

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN
INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN
DE LA UNIDAD NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANDREA JOSÉ CORDÓN

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 07 de agosto de 2018


Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: **Andrea José Cordón** con número de **carne: 201022704 y CUI: 2385189300101**; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"Admisión"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo** al **16 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Estrategias para fortalecer la comunicación interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,



Licda. María Lilliana Ruiz Rodríguez
Gerente Administrativo-Financiero
Unidad Nacional de Oftalmología

Licda. María Lilliana Ruiz Rodríguez
Gerente Administrativo-Financiero



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Andrea José Cordón
Carné: 201022704
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

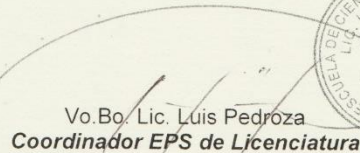
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DEPARTAMENTO DE ADMISIÓN DE LA UNIDAD NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.


Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A DIOS PADRE Y LA VIRGEN

Por la oportunidad de poder cumplir este sueño y enseñarme el camino para seguir adelante, porque todo fue posible.

A MIS ABUELOS, PAPARTURO Y MAMALUCY

Fueron y seguirán siendo por siempre mi vida. Se adelantaron al cielo, pero este logro es totalmente para ustedes.

A MI MAMÁ

El camino fue largo, lleno de altibajos, pero valió la pena, sé que estarás orgullosa.

A MI QUERIDO ESPOSO

Este logro es nuestro, me ayudaste en todo momento, incluso fuimos hasta el último rincón de Guatemala, pero nunca, permitiste que me rindiera. Tuviste fe en mí y supiste mantenerme firme en mis sueños.

A MIS DOS HIJOS

Mis príncipes, todo sacrificio tuvo su recompensa. Pueden lograr lo que sea.

A MIS HERMANAS

Paso a paso, todo se puede. Gracias por su apoyo incondicional.

A MI FAMILIA

Me enorgullece acreditar este logro más para la gran Familia Cordón, así como mi familia política por su ayuda en todo momento.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS

Agradezco sus buenos deseos, su paciencia, su tiempo y toda su ayuda, todo está reflejado en este proyecto final.

AGRADECIMIENTOS

A mí querida **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por darme la oportunidad de superarme académicamente y alcanzar mis sueños, hoy puedo decir que soy una orgullosa Sancarlista. Y con los conocimientos adquiridos, podré desarrollarme profesionalmente en lo que más me apasiona.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindar una excelente formación a todos sus estudiantes. Me siento orgullosa ser parte de tan prestigiosa escuela.

Al **Lic. LUIS PEDROZA**, por su apoyo y motivación para que lográramos cerrar este ciclo universitario.

A **TODO EL EQUIPO DEL EPSL**, por su ayuda y asesoría oportuna, sin duda, son parte fundamental de este éxito. Muy satisfecha de todo su trabajo.

A la **Licda. MARÍA LILIANA RUÍZ**, por su confianza en permitirme desarrollar el proyecto de EPS en la institución. Su apoyo fue muy valioso.

A la **UNIDAD NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA**, por ser partícipes del proyecto ejecutado y su buena disposición para que fuera un éxito.

A mis **COMPAÑEROS DE LABORES**, Maricarmen Guzmán, Astrid Barriando, Lili Pineda, Henry Godoy, Claudia García, Luis Fernando Pérez, Manuel Monzón, Douglas Ordoñez, Ema Aldana, Aury Santiago, Dr. Roberto Jule, Lic. Roy Gutt, Dra. Judith Pérez, Dr. Lisandro Cordero y Dr. Juan Pablo Tovar una mención especial por todo su apoyo, cariño y buenos deseos para lograr concluir satisfactoriamente este ciclo.

A mis **COMPAÑEROS DE LABORES** de Pollo Campero S.A. y Grupo Cayalá que siempre me brindaron la oportunidad de superarme y contribuyeron a mi logro académico.

A mi prima **MARÍA CECILIA BARRERA CORDÓN**, tu ayuda incondicional merece un agradecimiento especial en este proyecto final. Siempre pude contar contigo.

A mi primo **DR. ARTURO LUIS MÉNDEZ CORDÓN**, gran profesional, mi admiración hacia ti. Es un orgullo que seas mi padrino en este grado académico.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO 1	
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. LA INSTITUCIÓN: UNIDAD NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA	1
1.2.1. Ubicación Geográfica	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes o Historia	2
1.2.4. Departamentos o dependencias	3
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	6
1.2.8. Público Objetivo	6
1.2.9. Organigrama	6
1.3. METODOLOGÍA	7
1.3.1. Descripción del Método	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	7
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	8
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.4.1. Ficha de las entrevistas	9
1.4.2. Resultado de las entrevistas	10
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados	11
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	12

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN: FODA	24
CAPÍTULO 2	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	25
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	25
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	25
2.2.1. Objetivo General	25
2.2.2. Objetivos Específicos	25
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	26
2.4. MENSAJE	27
2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES (PROPUESTAS)	27
CAPÍTULO 3	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	33
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	33
3.1.1. Financiamiento	33
3.1.2. Presupuesto ejecutado	34
3.1.3. Beneficiarios	35
3.1.4. Recursos Humanos	36
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	36
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES (DESARROLLADAS)	37
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	41
2.5. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	42
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
GLOSARIO DE TÉRMINOS	45
BIBLIOGRAFÍA	47
EGRAFÍA	47
ANEXOS	48
Transcripción completa de las Entrevistas	48
Modelo de la Encuesta	54

Matriz o vaciado de las encuestas	55
Fotografías	56
Arte 1 para incentivar participación en la Acción 1	62
Arte 2 para incentivar participación en la Acción 1	63
Copia del instructivo para colaboradores elaborado para la Acción 1	64
Copia del instructivo para líderes elaborado para la Acción 1	65
Muestra del formato utilizado para el vaciado de encuestas de la Acción 1	66
Arte de la invitación para la Acción 2	70
Capturas de las escenas del video creado para la Acción 2	71
Arte de la Acción 3	84

RESUMEN

Nombre de la Institución

Unidad Nacional de Oftalmología

Nombre del Proyecto

“Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología”

Objetivos del Proyecto

Objetivo General:

Presentar un plan de comunicación interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer la comunicación interna de Admisión.
- Mejorar el trabajo en equipo de Admisión.
- Reconocer el buen desempeño laboral de Admisión.

Sinopsis

Se ejecutó un proyecto comunicacional con el fin de mejorar el clima laboral de Admisión donde se trabajaron tres áreas específicas: Comunicación, integración de equipo e incentivar el reconocimiento al buen desempeño laboral, basándose en las necesidades expresadas por sus colaboradores. Así mismo, el proyecto contó con el apoyo y la participación de las líderes de equipo, lo que contribuyó para cumplir con los objetivos establecidos en el presente trabajo.

INTRODUCCIÓN

El presente informe expone información pertinente de la Unidad Nacional de Oftalmología con el propósito de conocer su entorno y que, a través del método de la observación, se pudo ejecutar un diagnóstico que visualizó deficiencias centralizadas en la comunicación.

Esta investigación se delimitó llegando a uno de los departamentos más importantes de la institución, Admisión, quienes son los responsables de la recepción de pacientes y personifican el primer contacto con ellos movilizándolo la operativa de la consulta externa. Por ello, poseen un compromiso único con la calidad y la experiencia en el servicio que prestan.

Sin embargo, se detectaron carencias en la comunicación del personal, los integrantes del equipo expresaron la necesidad de sentirse más motivados con las atribuciones que realizan. Por otro lado, se detectó falta de trabajo en equipo, siendo este un punto clave para que cada uno se integre y se identifique dentro de un mismo objetivo, logrando resultados satisfactorios.

Todos estos factores conllevan que el equipo muestre interés en fortalecer el clima laboral reconociendo la importancia de vigorizar una cultura de servicio que transforme y consolide actitudes positivas que representará un gran valor a la institución.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto es importante debido a que oportunamente contribuye un aporte esencial a la comunicación organizacional del área de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.

El diagnóstico realizado nos aportó resultados que, en otra terminología, pueden ser nombrados oportunidades de mejora como lo es su clima laboral, profundizando en el trabajo en equipo, comunicación interna del departamento y la motivación del personal.

Por consiguiente, se realiza este proyecto ya que es trascendental el fortalecimiento de las relaciones humanas, que los colaboradores se sientan integrados e identificados con la institución creando un lazo de lealtad y de trabajo en equipo, así mismo, otorgarles empoderamiento para fortalecer su compromiso y rendimiento.

La comunicación eficaz beneficia a toda organización, trabajando en ella compromete a sus colaboradores a crear intereses mutuos que conlleva el alcance de metas y a un apropiado clima laboral.

CAPÍTULO 1

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico comunicacional del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología”.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Realizar un diagnóstico comunicacional del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Examinar el trabajo en equipo de los colaboradores del departamento de Admisión.
- Detectar los problemas de comunicación interna del departamento de Admisión.
- Analizar el clima laboral del departamento de Admisión.

1. 2. LA INSTITUCIÓN: Unidad Nacional de Oftalmología.

1. 2. 1. Ubicación Geográfica

La Unidad Nacional de Oftalmología (UNO) se encuentra ubicada en la 8a. Calle 5-64 Zona 11 Colonia El Progreso de la Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

La UNO cuenta con un convenio con el Ministerio de Salud por medio del cual brinda servicios que engloban emergencias de origen traumático oftalmológico siendo estos clasificados como cuerpos extraños oculares, quemaduras químicas, heridas en la córnea y

párpados, también incluye servicios como el tratamiento a pacientes con retinopatía del prematuro y evaluaciones hospitalarias.

Adicional, posee alianzas por servicios que se prestan mutuamente con la Municipalidad de Guatemala, Visión 2020, Servicios Oftalmológicos Múltiples S.O.M. ONG, Patronato de Asistencia Social del Hospital Roosevelt PASHR, Fundazucar, Patronato del Diabético, Universidad del Valle de Guatemala, Club de Leones y con la Cooperativa Agrícola Integral Unión de Cuatro Pinos R. L.

1.2.3. Antecedentes o Historia

En el año 1969 inició como el Servicio de Oftalmología del Departamento de Cirugía del Hospital Roosevelt, ya en 1974 se realizó el cambio a Departamento de Oftalmología del Hospital Roosevelt y en 1999 evolucionó a Unidad Nacional de Oftalmología.

El Dr. Arturo Quevedo Laberée, guatemalteco egresado de Harvard University como Oftalmólogo con sub-especialidad en Retina, inicio con el servicio de oftalmología en el hospital Roosevelt y fundó el Postgrado de Oftalmología en 1970, estando dentro de la Junta Directiva del Comité Pro-Ciegos, lo introdujo al Hospital Rodolfo Robles en el año 1971.

En 1975, el Postgrado de Oftalmología fue reconocido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, otorgando el Título “Magister Scientiæ”, siendo el primer postgrado con reconocimiento en Guatemala. Ya para entonces había comenzado a entrenar residentes de otros países.

El postgrado se llevó conjuntamente en las dos instituciones por 13 años, formando oftalmólogos y profesores hasta el año de 1983 donde hubo una separación. La meta principal siempre ha sido entrenar oftalmólogos y profesores en oftalmología con excelencia y brindar ayuda a la comunidad guatemalteca con servicios de prevención, detección, tratamiento y seguimiento, a través de una entidad no lucrativa.

En estos años la Unidad Nacional de Oftalmología (UNO) ha egresado varios oftalmólogos con un alto impacto dentro de la profesión (sociedades de oftalmología, fundaciones, direcciones de postgrado, sociedades de subespecialidad y profesorado) siendo influencia dentro de las entidades nacionales e internacionales.

El Dr. Carlos Manuel Portocarrero, guatemalteco, desde su egreso en la UNO se dedicó a la docencia, administración dentro de varias jefaturas, llegando a la Presidencia de la UNO 2004-2008 2008-2012, la Presidencia del Patronato del Hospital Roosevelt 2001 hasta la fecha, siendo también el responsable de las clínicas rurales y el proyecto “Visión Escolar Saludable (VES).

Actualmente la Unidad Nacional de Oftalmología tiene una Junta Directiva que dirige todos los servicios que incluye las clínicas de sub-especialidad oftalmológica, procedimientos especiales, quirúrgicos y emergencias. Además cuenta con una biblioteca que es la más completa de la región.

Debido a la asociación con diferentes entidades se ha logrado formar clínicas en diversos sectores de Guatemala, como lo son la Municipalidad de Guatemala (en la zona 18), el Club de Leones (en su clínica de Salamá), la Universidad del Valle de Guatemala (en su clínica de Sololá), el Hospital Nacional de Santa Cruz del Quiché (en su Clínica de Ojos) y la Cooperativa Cuatro Pinos en Uspantán, El Quiché.

El Postgrado ha egresado a más de doscientos oftalmólogos de toda América con residencia en Canadá, Estados Unidos de Norte América, México, Guatemala, Belice, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Perú, España, Suecia y Chile (Unidad Nacional de Oftalmología. (2015). Quiénes somos. Guatemala: Lomax Guatemala. Recuperado de <http://oftalmologiaguatemala.com/>).

1.2.4. Departamentos o Dependencias:

Gerencia Financiera

Se responsabiliza ante el Consejo de Administración, por la organización y el funcionamiento administrativo y financiero de la Unidad.

