) propuesto en el taller.

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	establezcan sinergias de trabajo entre el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) para la realización de investigaciones sobre los temas facilitados en el taller. • La organización JHPIEGO tiene interés en crear un convenio con el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) para la elaboración e implementación de propuestas de investigación. • A partir de la implementación del taller se designó al Doctor Héctor Colindres como profesor afiliado del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). Por lo que existen las bases para que el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) se convierta en un punto de referencia para la evaluación de la calidad de la atención de salud en Guatemala. • El taller se enriqueció con los diferentes puntos de vista expuestos por los participantes. Cada persona tiene diferentes perspectivas con base en su formación y el trabajo que realiza diariamente.	

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
Desarrollo de las siguientes fases propiciadas por el taller	• Se tiene el interés y expectativa de que el tema sobre la evaluación de la calidad de la atención de salud y los ciclos de mejora continua, sean incluidos en el pensum de estudios de la carrera de médico y cirujano de la Facultad de Ciencias Médicas USAC. • Se identificó la necesidad de implementar otras actividades de capacitación para profundizar en los temas facilitados en el taller. Es necesario realizar trabajo práctico para entender y conocer la aplicabilidad del proceso. • La creación del programa de evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad como parte del área de investigación en salud pública del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS), logrará la implementación de los resultados generados en el taller. Principalmente, el seguimiento de los perfiles de investigación (anteproyectos). • Es importante crear alianzas y sinergias de trabajo con los programas de posgrado de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, para la implementación de investigación de los temas	• En Guatemala no se le ha dado la importancia necesaria al tema de la evaluación de la calidad de la atención de salud. Por lo que se pueden tener dificultades en la implementación y seguimiento de los resultados generados en el taller. • El cambio de las autoridades en la Facultad de Ciencias Médicas USAC, puede interrumpir el desarrollo y seguimiento de los resultados generados en el taller, limitando los alcances logrados.

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	facilitados en el taller. • Es necesario institucionalizar el tema sobre la evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud en la Facultad de Ciencias Médicas USAC, para continuar con el proceso indistintamente de las autoridades de turno. • Tanto el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) como el Ejercicio Profesional Supervisado Rural de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, están elaborando propuestas de investigación con base en los temas facilitados en el taller. Se espera gestionar el financiamiento necesario para la implementación de estas investigaciones. • Es posible el seguimiento de los resultados generados en el taller debido a que el Doctor Héctor Colindres brindará el acompañamiento necesario. La designación del Doctor Colindres como profesor afiliado del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) favorece este aspecto. • Este taller se puede tomar como un curso introductorio sobre el tema. Es necesario implementar talleres específicos para facilitar temas sobre la	

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	documentación, estándares y medición en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Además, se pueden implementar talleres complementarios con base en las sugerencias y necesidades de los participantes. • Es necesario que el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) genere una carpeta de las posibles investigaciones que se pueden implementar, con base en los perfiles de investigación (anteproyectos) generados en el taller. Se deben generar alianzas con distintas entidades para la implementación de estas investigaciones.	
Replicabilidad del proceso	• Se tiene sistematizada la estructura y contenido del taller para la implementación de iniciativas similares. • Las herramientas y documentos facilitados en el taller puede ser la base para su replicación. • Las personas que participaron en el taller se pueden convertir en facilitadores de los temas a mediano y largo plazo. De tal cuenta, es importante continuar con actividades de capacitación enfocados en este grupo de personas.	• Se tiene dependencia total del Doctor Héctor Colindres para replicar el taller. Es necesaria la formación de otras personas para facilitar estos temas en el país. • En la modalidad virtual no funcionan las jornadas extensas. Es recomendable sesiones de trabajo con una duración máxima de dos horas. • En la modalidad virtual no se implementaron actividades prácticas sobre el tema. No es funcional la implementación del taller utilizando únicamente la modalidad virtual.

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	• Para tener mejores resultados se identificó la necesidad de implementar un curso específico sobre la metodología de la investigación. Este proceso se debe implementar previo a la ejecución del taller. • Para tener mejores resultados las actividades dentro del taller se pueden realizar de forma combinada a través de procesos virtuales y presenciales. • Es necesario propiciar el desarrollo de actividades presenciales para promover la participación de las personas y la implementación de actividades prácticas. • El facilitador del taller debe dar acompañamiento constante durante la elaboración de los perfiles de investigación (anteproyectos). Para asegurar la elaboración e implementación de las propuestas de investigación, este proceso debe continuar luego de finalizar las actividades del taller. • El próximo taller que se facilite se debe planificar con antelación para contar con el apoyo de AFDPA. Es importante que los participantes obtengan créditos extracurriculares al	

Aspecto evaluado	Aspectos positivos	Aspectos negativos
	culminar satisfactoriamente el taller. Además, AFDPA tiene experiencia y recursos para la implementación de este tipo de talleres. • Es necesario ampliar el número de sesiones de trabajo sincrónicas en el taller, para permitir la retroalimentación de los perfiles de investigación (anteproyectos) propuestos por cada participante. • Es necesaria una fase práctica directamente en un área de atención en salud (como las clínicas del programa de Medicina Familiar), para que los participantes apliquen los temas facilitados en el taller. • En las sesiones de trabajo sincrónicas se pueden analizar estudios de caso, para luego aplicarlos en una fase práctica. Por último, se debe establecer una sesión de trabajo sincrónica para discutir en plenaria los resultados y la experiencia generada en la práctica.	

