

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



“Plan de comunicación interna en sistema de cobro dentro Del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.”

Olga Elizabeth López Quevedo

201217225

Guatemala, febrero 2019

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



Centro Integral de Parto Natural  
**IXCHEL**

Guatemala, 27 de Septiembre del 20019

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

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epsista **Olga Elizabeth López Quevedo** con número de carné: "**201217225**" 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el departamento de Cobranzas cumpliendo 300 horas efectivas de prácticas comprendidas del 13 de Mayo al 05 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "**Plan de comunicación interna en sistema de cobro dentro Del Centro de Atención Integral del Parto Natural IXCHEL, S. A.**"; entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "**Centro Integral de Parto Natural IXCHEL**"

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epsista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

Firmo y Sello

Licenciado Marvin Anibal Montes de Oca  
Gerente Administrativo





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



Guatemala, 2 de octubre de 2019

Estudiante  
Olga Elizabeth López Quevedo  
Carné: 201217225  
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: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN SISTEMA DE COBRO DENTRO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL PARTO NATURAL IXCHEL, S.A.". El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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"

Lic. Josue Andrade  
Supervisor EPS de Licenciatura



Vo. Bo. M. A. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12. Teléfono: (502) 2418-8920 Telefax: (502) 2418-8910

Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

## **DEDICATORIA**

**SAGRADA FAMILIA:** Por hacer camino conmigo en cada momento pues todo en esta vida debe llevar su bendición. Han estado presentes en cada actividad realizada, si hoy estoy aquí es porque Jesús, María y José siempre han guiado mis pasos. En mi memoria y en mi corazón siempre repito Non Fallit Te Deus.

**A MI MADRE:** Mi guerrera incondicional, la que siempre cree en mí. Gracias por levantarme y enseñarme a luchar, cada vez que el panorama se pinta un poco oscuro. Hoy me perfilo como profesional gracias a tu salud, a tu esfuerzo y a todo tu amor. Porque cada sacrificio tuyo ha valido la pena.

**A MI PADRE:** Mi hombre perfecto. Ese padre para el cual siempre seré la niña de sus ojos. Gracias por cada caminata y todos los sacrificios que has realizado. Haciendo el mejor equipo con mi mamá formaron una señorita de bien, con amor a Dios y con valores para servir a la sociedad.

**A MI HERMANO:** Tury, me has enseñado las lecciones más grandes de vida, siempre se debe sacar algo positivo de cualquier situación y sin importar la circunstancia debo luchar por ser feliz y sonreír. Nadie me había mostrado el gran cambio que uno puede hacer en su vida si se lo propone. Gracias por salir siempre en mi auxilio sin importar el día o la hora.

**A MIS ABUELOS:** Mamá Yonka y Papá Guicho. Porque hoy forman parte de los ángeles guardianes en el cielo, sin ellos nada hubiera sido posible, los pilares más grandes de mi familia. Mentes magistrales que supieron salir adelante, tuvieron una visión clara de la unidad y el amor. Este triunfo se festeja en el cielo porque es de ellos.

**A MIS AMISTADES:** Nunca me alcanzarían las hojas para nombrarles y agradecerles, pero saben perfectamente quienes son. Gracias porque me han impulsado a continuar de una u otra forma. Hoy termino un ciclo de mi vida acompañada de “mi gente” como les llamo.

Dedico de manera especial este éxito a la Dra. Claudia Herrera porque creyó en mí desde un inicio, fue pieza clave para que este ciclo se haya culminado. Gracias por cada apoyo e impulso brindado para que hoy pueda decir soy Licenciada en Ciencias de la Comunicación. A Olga Arrecis y José Guevara por ser mis incondicionales y enseñarme a luchar cada día, sin importar los obstáculos. Porque bendigo y agradezco, el amor y la grandeza de sus corazones.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, Por ser la casa de estudios que me acogió con tantas esperanzas y sueños para ser una profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por llenarme de conocimientos a través de sus catedráticos, quienes con esfuerzo y paciencia logran formar estudiantes capaces de salir triunfadores ante cualquier reto laboral.

Al **LIC. LUIS PEDROZA**, Docente y compañero que se dedica al empoderamiento de los estudiantes para que seamos capaces de creer que todo lo que realicemos, si lo hacemos con esfuerzo y esmero, será logrado. Por enseñarnos que nada es imposible si nos enfocamos en dar lo mejor de nosotros.

Al **MSc. SERGIO MORATAYA**, Por brindarnos su apoyo en las actividades que se realizaron y especialmente por abrir el espacio del proyecto del EPS.

Al **LIC. JOSUE ANDRADE**, por su asesoría y buen juicio a lo largo de este proceso. Por sus palabras de aliento para continuar hasta culminar.

A la **DRA. LINDA VALENCIA**, por su apoyo incondicional al abrirme las puertas de su clínica para llevar a cabo el proyecto de EPS.