Enfermería y Sala de Operaciones

Son quienes prestan servicios auxiliares de la salud.

Área Médica

Son responsables de la consulta externa oftalmológica.

Contabilidad

Encargados de todo el tema financiero, teniendo a su cargo la administración de la bodega de insumos varios, cuentas por pagar, activos fijos, caja de cobros y estadística.

Admisión

Este es uno de los departamentos más importantes debido que es donde se centraliza la mayor parte de necesidades y procesos operativos, siendo además responsable de la primera atención que se le da al paciente, ejecutando logísticas puntuales como recepción, documentación, traslado, resolución de casos entre otros servicios que involucran a la consulta externa. Manejan comunicación con todos los demás departamentos de la institución.

Asesoría

Se encarga de la resolución de inquietudes de los pacientes asesorando procesos como exámenes especiales y procedimientos quirúrgicos.

Compras

Departamento a cargo de cotizar, gestionar y adquirir todo lo necesario para la operación de la Unidad en sus distintas áreas.

Recursos Humanos

Se ocupa de la selección, contratación y atención del personal de la institución.

Servicios y Mantenimiento

Se responsabilizan por conservar y mantener en buen estado todos los equipos técnicos, mobiliario e instalaciones de la institución.

Intendencia

Sus funciones se centralizan en varias tareas de limpieza para garantizar un ambiente óptimo para todos los colaboradores y pacientes.

Archivo

Son quienes facilitan y administran los documentos que contienen información de los pacientes de la consulta externa.

Bodega

Se les atribuye el almacenamiento y despacho de insumos varios que se proveen conforme a las necesidades de otras áreas.

Guardianía

Coordinan aspectos relacionados a la seguridad de la institución.

1.2.5. Misión

Ser la mejor institución no lucrativa auto sostenible con responsabilidad social especializada en servicios de salud visual. Trabajar proactivamente bajo los principios de: ética, profesionalismo y calidad de atención, fomentando la prevención e investigación en beneficio de la población.

1.2.6. Visión

Ser la mejor institución en servicios de salud con reconocimiento profesional y académico.

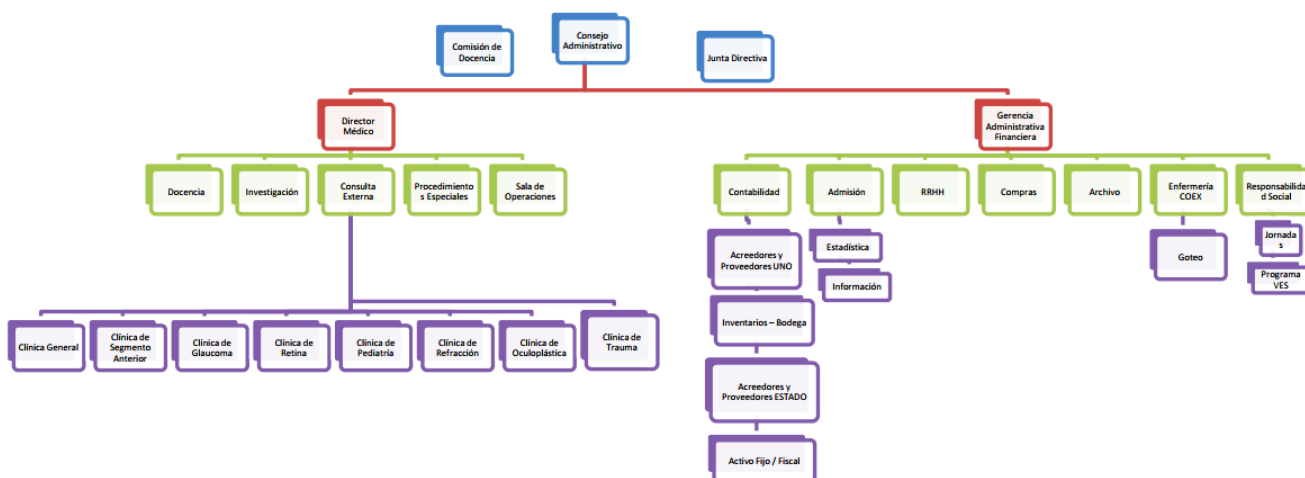
1.2.7. Objetivos Institucionales

Brindar a la comunidad un servicio de alta calidad acorde a la más moderna tecnología médico-quirúrgica en el campo de la oftalmología.

1.2.8. Público Objetivo

Atención para toda la familia de todas las edades, desde recién nacidos hasta adultos mayores, ambos géneros.

1.2.9. Organigrama



Fuente: Unidad Nacional de Oftalmología, Mayo 2018.

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

De acuerdo con el diagnóstico, la metodología mixta es la más acorde para llevarla a cabo en conformidad con Sampieri (2015) que nos dice que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta.

Por consiguiente, Sampieri (2015) expresa que en los métodos mixtos se combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación. De tal modo que combinando ambos métodos nos otorgará resultados potencialmente confiables para comprender y determinar mejor resultados puntuales y efectivos en nuestro proyecto comunicacional.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

En conformidad al método mixto, cada enfoque adquiere su propia participación y como manifiesta Gabriel Alfredo Piloña (2016) ambos enfoques se entremezclan totalmente en el proceso de la investigación.

Es por ello que se utilizaron instrumentos para la recolección de datos como la observación, que recaudó información de conductas y gestiones del departamento y la encuesta descriptiva, una herramienta efectiva que fue realizada a los miembros del equipo de Admisión.

Se complementó nuestra investigación con el recurso de entrevistas focalizadas, ya que según Piloni (2016) este tipo de entrevista define, con anterioridad, un tema esencial y específico sobre el que cuestiona profundamente. Es planificada, aunque las preguntas son abiertas. Se llevaron a cabo las entrevistas a tres colaboradores de Admisión para reforzar los resultados de este diagnóstico.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN						
	ENERO				FEBRERO		
	1	2	3	4	1	2	3
Propedéutico Diagnóstico EPSL							
Reconocimiento de la institución							
Observación							
Recopilación de información							
Diagnóstico de la institución							
Definición de la metodología							
Elaboración de los instrumentos							
Recolección, análisis e interpretación							
Elaboración del diagnóstico							
Entrega final del diagnóstico							

Fuente: <http://guayanaindustrial.blogspot.com/2016/02/el-diagrama-gantt-como-herramienta-de.html>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS:

1.4.1. Ficha de las entrevistas



FICHA DE LA ENTREVISTA



Nombre: Liliana Pineda

Cargo: Secretaria Clínica de Pediatría, Admisión.

Tipo de Entrevista: Focalizada

Fecha: 13 de febrero de 2018

Objetivo: Comunicacional

1. ¿Qué factores han sido causantes de la desmotivación en el equipo?
2. ¿Qué sugiere para lograr que sus compañeros se integren dentro de una misma atmósfera de trabajo en equipo?
3. ¿Qué barreras impiden una comunicación efectiva entre el departamento?
4. ¿Qué opinión comparte referente al servicio que prestan?
5. ¿Cuáles situaciones estarían limitándolos de brindar un servicio de calidad?
6. Describa su convivencia con el líder del equipo.
7. ¿Qué necesitan para mejorar su rendimiento laboral?
8. ¿Qué opina de implementar en el equipo una cultura de servicio?

1.4.2. Resultado de las entrevistas

Entrevista 1

El colaborador de Admisión, Rodrigo Álvarez manifestó que no poseen trabajo en equipo y puede ser porque como no han tenido la oportunidad de conocerse mejor, provoca individualismo y desmotivación. Está de acuerdo en que necesitan trabajar la integración del equipo a través de más reuniones y algunas dinámicas de grupo para poder congeniar.

Así mismo, detalló que la lectura de correos electrónicos no ha sido favorable en la comunicación del equipo, ya que por falta de tiempo no llegan a enterarse de inmediato de información relevante y también, que no saben comunicarse entre sí. Recalcó que esta carencia no les permite manejar las situaciones críticas de la manera más óptima, debido a que se dejan dominar por la tensión y es aquí donde es indispensable capacitarse para emplear en todo momento valores de servicio.

Entrevista 2

En el caso de la Sub-Coordinadora de Admisión, coincidió con Rodrigo Álvarez que no han tenido tiempo de llevarse bien, no congenian por la diferencia de carácter de cada uno lo que no permite que se apoyen como equipo y se dejan influenciar por el estrés que afecta a la actitud de todos.

Señaló también que los correos electrónicos no son favorables en la dinámica ni en la operativa del grupo ya que no logran su objetivo de informar, adicional, que no están capacitados para manejar situaciones críticas y tensión por el volumen de pacientes causándoles inseguridad, aunque reconoció que con capacitaciones mejorarían sus capacidades.

Entrevista 3

A diferencia de los demás, la Secretaria de la Clínica de Pediatría Liliana Pineda, agregó que mejorando la buena actitud contribuiría a mejorar el trabajo en equipo, que la institución y el departamento cuenta con varias herramientas funcionales para optimizar la comunicación lo que rechazó que surjan problemas comunicacionales, señalando que los miembros de Admisión puede que no sepan utilizarlos y sacarles provecho.

Opinó también que la infraestructura y mobiliario de algunas áreas no son las más adecuadas y eso crea tensión cuando hay volumen de pacientes, en definitiva afecta la calidad en el servicio y por eso está de acuerdo en que se pueda hacer tiempo para capacitarlos para que aprendan a dominar las situaciones críticas.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados

No.	Puntos de Encuentro	Disensos		
		Rodrigo Álvarez	Carol Picholá	Liliana Pineda
1	No poseen buenas relaciones sociales, hay comunicación ineficiente y tensión.	No hay.	No hay.	No hay razones para desmotivarse, hay negatividad y faltaría algún incentivo monetario.
2	Necesitan conocerse más para congeniar.	Se necesitan más reuniones que sirvan de convivencia y dinámicas de grupo.	Compartir ideas para que surjan mejores propuestas.	Necesitan practicar una buena actitud laboral.
3	El correo y otros medios no han sido aprovechados al máximo. Justifican el tiempo insuficiente.	La encargada sí comunica personalmente la información relevante.	Sugiere que la encargada comunique la información relevante.	Los medios son suficientes y efectivos.
4	Regular, no practican valores de servicio que los ayuden a manejar momentos de estrés sin afectar la calidad.	No hay.	No hay.	No hay.
5	Cuando no saben manejar situaciones críticas, tensión del ambiente y el volumen de pacientes.	Mala actitud y baja moral laboral afectan el servicio.	Inseguridad al no saber qué hacer cuando hay crisis.	La infraestructura de las clínicas y mobiliarios de algunas áreas estresan al haber volumen de pacientes.
6	Buena, pero algunos colaboradores aún no salen de su zona de confort y eso genera cierto descontento.	Buena, aunque algunos están malacostumbrados y por eso hay negatividad en el ambiente.	Regular, el tiempo no ha permitido establecer una convivencia idónea.	Buena, hay apoyo, sabe escuchar y no tiene preferencias.
7	Capacitaciones.	No hay.	No hay.	Adicional, tener una charla por separado con cada miembro del equipo.
8	Totalmente de acuerdo para mejorar el rendimiento y la calidad del servicio.	No hay.	No hay.	No hay.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Gráfica 1

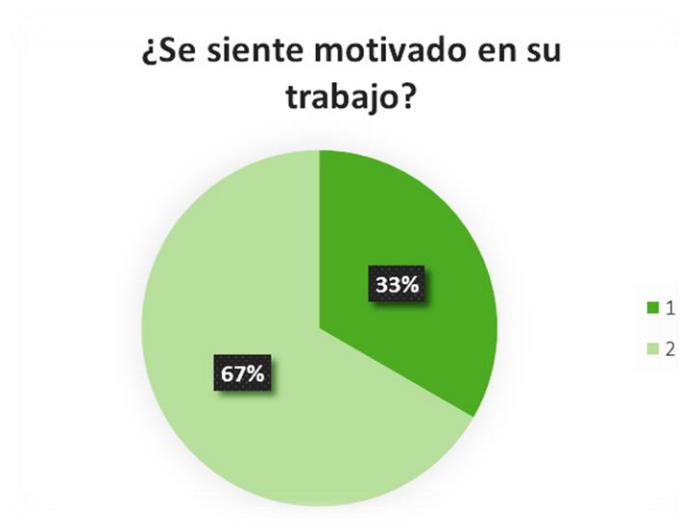


Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

El 100% de los encuestados representan a los doce miembros del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología y respondieron once personas que son el 92% que ponen en práctica valores de servicio en el ámbito laboral contra un 8% que no lo practica, siendo este un solo colaborador.

Gráfica 2



Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

En cuanto a la segunda interrogante, cuatro personas se sienten motivadas en su trabajo ante ocho que no muestran ningún sentido de motivación. Un dato que nos arroja la importancia de validar algún tipo de incentivo que aliente al empleado a ser mejor y ayudarlo a sentirse cómodo e integrado en la institución.

Gráfica 3



Fuente: Andrea José Córdón

Interpretación:

Once colaboradores encuestados consideran necesario implementar una cultura de servicio en el departamento, debido que como parte de sus atribuciones, tienen interacción con el paciente durante toda su jornada laboral, ante un colaborador que no lo considera puesto que se siente cómodo con su rendimiento. Esto nos confirma que los miembros del equipo están entusiasmados por mejorar la atención que brindan así como la aceptación a recibir inducciones de servicio.