Se creó un formulario digital en *google forms* para registrar información sobre las diferentes actividades y procesos impulsados a partir del desarrollo del taller. Este formulario fue enviado a todos los participantes. Los resultados generados en este proceso son los siguientes:

- El formulario digital fue respondido por 10 personas (45% de respuesta).
- Representantes del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y el Ejercicio Profesional Supervisado Rural (ambos de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC), están elaborando protocolos a partir de los perfiles de investigación generados en el taller.
- Representantes del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y Jhpiego están ejecutando proyecto de investigación con base en los temas planteados en el taller. Actualmente se encuentran en fase de campo y análisis de la información, como parte de la ejecución de las investigaciones.
- Una de las personas que actualmente está ejecutando un proyecto de investigación, indicó qué utilizó los instrumentos facilitados en el taller para la obtención de información y para el planteamiento de recomendaciones en los servicios visitados.
- Las personas que respondieron el formulario indicaron que es necesario ampliar información sobre los siguientes temas: (a) medición de la calidad de atención; (b) eficiencia y eficacia en el marco de la calidad de atención, además, de interpretación de resultados; (c) creación de instrumentos e identificación de procesos que deben ser evaluados; (d) estudios sobre procesos de calidad de atención impulsados en el primer nivel de atención.
- El 100% de las personas que respondieron el formulario indicaron que ha sido de utilidad los conocimientos compartidos en el taller y los materiales y caja de herramientas facilitados.
- El 80% de las personas que respondieron el formulario indicaron su interés en ser parte de un grupo de investigadores que proponga y realice investigaciones sobre el tema de evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad.

a. Con base en el desarrollo del taller el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) tiene el potencial para convertirse en un referente en Guatemala del tema de evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud y mejora continua. La designación del Doctor Héctor Colindres como profesor afiliado del Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) permitirá el seguimiento de los resultados generados en el taller y la implementación de nuevas iniciativas.

b. Se implementó un taller sobre un tema relevante y poco desarrollado en el país.

c. Se identificaron los elementos de mejora para el desarrollo de otros talleres.

d. Se capacitaron 24 personas en el taller, permitiendo profundizar en los temas abordados y desarrollar proyectos de investigación para evaluar la calidad de atención de los servicios de salud.

e. Se crearon alianzas con otras instituciones propiciando el desarrollo de los perfiles de investigación propuestos. Actualmente, el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y el Ejercicio Profesional Supervisado Rural (ambos de la Facultad de Ciencias Médicas, USAC), están elaborando protocolos a partir de los perfiles de investigación generados en el taller. Además, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y Jhpiego están ejecutando proyecto de investigación con base en los temas planteados en el taller.

f. Se evidenció que la realización de talleres con este enfoque fortalece e incentiva la presentación de propuestas de investigación, permitiendo la creación de una cartera de proyectos sobre el tema.

g. Se sentaron las bases para el desarrollo del Programa de evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad, que será incluido en la planificación anual del área de investigación en salud pública en el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS).

h. El Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) debe considerar, en su planificación anual, la realización de investigación sobre el tema abordado en el taller.

i. Se recomienda no continuar con la implementación de talleres, es más conveniente la implementación de procesos de capacitación más extensos como, por ejemplo, cursos de especialización, y en un futuro la creación de estudios de posgrado en la Facultad de Ciencias Médicas, USAC. Estas capacitaciones deben generarse con base en las necesidades identificadas por las personas que estén desarrollando iniciativas o investigación sobre el tema.

j. Es fundamental la vinculación de AFDPA y los programas de posgrado de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, en la implementación de futuras actividades de capacitación sobre el tema.

k. Presentar a la Coordinación de Planificación (COPLA) de la Facultad de Ciencias Médicas USAC, la posibilidad de incluir el tema sobre la evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud en el pensum de estudio de la carrera de médico y cirujano.

l. Es importante la elaboración e implementación de propuestas de investigación con base en los resultados obtenidos en el taller.

m. Es importante la creación de una carpeta sobre posibles investigaciones que se pueden implementar con base en los perfiles generados en el taller.

n. Es pertinente definir una estrategia para apoyar o facilitar los anteproyectos elaborados en el taller, con el objetivo de fomentar proceso de investigación sobre el tema.

ñ. Se debe dar seguimiento a la elaboración de las propuestas de investigación generadas por el Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS) y el programa del Ejercicio Profesional Supervisado Rural de la Facultad de Ciencias Médicas USAC. La creación del convenio de cooperación entre estas dos instancias es la base para el seguimiento y ejecución de estas propuestas de investigación. Se debe gestionar el financiamiento de las propuestas de investigación para lograr su implementación.

o. Se debe priorizar la participación de las personas inscritas en el taller en futuros procesos de capacitación sobre el tema. A futuro estas personas se pueden convertir en facilitadores para la replicación de iniciativas similares.

p. En futuros talleres se debe evaluar el perfil de ingreso de las personas que deseen participar, para corroborar su experiencia en la elaboración y ejecución de propuestas de investigación.

q. Se deben tomar en cuenta los aspectos descritos en este documento para la replicación de procesos similares. La sistematización de esta experiencia debe servir como guía para la implementación de futuras iniciativas.

Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud (CICS). 2021. Programa de Evaluación de la calidad de los servicios de salud y mejora continua de la calidad, Área de investigación en salud pública. Centro de Investigaciones de las Ciencias de la Salud, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de San Carlos de Guatemala. 2021. Normativo del Centro de Investigaciones de Las Ciencias de la Salud -CICS- Facultad de Ciencias Médicas, USAC. Junta Directiva, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Ciencias Médicas

Área de Investigación
en Salud Pública

Diseño y diagramación:
Unidad de Educación Virtual:
Diseño Gráfico y Multimedia

Guatemala, junio 2024.