Gráfica 4



Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

En esta interrogante, diez miembros del equipo perciben que dentro del equipo de trabajo hay una aceptación buena pero ninguno pudo calificarla excelente, dos indicaron que es regular lo que nos dice que necesitan dinámicas que ayuden a incrementar la integración del equipo, que es lo que nos demuestran las encuestas.

Gráfica 5



Fuente: Andrea José Córdón

Interpretación:

Una persona manifestó que la comunicación con sus compañeros es excelente ante siete que lo consideran bueno y cuatro regular. Esperan poder otorgarle a su comunicación un valor agregado que se logre evidenciar en la calidad del servicio que ofrecen en sus labores cotidianas.

Gráfica 6



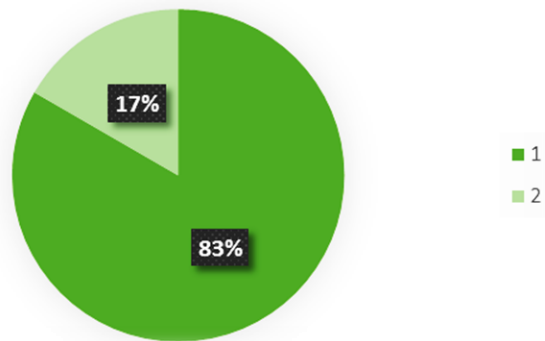
Fuente: Andrea José Córdón

Interpretación:

Un 58% de los encuestados del área de Admisión creen que la institución no estimula el desarrollo de sus capacidades y un 42% por el contrario, confirmó que sí la reciben.

Gráfica 7

¿La institución le provee de los recursos apropiados para el desempeño de sus atribuciones?

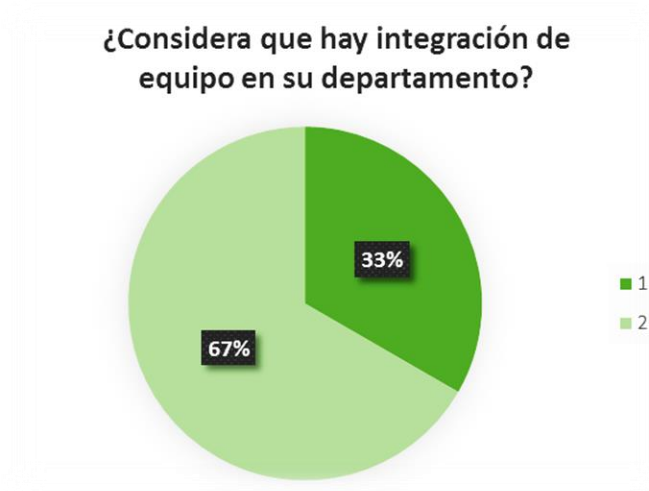


Fuente: Andrea José Córdón

Interpretación:

En esta gráfica, se muestra que un 83% o bien, diez colaboradores validaron que la institución sí les provee de los recursos apropiados para el desempeño de sus atribuciones y únicamente el 17% que son sólo dos personas, no sienten que hayan recibido lo necesario.

Gráfica 8



Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

De los compañeros de Admisión, cuatro calificaron positivamente que tienen integración en el equipo pero ocho dijeron que no y el trabajo en equipo es un factor clave para el alcance de objetivos a nivel grupal, lo que se refiere a este diagnóstico como un dato valioso y muy potencial.

Gráfica 9

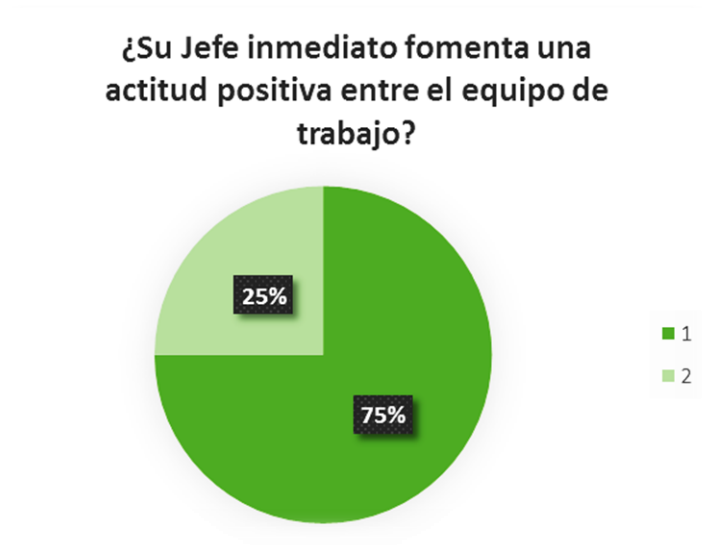


Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

El 42% de los encuestados respondió que en algún momento se les reconoció su buen desempeño laboral, y un 58% siendo estos siete miembros del equipo de doce que aún no sienten que se les reconozca algún mérito.

Gráfica 10

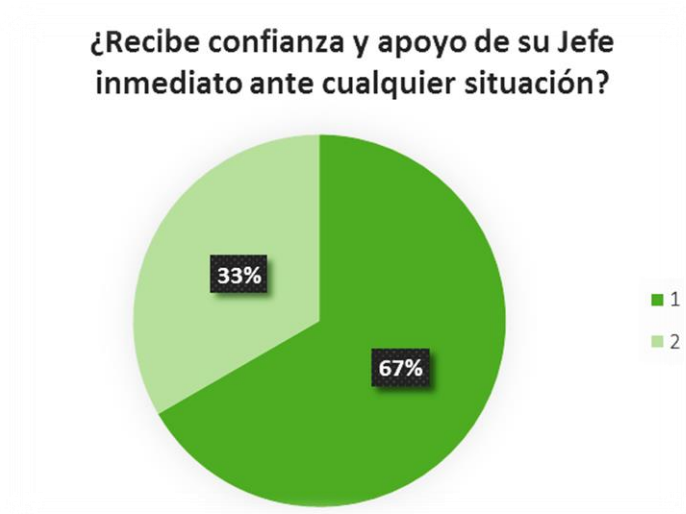


Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

Es primordial conocer las expectativas de los integrantes del equipo ante su líder, por lo que nueve personas de doce confirmaron que su jefe inmediato fomenta una actitud positiva entre todos ellos ante tres que no lo han percibido.

Gráfica 11



Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

Un 67% del departamento expresó que reciben confianza y apoyo de su jefe inmediato ante cualquier situación que se presente, y sólo un 33% no lo calificó igual.

Gráfica 12



Fuente: Andrea José Cordón

Interpretación:

De doce integrantes que conforman el equipo de Admisión, uno calificó de excelente la relación con su jefe inmediato, siete lo marcó como bueno y cuatro regular. En la gráfica se representó de manera positiva por un 67% contra 33% que no.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN: FODA

1.5.1. Fortalezas

- Voluntad de querer mejorar.
- Libertad de comunicación y confianza con el jefe inmediato.
- Deseos de superación.

1.5.2. Oportunidades

- Mejorar el trabajo en equipo.
- Fortalecer la comunicación interna del departamento.
- Deseos de aprender nuevos valores de servicio.

1.5.3. Debilidades

- No practican suficientes dinámicas que incentiven la integración del equipo.
- Falta de iniciativa, compromiso y desmotivación del personal.
- Falta de compromiso y perseverancia de los colaboradores.

1.5.4. Amenazas

- Dificultades para acatar nuevas directrices.
- El clima laboral es tenso y ajetreado que perjudica la calidad del servicio.
- No cuentan con suficiente tiempo para reunirse.

CAPÍTULO 2

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

“Plan de Comunicación Interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología”.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El departamento de Admisión a la fecha aún tiene la necesidad que se implementen nuevas propuestas dinámicas que los ayude a mejorar su rendimiento y a sentirse más motivados por medio de proyectos de equipo que continúen impulsando mejoras al equipo de trabajo.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.

2.2.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la comunicación interna de Admisión.
- Mejorar el trabajo en equipo de Admisión.
- Reconocer el buen desempeño laboral de Admisión.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo del presente plan corresponde al personal interno que conforma el departamento de Admisión, siendo este de doce personas de ambos sexos.

Aspectos Geográficos	Aspectos Demográficos	Aspectos Psicográficos
<ul style="list-style-type: none">✓ Personal que labora en el departamento de Admisión.✓ Todos se encuentran en la sede central 8 calle 5-64 zona 11 Colonia El Progreso, en la Ciudad de Guatemala.	<ul style="list-style-type: none">✓ Rango de edad aproximado entre los 19 a 45 años.✓ Ambos sexos.✓ Jornada laboral de lunes a viernes de 6 a 14 horas.✓ Todos devengan salarios mayores al mínimo.	<ul style="list-style-type: none">✓ La experiencia laboral va desde un mes hasta 15 años aproximadamente.✓ Todos son graduados a nivel medio y pocos son estudiantes universitarios.✓ Todos reciben las prestaciones de ley.

2.4. MENSAJE

“Bien hecho” es un mensaje que busca inspirar y crear una atmósfera positiva para cumplir con cada uno de los objetivos descritos en este plan comunicacional.

2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Trabajar en el Clima Laboral del departamento de Admisión

De acuerdo al Departamento de la Felicidad (2016) nos recomienda que aquellas empresas que buscan innovarse y ser más dinámicas están implementando una cultura de felicidad dentro de sus áreas de trabajo que los ayuda a crear un clima laboral óptimo para todos sus colaboradores.

Por lo que, para este plan comunicacional se presentan tres acciones para ayudar a mejorar el clima laboral del equipo de Admisión.

Acción 1

Esta estrategia consiste en medir el estado de ánimo y felicidad de los colaboradores en su ámbito laboral, y, para ayudar a eliminar el negativismo es indispensable detectar de alguna manera rápida y eficaz aquello que genera infelicidad en el equipo. Se busca extraer información que les aporte a los líderes del equipo aspectos a mejorar en el día a día para crear un óptimo clima laboral y fortalecer la comunicación entre ambas partes.

Para esto se creará una encuesta gráfica llamada “Tómame la Presión” que se entregará diariamente en persona a cada miembro del equipo, quienes responderán tres simples interrogantes sobre cómo empezaron el día, cómo lo terminaron, cuánto les gustó su desempeño y un espacio para expresar cualquier idea, propuesta o inquietud para facilitar y fortalecer esa conexión con su jefe inmediato, a quien se le facilitarán los resultados semanalmente.

Acción 2

Para motivar el trabajo en equipo se organizará una actividad con enfoque recreativo y dinámico fuera del contexto laboral que consiste en hacer partícipes a los miembros de Admisión a la “Off Site Meeting”, donde tendrán la oportunidad de convivir, disfrutar de actividades que fomentarán el trabajo en equipo y además, les permitirá disfrutar de la experiencia “Puertas Abiertas” en McDonald’s.

Y para esta ocasión, dicha empresa se orientará en mostrarles sus estándares de servicio, calidad, motivación e integración que forman parte de su operativa diaria y que los ha llevado a ser una de las mejores empresas para trabajar a nivel centroamericano, latinoamericano y del mundo.

Acción 3

En esta propuesta se busca construir una cultura de reconocimiento por medio de incentivos, ya que es importante que el colaborador sea escuchado y se valore su buen desempeño incentivándolo a dar la milla extra. En esta área de trabajo no se había implementado una propuesta particular tomando en cuenta que es parte de las necesidades que evidenció el equipo en el previo diagnóstico, lo que la hace novedosa involucrando a los jefes inmediatos.

Se realizará una convocatoria por correo electrónico donde el equipo utilizará el mismo medio de comunicación para enviar su propuesta para reconocer el trabajo bien hecho de algún compañero, deberán exponer la situación que la hace merecedora de la distinción y con esto generaremos mayor empatía y compañerismo entre ellos mismos. Al finalizar el mes, en compañía de los Jefes inmediatos se hará entrega de un diploma de reconocimiento y un pin con el logotipo de la institución a los empleados nominados por su trabajo bien hecho motivando a los demás a buscar la excelencia.

ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Mejorar la comunicación del departamento de Admisión.
Problema	La comunicación es débil.
Producto	Encuesta corta llamada "Tómame la presión".
Objeto comunicacional	Incentivar a pensar y actuar positivamente mejorando la comunicación entre el líder y el equipo.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Personal del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.
Medio de difusión	Encuesta impresa, asistencia personalizada.

ACCIÓN 2	
A qué estrategia responde la acción	Motivar el trabajo en equipo.
Problema	No gestionan adecuadamente el estrés, sienten monotonía y sienten que no se relacionan lo suficiente.
Producto	Convivencia fuera de la oficina con la "Off Site Meeting: Experiencia McDonald's".
Objeto comunicacional	Brindar un espacio de convivencia para mejorar la integración del equipo, eliminar estrés y sacarlos de su zona de confort.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Personal del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.
Medio de difusión	Reunión en las instalaciones de McDonald's Uatlán.

ACCIÓN 3	
A qué estrategia responde la acción	Implementar un plan de incentivos para el equipo de Admisión.
Problema	No hay un programa de incentivos o reconocimiento por el buen desempeño del personal.
Producto	Entrega de diploma y pin de reconocimiento por el trabajo bien hecho.
Objeto comunicacional	Crear un clima laboral óptimo a través del reconocimiento del buen desempeño laboral.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Personal del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.
Medio de difusión	Correo electrónico y visita presencial mensual para premiación.

Boceto realizado por la epesista Andrea Cordón



*Obligatorio

Nombre:*

¿En qué estado de ánimo veniste hoy?*



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?*



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Quieres compartir algo? Este es tu espacio:

Boceto realizado por la epesista Andrea Cordón



Diseño realizado por la epesista Andrea Cordón



CAPÍTULO 3

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna para el departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología”

3.1.1. Financiamiento

La totalidad de los gastos fueron asumidos por la epesista entre la compra de materiales, organización de evento hasta el diseño y diagramación de los artes utilizados para llevar a cabo la ejecución del plan comunicacional.

La Unidad Nacional de Oftalmología por su parte, colaboró otorgando el uso del bus de la institución para facilitar el traslado del personal de Admisión hacia las instalaciones de McDonald’s Uatlán el día de la convivencia.

Financiamiento	Monto
Epesista	Q16,122.00
Empresa	0
Patrocinio	0

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Cant.	Detalle	Precio Unitario	Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
1	Costo por Diseño y Diagramación de Artes	Q4,925.00	Q4,925.00	Epesista
12	Menús adulto McDonald´s más animación	Q42.00	Q504.00	Epesista
1	Tinta Canon PG-145 Negro y CL-146 Color	Q266.00	Q266.00	Epesista
1	Alquiler de Cañonera y Pantalla Plegable	Q150.00	Q150.00	Epesista
5	Pines con Impresión Clásico 3/4"	Q22.00	Q110.00	Epesista
4	Centros de Mesa para Convivencia	Q21.75	Q87.00	Epesista
5	Impresión Diploma papel cáscara lino dorado	Q9.00	Q45.00	Epesista
10	Papel lino color blanco	Q1.25	Q12.50	Epesista
225	Hojas papel bond tamaño carta	Q0.10	Q22.50	Epesista
1	Transporte para el personal	0	0	Empresa
Total			Q16,122.00	

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
<p>Beneficiarios Primarios: Colaboradores del departamento de Admisión.</p>	<p>El beneficio principal está dirigido al personal de Admisión, quienes expresaron la necesidad de fortalecer la comunicación interna del departamento, mejorar la integración del equipo y recibir un incentivo por el buen desempeño laboral.</p>
<p>Beneficiarios Secundarios: Nuevos colaboradores, líderes del equipo y Recursos Humanos.</p>	<p>El beneficio secundario se dirige a:</p> <p>Personal Nuevo de Admisión: Pueden gozar de la implementación de nuevas estrategias.</p> <p>Líderes del Equipo: Tuvieron el alcance de conocer las necesidades de su equipo y los resultados constructivos que se logran cuando se trabaja en el clima laboral, y que con una adecuada continuidad podrán seguir fortaleciendo el canal de comunicación entre ambas partes.</p> <p>Recursos Humanos: Sabe la importancia de ceder tiempo y espacio para que se promuevan actividades que fomenten incentivos para mantener motivado al personal.</p>

3.1.4. Recursos Humanos

Se recibió el apoyo de las siguientes personas durante la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura:

Personal	Cargo	Actividad
Licenciada María Liliana Ruíz	Gerente Administrativa-Financiera	Facilitó la ejecución de las actividades y concedió el apoyo del transporte de la institución para el traslado del personal a la actividad fuera de la oficina.
Liliana Pineda	Asistente de Gerencia	Coordinó la reservación del bus de la institución para prestar el servicio el día de la convivencia, así mismo, el apoyo de su persona y de otro compañero para cubrir puestos en Admisión y lograr un 100% de asistencia del equipo a la actividad.
Carolina Picholá	Coordinadora de Admisión	Facilitó la participación del equipo a las actividades del EPS, coordinando asistencia, recordatorios y su apoyo en el seguimiento de los resultados semanales de las encuestas así como de las demás actividades realizadas.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Las acciones 1 (Encuesta diaria) y 3 (Reconocimiento al desempeño) se llevaron a cabo en la Unidad Nacional de Oftalmología ubicada 8 calle 5-64 Zona 11, Colonia El Progreso, Ciudad de Guatemala. La actividad de la Acción 2 (Convivencia fuera de la oficina) se realizó en los Salones de Eventos de McDonald's Uatlán en la Calzada Roosevelt Diagonal 12 31-55 Zona 11, Ciudad de Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Estrategia:

Trabajar en el Clima Laboral del departamento de Admisión de la Unidad Nacional de Oftalmología.

Objetivo Comunicacional:

Atender las necesidades manifestadas por los colaboradores de fortalecer su comunicación interna, mejorar la integración del equipo e incentivar el reconocimiento al buen desempeño laboral, factores que hacen un ambiente laboral mucho más rentable y deseable.

Descripción:

Se trabajaron tres acciones que hicieron efectivo el objetivo de esta estrategia. Cada actividad se le identificó con su propio logotipo de manera que se pudieran identificar con cada una y los diseños se trabajaron con detalles coloridos y aportando frescura.



Logotipos diseñados por epesista Andrea Córdón

Acciones Desarrolladas

Acción 1

Se diseñó una encuesta titulada “Tómate la Presión” que fue entregada diariamente al finalizar la jornada a cada colaborador, para que respondieron interrogantes sobre su estado de ánimo al iniciar y concluir labores, calificaron su desempeño laboral y por último, se les brindó un espacio para que pudieran compartir comentarios o ideas para mejorar procesos internos.

Se elaboraron también dos instructivos digitales explicando esta dinámica, uno se compartió por correo electrónico al equipo y otro a los encargados del equipo, también se diseñaron dos artes que se utilizaron para incentivar la participación de los trabajadores.

Semanalmente también se envió por correo a los jefes inmediatos un vaciado de encuestas a través de un formato con gráficas donde se adjuntó el resultado individual por cada integrante así como el grupal. De esta manera, se facilitó a los encargados conocer el ambiente del equipo y sus necesidades para poder mejorar su rendimiento y fortalecer la comunicación interna entre ambas partes.



**Foto a cargo por la epesista, junio 2018.
En ella aparece Astrid Barriondo, quien responde la encuesta gráfica.**

Acción 2

Se organizó una convivencia nombrada Off Site Meeting: Experiencia McDonald's con el objetivo de mejorar la integración del equipo por medio de una reunión fuera de la oficina, logrando el tiempo y el espacio para relacionarse lejos de la tensión y la rutina del trabajo. Para la actividad, se diseñó una invitación que fue entregada impresa a cada colaborador.

Se llevó a cabo el lunes 18 de junio del 2018 en los salones de eventos de McDonald's Uatlán, por ser una de las mejores sucursales de la cadena y se eligió este restaurante debido que la marca fue premiada a nivel mundial con el reconocimiento Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar.

Se trabajó un programa que comenzó con actividades para relajarse y divertirse, seguido de una breve charla que fue impartida por la epesista donde se abordaron temas sobre la importancia de una buena actitud y la excelencia en el trabajo. Luego, se continuó con el recorrido "Puertas Abiertas" dentro del restaurante, enfocándose en lo laboral con apoyo de McDonald's para ayudar a concientizar a trabajar en equipo para lograr resultados satisfactorios. Se concluyó la convivencia con una refacción.



Foto cortesía, junio 2018. Proyecto a cargo por la epesista, quien está acompañada por el personal de Admisión.

Acción 3

Con la tercera acción, se entregó un incentivo para promover el trabajo bien hecho a través de una convocatoria donde se les invitó a nominar al compañero que daba la milla extra. Se diseñó un arte que fue enviado por correo electrónico convocándolos a participar desde el miércoles 20 de junio hasta el miércoles 4 de julio del presente año, tiempo que tuvieron para presentar a su nominado destacando la acción que lo hizo merecedor al reconocimiento.

El lunes 16 de julio se reunió al departamento para que las líderes del equipo pudieran hacer el reconocimiento al personal destacado, entregando a cada uno un diploma de reconocimiento y un pin con el logotipo de la institución.

Se logró la participación del 80% del equipo quienes nominaron un 50% de compañeros. Indicador que demuestra la importancia de crear incentivos que generen trabajadores más satisfechos, felices y comprometidos.



Foto cortesía, julio 2018. Proyecto a cargo por la epesista, en compañía de Carolina Picholá, Coordinadora, Aury Santiago, nominada, Licda. María Liliana Ruíz, Gerente.

3.3. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES		TIEMPO DE DURACIÓN														
		MAYO					JUNIO				JULIO					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1	Etapa de ejecución.															
2	Elaboración de material impreso de la Acción 1.															
3	Aplicación de la Acción 1.															
4	Entrega de resultados de la Acción 1.															
5	Organización actividad de convivencia.															
6	Elaboración de material impreso de la Acción 2.															
7	Entrega de invitación para la convivencia.															
8	Ejecución de la convivencia.															
10	Elaboración de diplomas y convocatoria para Acción 3.															
11	Envío de convocatoria.															
12	Recopilación de nominaciones.															
13	Adquisición de pines e impresión de diplomas para la Acción 3.															
14	Premiación de los nominados.															
15	Culmina Práctica Supervisada.															

Fuente: <http://guayanaindustrial.blogspot.com/2016/02/el-diagrama-gantt-como-herramienta-de.html>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Encuesta Tómame la Presión	Fueron 8 semanas activas, se obtuvo una participación del 91%. Al 90% le gustó la actividad y el 90% le gustaría otra actividad que fomente la comunicación entre compañeros.	"Es bueno ver que tomen en cuenta las sugerencias enviadas y saber en algún momento si estamos haciendo bien nuestro trabajo para mejorar cada día", Evelin Monroy.
Off Site Meeting: Experiencia McDonald's	Los 10 colaboradores de Admisión y la Coordinadora del equipo asistieron a la actividad. Al 100% le gustó la actividad y al 100% le gustaría otra actividad de integración.	"Nos ayudó a cambiar la perspectiva de las situaciones", Astrid Barriondo. "Nos ayuda y motiva a realizar el trabajo con excelencia, con actitud de buen servicio y en equipo", Luis Fernando Pérez.
Nominación Bien Hecho	6 nominaron y 5 fueron los nominados. 9 de 10 integrantes del equipo asistieron a la premiación, más la Gerente y la Coordinadora quienes entregaron los reconocimientos. Al 90% le gustó la actividad y el 100% le gustaría otra actividad de incentivos.	"Fomentó el apoyo en equipo", Douglas Ordoñez "La actividad estuvo muy motivadora, incentiva a ser mejores trabajadores", Lucía Santos.

CONCLUSIONES

- La institución cuenta con suficientes herramientas efectivas para optimizar la comunicación interna, pero el personal en varias oportunidades no logra aprovecharlos al máximo.
- La falta de tiempo para convivir socialmente con otros compañeros adopta en los trabajadores una actitud de indiferencia, inseguridad y dificulta el desarrollo de habilidades de trabajar en equipo.
- Al inicio del proyecto se evidenció en el equipo falta de interés en participar en las dinámicas planificadas, muchas veces por desinterés, desconocimiento del tema a trabajar o el tiempo tan limitante que le dedican a actividades laborales. Sin embargo, en el transcurso de este proceso, se pudo evidenciar un crecimiento punteando 90 hasta 100% de aceptación y satisfacción, lo que quiere decir, que se debe ser constante para lograr resultados positivos.
- El equipo de Admisión expresó su deseo por seguir participando en otras dinámicas que continúen incentivando un mejor clima laboral.
- Los colaboradores desean recibir más capacitaciones que los ayude a dar mejores resultados en su trabajo.
- Los colaboradores concientizaron la importancia de valorar los distintos espacios que podrían tener para expresar sus necesidades e inquietudes de una manera eficiente para continuar fortaleciendo la comunicación interna entre jefes inmediatos y el equipo.

RECOMENDACIONES

- Instruir a los trabajadores sobre la importancia de utilizar todos los canales de comunicación que tienen a su alcance garantizando comunicar apropiadamente información relevante.
- Involucrar otras áreas para que se continúe trabajando en el clima laboral de la institución.
- Sostener reuniones más frecuentes con el equipo de trabajo donde puedan conocer sus resultados por el desempeño.
- Continuar implementando dinámicas que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo como seguir planificando cada bimestre o trimestre una convivencia fuera de la oficina para salir de la rutina, integrarse más como equipo y que puedan retomar labores con más energía.
- Crear un plan de incentivos para los trabajadores que hagan el trabajo bien hecho o anoten los mejores resultados en el mes como por ejemplo, otorgarles un día extra de vacaciones o salir al mediodía, un bono de productividad, vale de supermercado, cupones canjeables por comida entre otros.
- Brindar a los empleados capacitaciones más frecuentes.
- Fomentar las relaciones humanas entre los colaboradores para conservar la buena actitud, el compromiso y ambientes más agradables de trabajo.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carencia: Es la falta de alguna cosa como la carencia de responsabilidad o carencia de medios.

Vigorizar: Infundir ánimo o valor a alguien.

Consolidar: Hacer que una cosa inmaterial adquiera firmeza o solidez.

Retinopatía: Enfermedad no inflamatoria de la retina.

Empírico: Que está basado en la experiencia y en la observación de los hechos.

Fuente: Es cualquier entidad, persona, hecho o documento que provee de información al periodista para que éste tenga elementos suficientes para elaborar una noticia o cualquier otro género informativo.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Diagrama de Gantt: Es una herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un espacio de tiempo.

Focalizar: Hacer converger argumentos, ideas o conceptos diferentes hacia un punto o aspecto considerado central por ser el más importante o aquel en el que coinciden todos ellos.

Cuantitativo: Es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.

Cualitativo: Es el tipo de método de investigación de base lingüístico- semiótica usada principalmente en ciencias sociales.

Inducción: Forma de razonamiento que consiste en establecer una ley o conclusión general a partir de la observación de hechos o casos particulares.

Congeniarse: Mantener con otra cosa o persona una buena relación debido que podrían tener un carácter similar o los mismos gustos.

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Radiografía: Imagen o fotografía obtenida por medio de esta técnica exploratoria.

Demográfico: Es una ciencia que estudia las poblaciones humanas, su dimensión, estructura, evolución y características generales.

Psicográfico: Hacen referencia a la personalidad, estilo de vida, intereses, aficiones y valores de los consumidores.

Monotonía: Falta de variedad, que produce aburrimiento o cansancio.

Distinción: Son una herramienta de intervención muy potente en los procesos de coaching. Y es que el lenguaje es una parte intrínseca a nuestros procesos de pensamiento, que nos permite, entre otras cosas, nombrar y dar significado a las cosas, distinguiendo también entre aquello que nombramos.

Empatía: Es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona cuando se afecta a otra.

Difusión: Acción de difundir o compartir interpersonal, grupal o masivo algo.

Incentivo: Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

Incentivar: Que impulsa a hacer o desear una cosa, especialmente a obrar o hacer determinada cosa mejor o más deprisa.

Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

Diagramación: Diseñar y realizar la maqueta de una revista, libro, arte o periódico.

Boceto: Se usan para designar al proyecto, las pruebas o la traza primera que se realiza previamente a la obra definitiva.

Beneficiario: Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Instructivo: Documento o folleto que contiene instrucciones escritas.

Indicador: Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.

Convocatoria: Anuncio o escrito con el que se convoca algo o a alguien.

Perspectiva: Manera de representar uno o varios objetos en una superficie plana, que da idea de la posición, volumen y situación que ocupan en el espacio con respecto al ojo del observador.

Sugerencia: Idea que se sugiere, se indica o se insinúa levemente a una persona.

BIBLIOGRAFÍA

- Roberto Sampieri, Carlos Collado, María Baptista. (2015). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Gabriel Alfredo Piloña (2016). Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Guatemala: GP Editores.
- Vicerrectorado Administrativo de la Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH) (2017). Manual de Buenas Prácticas de Clima Laboral. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- John Tschohl (2014). Servicio al Cliente, Décima Edición. Estados Unidos: Service Quality Institute.

EGRAFÍA

- Unidad Nacional de Oftalmología. (2015). Quiénes somos. Guatemala: Lomax Guatemala. Recuperado de <http://oftalmologiaguatemala.com/>
- Guayana Industrial. (2018). Diagrama de Gantt. Blogger. Recuperado de <http://guayanaindustrial.blogspot.com/2016/02/el-diagrama-gantt-como-herramienta-de.html>
- Felicidad en el Trabajo. (2016). Press Customirz. Recuperado de <http://www.felicidadeneltrabajo.es/blog/>

ANEXOS

Transcripción completa de las entrevistas



TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 1



Nombre: Rodrigo Álvarez
Cargo: Colaborador atención al paciente, Admisión.
Tipo de Entrevista: Focalizada
Fecha: 13 de febrero de 2018
Objetivo: Comunicacional

1. ¿Qué factores han sido causantes de la desmotivación en el equipo?

Que no hay más dinámica que sólo trabajar y ninguna oportunidad de podernos conocer mejor, quizás si tuviéramos mejor comunicación, compartir más y así ya vamos a poder platicar de muchas cosas aparte de trabajo y lograr congeniar todos para ser un equipo, porque no todos se llevan bien y eso nos ha afectado bastante.

2. ¿Qué sugiere para lograr que sus compañeros se integren dentro de una misma atmósfera de trabajo en equipo?

Un poquito más de convivencias, que platicáramos más y alguna dinámica en grupo para que nos vayamos conociendo y aunque hay que dejar todo atrás en la casa, debemos conocernos un poco más ya que no hemos visto más allá de cada uno.

3. ¿Qué barreras impiden una comunicación efectiva entre el departamento?

Pienso que no todos tenemos suficiente tiempo para leer correos porque cuando tenemos libre lo aprovechamos para los pendientes y vamos posponiendo el correo, entonces la información llega tarde hasta que nuestra encargada o un compañero nos recuerda, o es tanta la demanda a veces que las líneas telefónicas las ocupamos para atender consultas del momento y así a la carrera.

Otro motivo es que a pesar de solventar este problema por medio del grupo de Whatsapp que tenemos, algunos compañeros como que leen los mensajes pero no les dan importancia, aquí es donde fallamos porque no siempre sabemos comunicarnos bien unos con otros incluso a veces siento que no abordamos o decimos las cosas como se debe al paciente.

4. ¿Qué opinión comparte referente al servicio que prestan?

No diría excelente pero si bueno o regular, puede ser mejor eso sí, lo que pasa es que mejoraría cuando logremos tener buena comunicación y las cosas podrían ser más fáciles.

5. ¿Cuáles situaciones estarían limitándolos a brindar un servicio de calidad?

Son varios, una es cuando fallamos en no comunicarnos bien o a tiempo las cosas, que no todos tienen iniciativa o son rápidos, no hemos podido llegar al punto de reconocer que nos está afectando, luego cuando hay mucho flujo de pacientes, más los problemas y la tensión de algunos la contagian al resto y todo eso estresa, aquí viene la mala actitud, la baja moral y todo recae en la atención que damos.

6. Describa su convivencia con el líder del equipo.

Yo considero que nos llevamos bien, a veces no concordamos en todo y admito que cuesta cambiar pero por eso me pone contento que quieras ayudarnos a ser mejores personas con esto porque muchas cosas cambiarían y mejoraría la motivación de los compañeros, tal vez por eso ven todo negativo porque no es que hayamos tenido malos jefes, pero lo malo era que no tenían modo para hablarle a uno o los malacostumbraron.

7. ¿Qué necesitan para mejorar su rendimiento laboral?

Capacitaciones porque desde que entré a trabajar a la institución, no he tenido ninguna capacitación, sí recibimos un diplomado algunos, pero no todos y no era orientado al servicio sino de conocimientos oftalmológicos, que bien ayuda para poder resolver dudas a los pacientes pero eso no es suficiente. Donde trabajaba antes recuerdo que había capacitaciones cada semana o cada quincena y eso me hizo aprender mucho de servicio pero sé que me hace falta.

8. ¿Qué opina de implementar en el equipo una cultura de servicio?

Eso es bueno, nos va a hacer mejor persona, mejor servicio al cliente, vamos conociendo nuevas cosas e implementándolas en la actitud y en el diario vivir.



TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 2



Nombre: Carol Picholá
Cargo: Sub-Coordinadora, Admisión.
Tipo de Entrevista: Focalizada
Fecha: 13 de febrero de 2018
Objetivo: Comunicacional

1. ¿Qué factores han sido causantes de la desmotivación en el equipo?

Primero pienso que es el carácter de cada uno, no hemos tenido tiempo de llevarnos bien, esto hace que no tengamos buena comunicación, que choquemos cuando algo no sale bien en vez de ayudarnos, supongo que el estrés no ayuda tampoco, que no tenemos unión, no trabajamos como equipo, cada quien por su lado o algunos ayudamos otros no.

2. ¿Qué sugiere para lograr que sus compañeros se integren dentro de una misma atmósfera de trabajo en equipo?

Pues bueno yo considero que hace falta que las personas se conozcan más, que haya una mejor comunicación y que compartamos ideas para que surjan propuestas que se puedan realizar.

3. ¿Qué barreras impiden una comunicación efectiva entre el departamento?

Uno de los medios que utilizamos es el correo y creo que no es muy útil porque hay muy poco tiempo para revisar, para que los compañeros puedan dedicar tiempo para revisar y enterarse de lo que hay, sugeriría que el jefe inmediato se dirija con el grupo para informar y todos se enteren.

4. ¿Qué opinión comparte referente al servicio que prestan?

Creo que no es totalmente satisfactorio por el estrés que muchas veces manejamos todos.

5. ¿Cuáles situaciones estarían limitándolos a brindar un servicio de calidad?

Creo que es la cantidad de pacientes que manejamos y que no estamos capacitados para manejar momentos críticos, hacemos lo que creemos mejor pero a veces esto hace que dudemos de lo que estamos realizando.

6. Describa su convivencia con el líder del equipo.

Regular, el tiempo y la cantidad de trabajo no nos ha permitido conocernos y convivir mejor de lo que queremos.

7. ¿Qué necesitan para mejorar su rendimiento laboral?

Que los compañeros tengan capacitaciones, no solamente de vez en cuando sino que se fomente más seguido para que ellos comprendan que es necesario para ofrecer mejor servicio.

8. ¿Qué opina de implementar en el equipo una cultura de servicio?

Es muy necesario porque les ayudaría a los compañeros a atender mucho mejor a los pacientes, a sonreírles, a darles mejor información.



TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA 3



Nombre: Liliana Pineda
Cargo: Secretaria Clínica Pediatría, Admisión.
Tipo de Entrevista: Focalizada
Fecha: 13 de febrero de 2018
Objetivo: Comunicacional

1. ¿Qué factores han sido causantes de la desmotivación en el equipo?

Yo pienso que la gente se desmotiva porque quiere, todos tenemos razones fuertes o de necesidad y no logro comprender por qué decir que hay desmotivación. La institución provee pero ellos tampoco colaboran, hacen mensualmente celebración de cumpleaños y no todos van, no saben apreciarlo. Aunque también creo que falta algún incentivo monetario como un bono extra y así para promover que todos cumplan con su trabajo y nos ayudaría bastante a cubrir nuestras necesidades, de repente eso falta.

2. ¿Qué sugiere para lograr que sus compañeros se integren dentro de una misma atmósfera de trabajo en equipo?

Creo que una buena actitud de parte de todos nosotros.

3. ¿Qué barreras impiden una comunicación efectiva entre el departamento?

Pienso que si es efectiva porque tenemos a la mano los medios como los correos, los teléfonos, los radios incluso un grupo de Whatsapp y nos podemos comunicar perfectamente, que los demás no los usen bien o les saquen provecho es diferente y ahí creo yo que está el problema pero sí hay medios muy buenos.

4. ¿Qué opinión comparte referente al servicio que prestan?

Creo que tal vez en un setenta y cinco por ciento, regular porque no todos somos excelentes en todo momento, a veces estamos tan tensos que nos perjudica sin querer.

5. ¿Cuáles situaciones estarían limitándolos a brindar un servicio de calidad?

Creo que la infraestructura no nos ayuda mucho, el mobiliario tampoco. Las clínicas son muy pequeñas al volumen de pacientes que estamos teniendo, por ejemplo en Pediatría la sala de espera es para tres clínicas y cuando hace calor, los niños se desesperan, lloran, gritan y todo eso estresa en algún momento. Los escritorios de

algunos compañeros no son lo suficientemente cómodos o con espacio suficiente para ocuparlo con todo el ajetreo del turno.

6. Describa su convivencia con el líder del equipo.

Que no había tenido antes tanto apoyo como ahora, antes a penas si llegaban a mi lugar a supervisar o al menos saber cómo estaba, siento apoyo y que me escucha, siento que no todos estas conformes pero quizás es porque no hay preferencias ahora como antes.

7. ¿Qué necesitan para mejorar su rendimiento laboral?

Creo que probablemente capacitaciones y hablar con cada uno de nosotros pero por separado, para que cada uno de sus opiniones, ver realmente y analizar qué es lo que están fallando porque si se hace estando todos juntos, como que no se animan a hablar o es muy incómodo que otros se enteren entonces así en privado es mejor y poco a poco ir trabajando en eso.

8. ¿Qué opina de implementar en el equipo una cultura de servicio?

Si me parece interesante que nos den tiempo para poder capacitarnos, que nos den información de cómo tratar al paciente, de repente alguien que nos enseñe a tratar como nos gustaría ser tratados porque hasta el mismo estrés hacer que uno a veces pierda la cordura.

Modelo de la encuesta



MODELO DE ENCUESTA



Instrucciones: Para usos complementarios del diagnóstico comunicacional realizado para el Ejercicio Práctico Supervisado en la Unidad Nacional de Oftalmología. Favor marcar con una X su respuesta.

1. ¿Pone en práctica valores de servicio en el ámbito laboral?

Si **No**

2. ¿Se siente motivado en su trabajo?

Si **No**

3. ¿Considera necesario implementar una cultura de servicio?

Sí **No**

4. ¿Cómo percibe el clima laboral entre sus compañeros?

Excelente **Bueno** **Regular** **Malo**

5. ¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros?

Excelente **Bueno** **Regular** **Malo**

6. ¿La institución estimula el desarrollo de sus capacidades a través de charlas entre otros?

Si **No**

7. ¿La institución le provee de los recursos apropiados para el desempeño de sus atribuciones?

Si **No**

8. ¿Considera que hay integración de equipo en su departamento?

Si **No**

9. ¿En algún momento se reconoció su buen desempeño laboral?

Si **No**

10. ¿Su Jefe inmediato fomenta una actitud positiva entre el equipo de trabajo?

Si **No**

11. ¿Recibe confianza y apoyo de su Jefe inmediato ante cualquier situación?

Si **No**

12. Califique la relación con su Jefe inmediato:

Excelente **Bueno** **Regular** **Malo**

Matriz o vaciado de las encuestas

	Preguntas	Si	No	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	¿Pone en práctica valores de servicio en el ámbito laboral?	11	1				
2	¿Se siente motivado en su trabajo?	4	8				
3	¿Considera necesario implementar una cultura de servicio?	11	1				
4	¿Cómo percibe el clima laboral entre sus compañeros?				10	2	
5	¿Cómo califica la comunicación con sus compañeros?			1	7	4	
6	¿La institución estimula el desarrollo de sus capacidades a través de charlas entre otros?	5	7				
7	¿La institución le provee de los recursos apropiados para el desempeño de sus atribuciones?	10	2				
8	¿Considera que hay integración de equipo en su departamento?	4	8				
9	¿En algún momento se reconoció su buen desempeño laboral?	5	7				
10	¿Su Jefe inmediato fomenta una actitud positiva entre el equipo de trabajo?	9	3				
11	¿Recibe confianza y apoyo de su Jefe inmediato ante cualquier situación?	8	4				
12	Califique la relación con su Jefe inmediato			1	7	4	

Fotografías



Foto cortesía, junio 2018. El colaborador Rodrigo Álvarez recibe la encuesta gráfica. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Córdón.

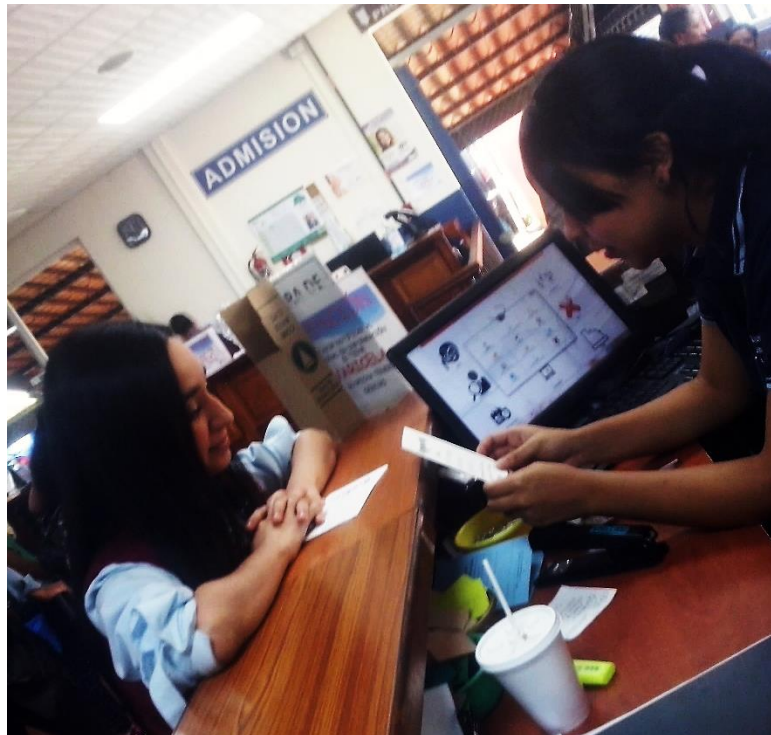


Foto cortesía, junio 2018. La colaboradora Lucía Santos recibe la encuesta gráfica. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Córdón.



Foto cortesía, junio 2018. El colaborador Manuel Monzón, recibe la invitación para asistir a la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Cordón.



Foto tomada por la epesista, junio 2018. Las colaboradoras Astrid Barriondo, Evelin Monroy y Maricarmen Guzmán participando en la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Cordón.



Foto tomada por la epesista, junio 2018. Los colaboradores Luis Pérez, Rodrigo Álvarez, Manuel Monzón y Douglas Ordoñez participando en la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Cordón.



Foto tomada por la epesista, junio 2018. Las colaboradoras Aury Santiago, Ema Aldana, Lucía Santos y Carolina Picholá (Coordinadora) participando en la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Cordón.



Foto tomada por la epesista, junio 2018. Los colaboradores de Admisión participando en las dinámicas de la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Córdón.



Foto tomada por la epesista, junio 2018. Los colaboradores de Admisión participando en las dinámicas de la convivencia. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Córdón.



Foto tomada por la epesista, julio 2018. La colaboradora Astrid Barriando recibiendo un reconocimiento por su buen desempeño. Proyecto a cargo de la epesista Andrea Córdón.



Foto cortesía, julio 2018. La colaboradora Lucía Santos recibiendo un reconocimiento por su buen desempeño laboral entregado por Carolina Picholá, Coordinadora de Admisión, Licda. María Liliana Ruíz, Gerente y Andrea Córdón, Epesista a cargo del proyecto.



Foto cortesía, julio 2018. La colaboradora Ema Aldana recibiendo un reconocimiento por su buen desempeño laboral entregado por Carolina Picholá, Coordinadora de Admisión, Licda. María Liliana Ruíz, Gerente y Andrea Córdón, Epesista a cargo del proyecto.



Foto cortesía, julio 2018. La colaboradora Evelin Monroy recibiendo un reconocimiento por su buen desempeño laboral entregado por Carolina Picholá, Coordinadora de Admisión, Licda. María Liliana Ruíz, Gerente y Andrea Córdón, Epesista a cargo del proyecto.

Arte 1 utilizado para incentivar participación en la Acción 1



Arte 2 utilizado para incentivar participación en la Acción 1



Copia del instructivo para colaboradores elaborado para la Acción 1




INSTRUCTIVO

para que la encuesta sea un éxito...

- 1 Se creó un diseño fresco para que te motive a participar dándole un nombre e imagen propia donde todos puedan reconocerla fácilmente.
- 2 Esperamos que aproveches al máximo la herramienta que te servirá para fortalecer la comunicación del equipo, así podamos conocer tus inquietudes, necesidades e ideas.
- 3 Te estamos haciendo llegar por correo electrónico este instructivo, el cual cuenta con información básica por escrito que complementa lo que se te anticipó verbalmente (Acceso, tiempo estimado, fecha de cierre, objetivo, tratamiento de la información).
- 4 ¡Muy accesible! La encuesta se te seguirá entregando personalmente entre 12 y 13 horas de lunes a viernes y te tomará entre uno y dos minutos responderla.
- 5 Cada semana tus líderes tendrán los resultados gracias a un vaciado de encuestas con gráficas que les facilitará datos individual y grupal para que puedan poner en marcha planes de acción.
- 6 ¡Todos queremos ser escuchados! Sácale provecho al espacio que te damos al final de la encuesta es tuyo. Puedes contarnos anécdotas, situaciones, ideas, necesidades e inquietudes. Sería muy positivo poder compartirlo constructivamente.
- 7 ¡Tú eres protagonista! Destaca con tu participación durante el tiempo activo de la actividad.




Copia del instructivo para líderes elaborado para la Acción 1



para que la encuesta sea un éxito...

1. Crear un diseño creativo que los motive a participar, dándole un nombre e imagen propia donde todos puedan reconocerla fácilmente.
2. Explicar la dinámica y ser constantes en ello para que aprovechen la herramienta que les servirá para fortalecer la comunicación del equipo, conocer sus inquietudes, necesidades e ideas.
3. En la segunda semana, se les hará llegar por correo electrónico este instructivo, el cual cuenta con dos versiones: Líderes y Equipo. Incluye información básica por escrito que complementará lo que se les anticipó verbalmente (Acceso, tiempo estimado, fecha de cierre, objetivo, tratamiento de la información).
4. La encuesta será entregada personalmente a cada colaborador entre 12 y 13 horas de lunes a viernes y les tomará entre uno y dos minutos responderla.
5. Cada semana se entregará un vaciado de encuestas con gráficas (Individual por semana y grupal por semana) a los líderes del equipo en formato PDF, para que en conjunto pongan en marcha planes de acción conforme a lo expuesto.
6. ¡Todos quieren ser escuchados! Se recomienda que el líder comunique a la epesista la resolución de alguna inquietud a raíz de encuestas anteriores, se trabajará un arte y se compartirá como un testimonio de mejoras aplicadas.
7. ¡El colaborador es el protagonista! Y para destacar su papel importante durante el tiempo activo de la dinámica, se les compartirá impreso y digital un mensaje clave motivacional para impulsar la participación.



8. La opinión de los compañeros es imprescindible. Es por esto que se elaborará un archivo digital agradeciendo al equipo su participación, y de ser posible, se incluirán planes de acción ejecutados o a ejecutar ya que a ellos les gustará conocer los resultados. Se enviará el lunes 16 de julio.
9. La última encuesta será entregada el viernes 13 de julio y el lunes 16 del mismo mes, se enviará el último vaciado de las encuestas.
10. Al concluir la actividad, nos aseguraremos de conocer la impresión que tuvieron los compañeros, solicitándoles llenar una encuesta de opinión.

Se adjunta modelo de la encuesta diaria.



¡llegó la hora!

tómote


de la presión

@EPS


*Obligatorio
Nombre:*

¿En qué estado de ánimo veniste hoy?*




¿En qué estado de ánimo te vas hoy?*







Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Quieres compartir algo? Este es tu espacio:

Muestra del formato utilizado para el vaciado de encuestas de la Acción 1



resultados
INDIVIDUALES
#al 15 junio

EMA ALDANA
vaciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente				1	1	2
Feliz	1	1	1			3
Enojada						
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente				1	1	2
Feliz	1	1	1			3
Enojada						
Regular						
Triste						

P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10	1	1	1	1	1	5
9						
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

¿En qué estado de ánimo veniste hoy?

Excelente	40%
Feliz	60%
Enojada	0%
Regular	0%
Triste	0%

¿En qué estado de ánimo te vas hoy?

Excelente	40%
Feliz	60%
Enojada	0%
Regular	0%
Triste	0%

Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:

10	100%
9	0%
8	0%
7	0%
6	0%
5	0%
4	0%
3	0%
2	0%
1	0%

AURY SANTIAGO
naciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1	1	1	X	4
Feliz					X	
Enojada					X	
Regular					X	
Triste					X	

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1	1		X	3
Feliz				1	X	1
Enojada					X	
Regular					X	
Triste					X	

P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10					X	
9	1	1	1	1	X	4
8					X	
7					X	
6					X	
5					X	
4					X	
3					X	
2					X	
1					X	

Que se le recuerde a los médicos que deben dar papetito al paciente para saber cuándo es su próxima cita.

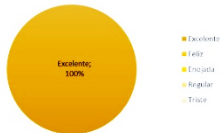
Ninguno

Ninguno

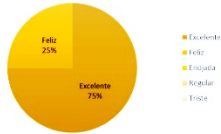
Ninguno

No hizo encuesta

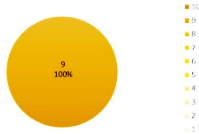
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



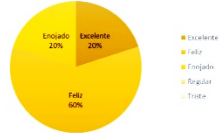
RODRIGO ÁLVAREZ
naciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente					1	1
Feliz	1	1		1		3
Enojado			1			1
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente					1	1
Feliz	1	1		1		3
Enojado			1			1
Regular						
Triste						

P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10						
9	1			1	1	3
8		1	1			2
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

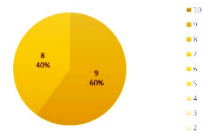
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

MANUEL MONZÓN
naciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1	1	1	1	5
Feliz						
Enojado						
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1	1	1	1	5
Feliz						
Enojado						
Regular						
Triste						

P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10	1	1	1	1	1	5
9						
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

Indícalen a los doctores que pongan su nombre en el papel de refacción para saber con quién regresa y su nombre en la hoja de primera.

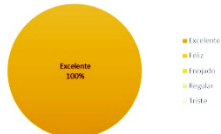
Excelente idea haber colocado una caja para expedientes en la Plástica, es más rápido el envío del expediente.

Súper bien, más seguro y efectivo en mis labores.

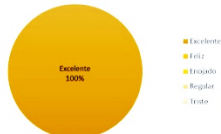
Ninguno

Buena platica la de hoy, todos los puntos que se hicieron saber y la buena convivencia que tenemos.

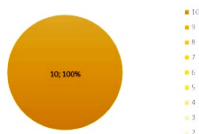
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



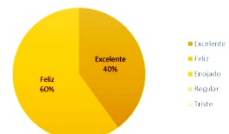
LUISFER PÉREZ
naciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente					1	2
Feliz	1	1	1	1		3
Enojado						
Regular						
Triste						

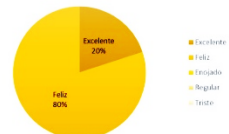
P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente				1		1
Feliz	1	1	1	1		4
Enojado						
Regular						
Triste						

P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10					1	1
9				1		2
8	1	1				2
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

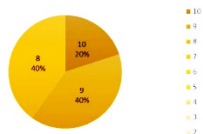
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

Ninguno

DOUGLAS ORDOÑEZ
naciado de encuestas

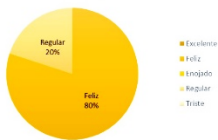
P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente						
Feliz	1		1	1	1	4
Enojado						
Regular		1				1
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente						
Feliz			1	1	1	3
Enojado		1				1
Regular	1					1
Triste						

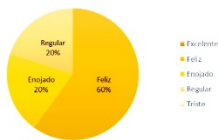
P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10		1			1	2
9				1		1
8			1			1
7						
6						
5	1					1
4						
3						
2						
1						

Ninguno
Ninguno
Implementar un video de cómo es la distribución de expedientes con los médicos.
Ninguno
Ninguno

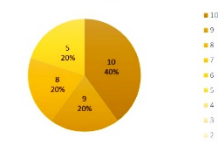
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



MARI GUZMÁN
naciado de encuestas

P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente					1	1
Feliz	1	1	1	1	1	4
Enojada						
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente					1	1
Feliz	1	1	1	1	1	4
Enojada						
Regular						
Triste						

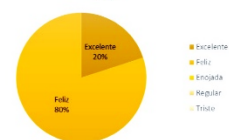
P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10	1	1		1	1	4
9				1		1
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

Ninguno
Ninguno
Ninguno
Ninguno
Ninguno

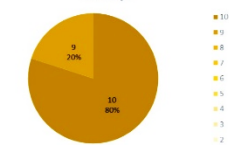
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



LUCÍA SANTOS
naciado de encuestas

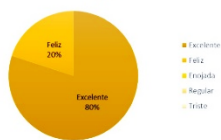
P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1				4
Feliz			1			1
Enojada						
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente	1	1				4
Feliz			1			1
Enojada						
Regular						
Triste						

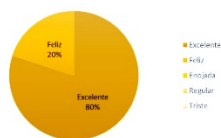
P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10	1					4
9		1	1	1	1	4
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

Ninguno
Ninguno
Colocar extensión a las enfermeras, no se localizan en ninguna parte.
Mi cumpleaños, excelente. Todo bien a pesar de los pacientes.
Excelente en la clínica, avanzó porque estaban todos los médicos.

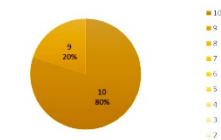
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



ASTRID BARRIONDO
naciado de encuestas

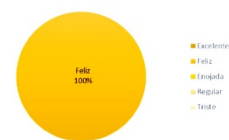
P1	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente						
Feliz	1	1	1	1	1	5
Enojada						
Regular						
Triste						

P2	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
Excelente						
Feliz				1	1	2
Enojada	1	1	1			3
Regular						
Triste						

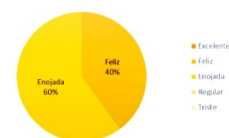
P3	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Total
10			1			1
9	1	1	1	1	1	4
8						
7						
6						
5						
4						
3						
2						
1						

Ninguno
Ninguno
Ninguno
Ninguno
Ninguno

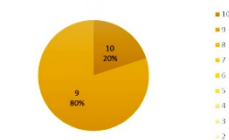
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



resultado GRUPAL

11 al 21 junio

RESULTADO GRUPAL

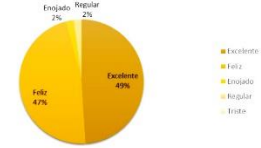
sumatoria general

P1	Total
Excelente	24
Feliz	23
Enojado	1
Regular	1
Triste	0

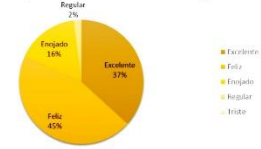
P2	Total
Excelente	18
Feliz	22
Enojado	8
Regular	1
Triste	0

P3	Total
10	24
9	19
8	5
7	0
6	0
5	1
4	0
3	0
2	0
1	0

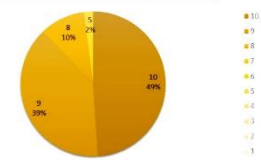
¿En qué estado de ánimo veniste hoy?



¿En qué estado de ánimo te vas hoy?



Califica de 1 a 10 tu desempeño de hoy:



Arte de la invitación para la Acción 2

DISFRUTA DE UNA CONVIVENCIA EN LA

Off
.....
SITE

Meeting

en 
MCDONALD'S
utatlan

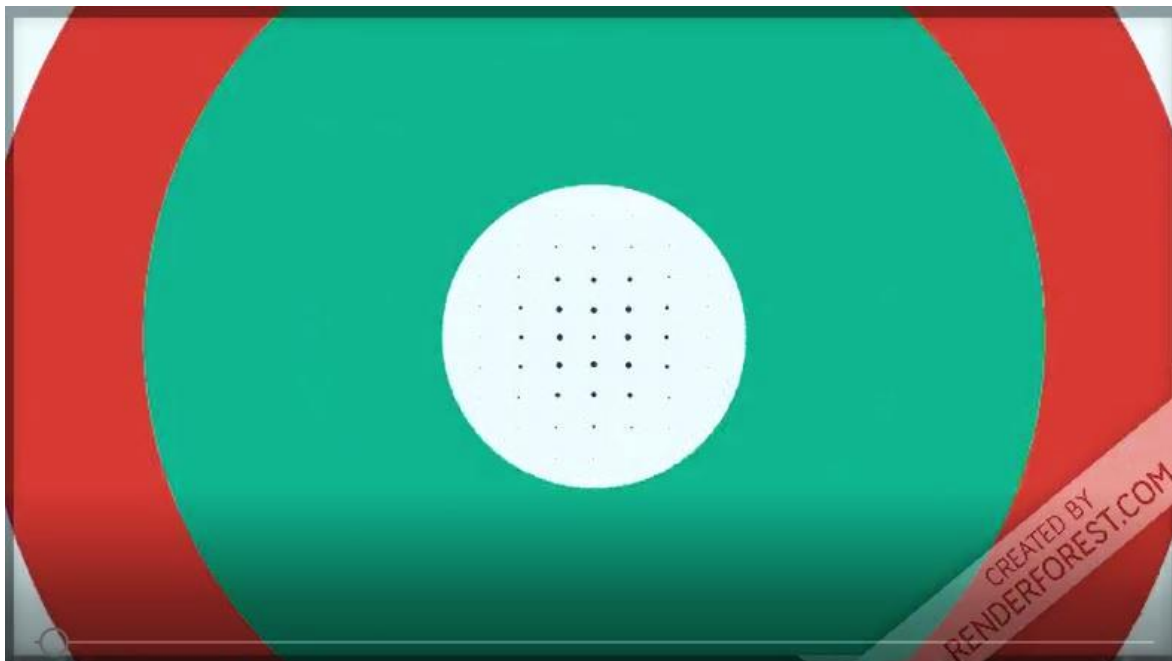
18
junio

15
horas

✓ ASISTENCIA OBLIGATORIA / INCLUYE TRANSPORTE DE IDA 

INVITAN:  Unidad Nacional de Oftalmología  EPS LICENCIATURA

Capturas de las escenas del video creado para la Acción 2



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 1 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 2 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Cordón. Escena 3 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Cordón. Escena 4 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 5 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 6 del video utilizado para la convivencia.



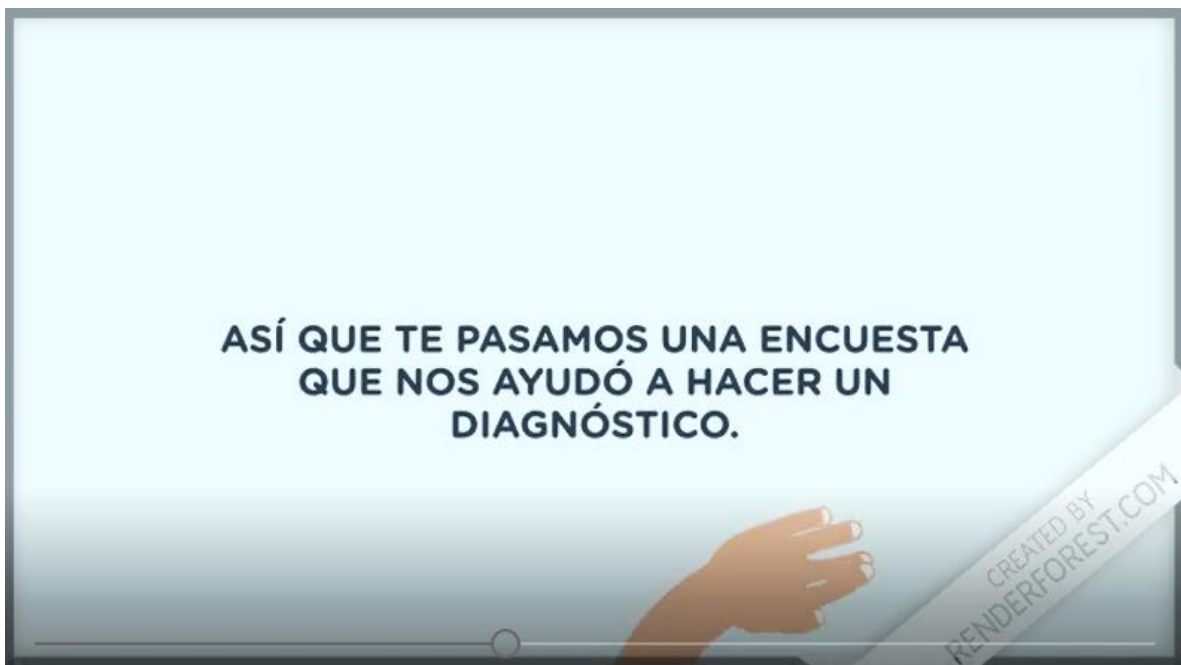
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 7 del video utilizado para la convivencia.



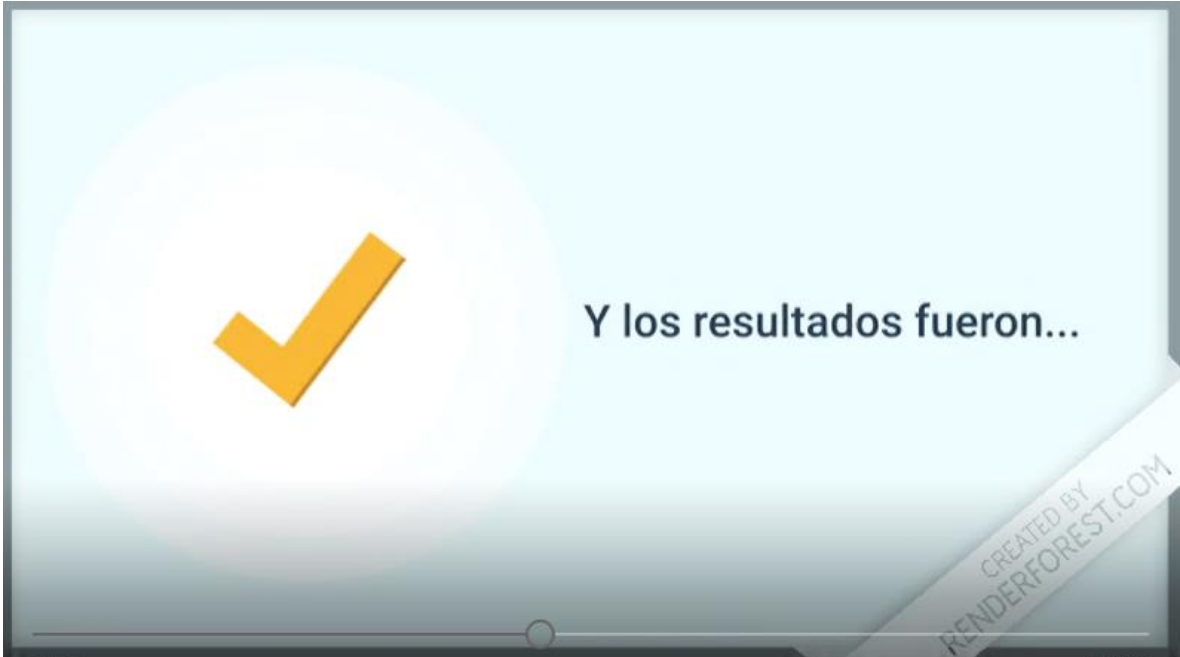
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 8 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 9 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 10 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 11 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 12 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 13 del video utilizado para la convivencia.



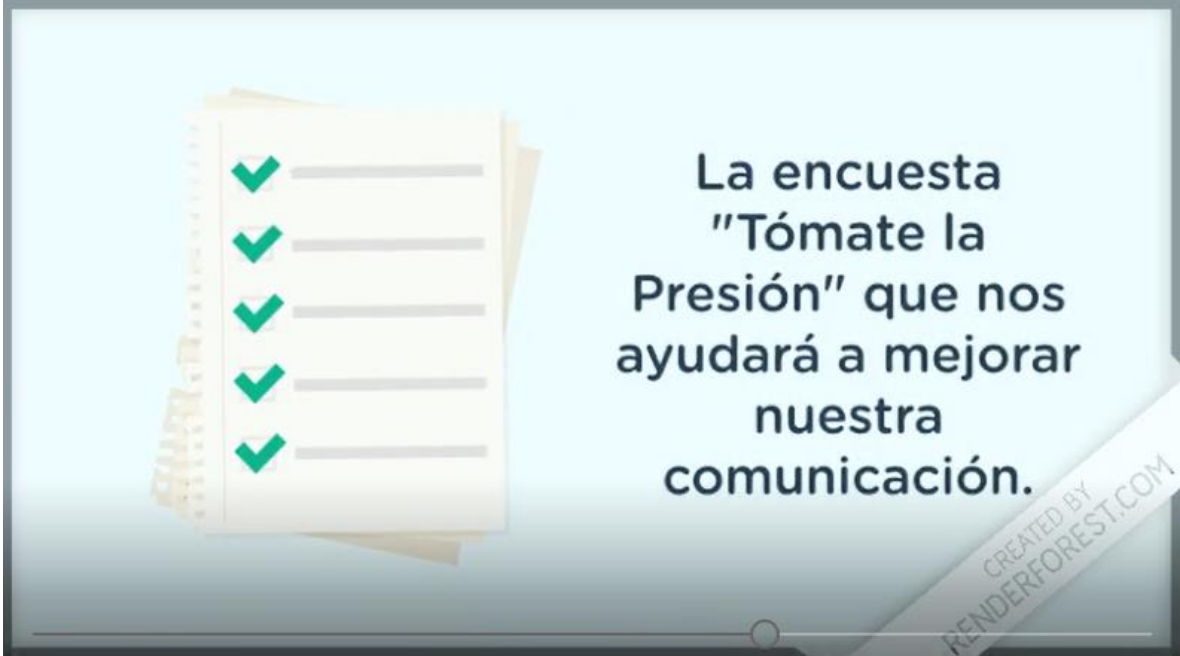
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 14 del video utilizado para la convivencia.



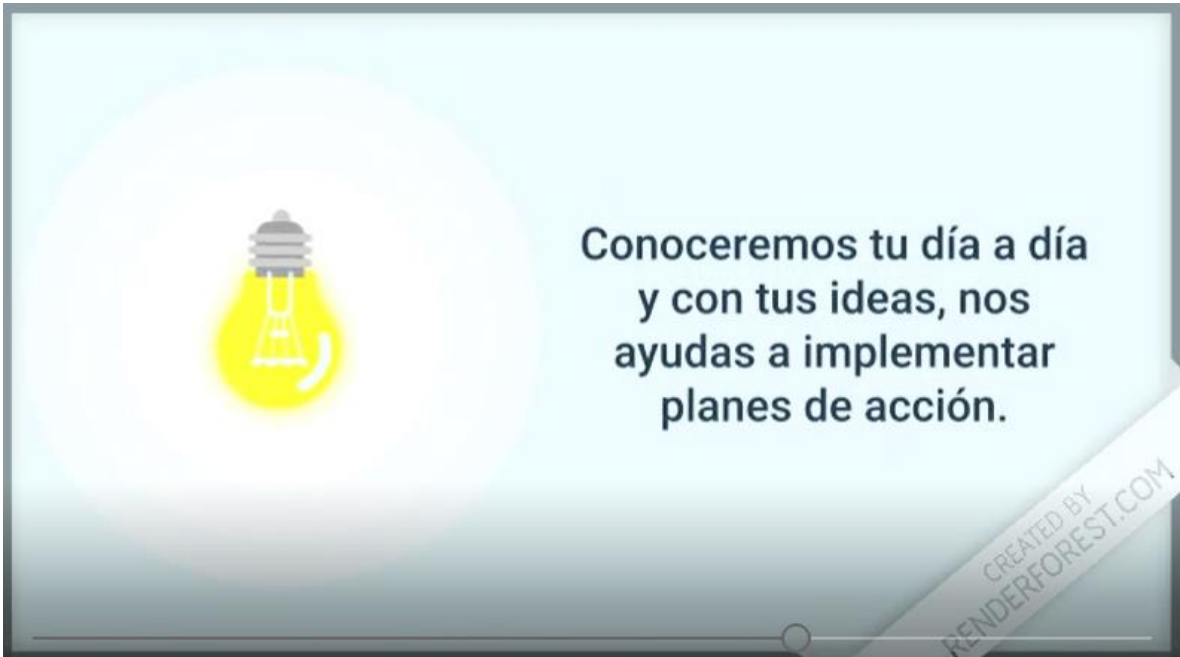
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 15 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 16 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 17 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 18 del video utilizado para la convivencia.

Nuestra primer Off Site Meeting que te sacará de la rutina para relajarte y convivir con tus compañeros lejos de la oficina.



CREATED BY
RENDERFOREST.COM

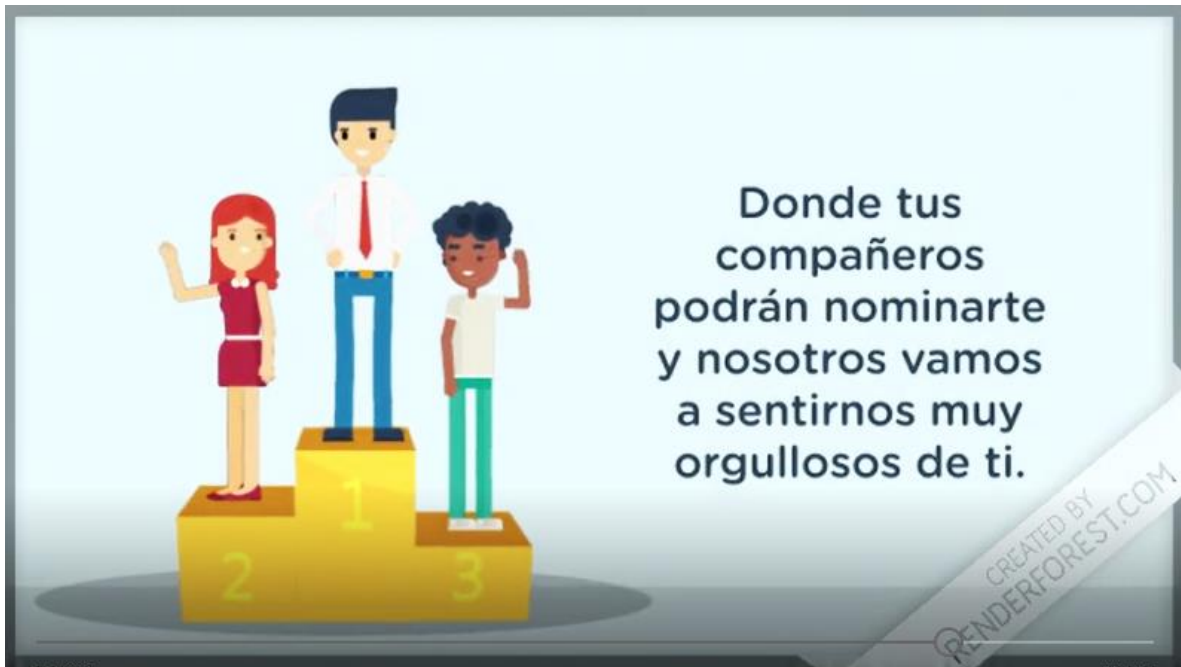
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 19 del video utilizado para la convivencia.



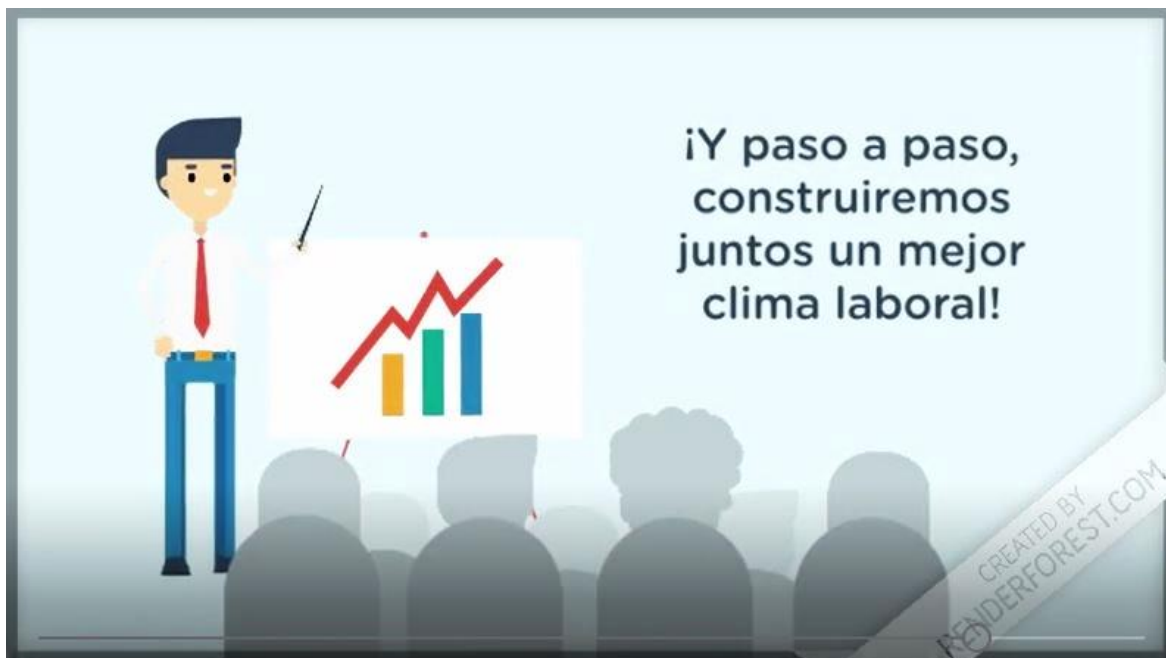
Y un programa de reconocimiento al trabajo bien hecho...

CREATED BY
RENDERFOREST.COM

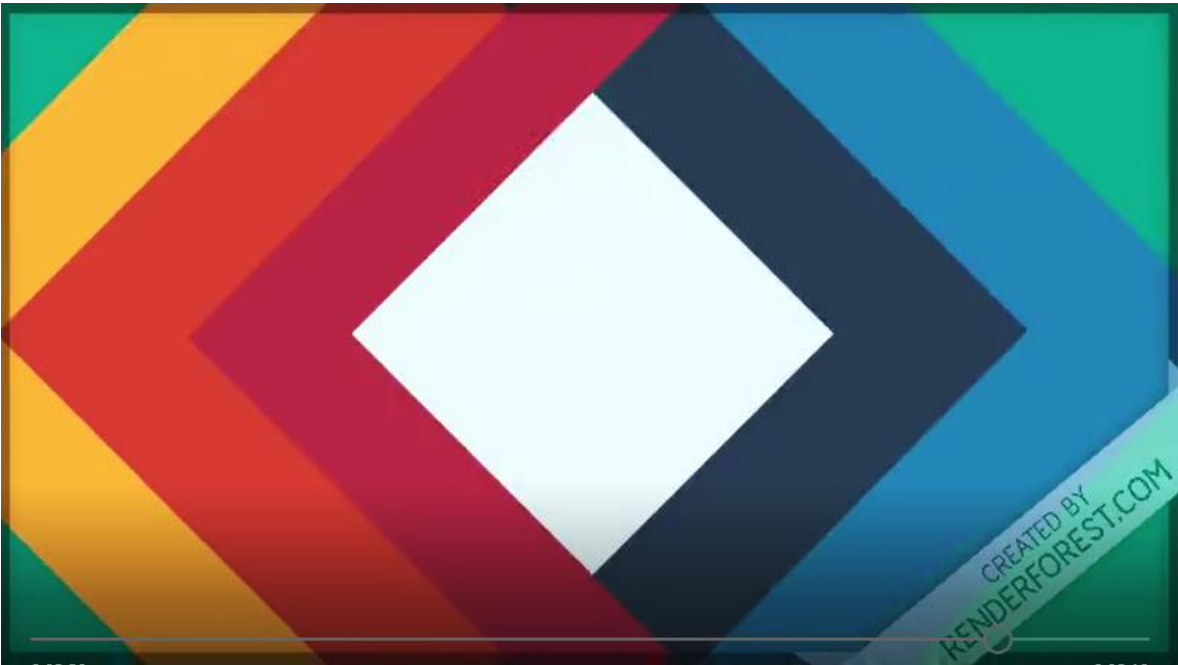
Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 20 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 21 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 22 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Cerdón. Escena 23 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Cerdón. Escena 24 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 25 del video utilizado para la convivencia.



Proyecto cargo por la epesista Andrea Córdón. Escena 26 del video utilizado para la convivencia.

Reconocemos el trabajo

BIEN

HECHO

¡Nomina a tu compañero (a) que da la milla extra!
-tienes del 20 de junio al 4 julio para enviarnos
un correo a asesoria@oftalmologia Guatemala.com
cuéntanos qué colaborador (a) merece una distinción
y la acción que te impulsó a reconocerlo.
¡lo haremos a lo grande y necesitamos de tu ayuda!

¡Participa!

Escuela de Ciencias de la Comunicación
USAC



EPS
LICENCIATURA



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Andrea José Cordón
No. Carné y DPI: 201022704/2385189300101
Jefe o Encargado (a): Licenciada María Liliانا Ruíz, Gerenta Administrativa-Financiera
Institución o Empresa: Unidad Nacional de Oftalmología
Supervisora de EPSL: Licenciada Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	2	2	2	2	4	X	12
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	4	4	4	4	4	X	20
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo/Junio	6	6	6	6	6	X	30
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	6	6	6	6	8	X	32
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	8	8	8	8	X	40
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	6	8	8	8	8	X	38
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	8	X	40
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	8	8	8	8	8	X	40
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	8	8	8	8	8	X	40
10	Del: 16 / Al: 16	Julio	8	X	X	X	X	X	8
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 horas

(f)  
 Gerenta Administrativa-Financiera
 Gerente Administrativo-Financiera
 Unidad Nacional de Oftalmología
 Supervisora EPSL