Al **LIC. MARVIN MONTES**, por asesorar el proyecto que se llevó a cabo en el Centro Natural de Parto IXCHEL, S.A., Por todo el apoyo brindado.

A la **DRA. DAPHNE ARANEDA**, por darle seguimiento y apoyo al proyecto implementado en el Centro Natural de Parto IXCHEL, S.A.

A la **DRA. CLAUDIA HERRERA**, por brindarme el apoyo incondicional para la creación y ejecución del proyecto llevado a cabo.

## Índice

Resumen.....	X
Introducción .....	XI
Justificación.....	XII
Capítulo I.....	1
1. Diagnostico .....	1
1.1. Objetivos de diagnostico .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivo Especifico .....	1
1.2. La institución.....	1
1.2.1. Ubicación geográfica.....	1
1.2.2. Integración y alianzas .....	1
1.2.3. Antecedentes .....	2
1.2.4. Departamentos.....	2
1.2.5. Misión .....	3
1.2.6. Visión .....	4
1.2.7. Objetivos institucionales .....	4
1.2.8. Público Objetivo.....	4
1.2.9. Organigrama.....	4
1.3. Metodología .....	5
1.3.1. Descripción del método.....	5
1.3.2. Técnicas e instrumentos de Recolección.....	5
1.3.3. Cronograma del diagnostico.....	7
1.4. Recopilación de datos.....	8
1.4.1. Ficha de entrevista.....	8
1.4.2. Resultados de Entrevista .....	9
1.4.3. Tablas Comparativas .....	11
1.5. Radiografías de la Institución.....	12
1.5.1. Fortalezas .....	12
1.5.2. Oportunidades .....	12

1.5.3.	Debilidades.....	12
1.5.4.	Amenazas .....	12
Capítulo II	.....	13
2.	Plan de Comunicación.....	13
2.1.	Antecedentes Comunicacionales.....	13
2.2.	Objetivos de Comunicación .....	13
2.2.1.	Objetivo General .....	13
2.2.2.	Objetivos específicos.....	13
2.3.	Público Objetivo.....	13
2.4.	Mensaje .....	14
2.5.	Estrategias .....	14
2.6.	Acciones de Comunicación.....	15
Capítulo III	.....	18
3.	Informe de Ejecución .....	18
3.1.	Proyecto desarrollado.....	18
3.1.1.	Financiamiento .....	18
3.1.2.	Presupuesto.....	18
3.1.3.	Beneficiarios.....	19
3.1.4.	Recursos Humanos.....	19
3.1.5.	Áreas Geográficas de acción .....	20
3.2.	Estrategias y Acciones desarrolladas .....	20
3.3.	Cronograma de Actividades .....	26
3.4.	Control y Seguimiento .....	27
Conclusiones	.....	28
Recomendaciones.....	.....	29
Glosario de Términos .....	.....	30
Bibliografía .....	.....	32
Egrafía.....	.....	32
Anexos.....	.....	33
FOTOGRAFIAS .....	.....	37

## **Resumen**

**Nombre de la Empresa:** Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

**Nombre del Proyecto:** Plan de comunicación interna en sistema de cobro dentro Del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

**Objetivos del proyecto:**

**General: Elaboración** de diagnóstico de comunicación interno en la empresa Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

**Específicos:**

- Determinar las principales deficiencias en el proceso de comunicación al momento de cobro.
- Analizar la comunicación interna del equipo de trabajo de la empresa.
- Evaluar el ambiente laboral dentro de la empresa.

**Sinopsis:** Cada estrategia del plan de comunicación interna que se implementó en el Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A, tiene como finalidad fortalecer las líneas de comunicación entre los departamentos involucrados para realizar de forma correcta y adecuada los cobros de cada examen médico que se realiza en el sanatorio.

## **Introducción**

El Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. es un sanatorio médico con un modelo pionero en Guatemala. Se especializa en el servicio de la salud sexual, ginecológica y obstétrica de las mujeres.

Como toda empresa debe observar minuciosamente todos sus departamentos laborales para que estos funcionen a cabalidad y así cumplir con el desempeño a alcanzando los objetivos de la institución.

La intención de llevar a cabo el plan de comunicación en el centro de parto es especialmente en el área de cobros, para el crecimiento financiero de la empresa. Manejando todo desde el punto comunicacional interno de la institución.

A continuación se presenta un diagnóstico con detalles de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades con las que cuenta la empresa.

## **Justificación**

Se decidió trabajar en el Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. ya que es una empresa que tiene muchas oportunidades, por el servicio que brindan, es de suma importancia para todas las mujeres sin importar la edad.

Conforme a los departamentos con los que cuenta la empresa se encontró debilidad en la comunicación del departamento de cobros, causando obstáculos al servicio que brinda el sanatorio.

La inestabilidad del departamento de cobranzas se evidencia específicamente en el desconocimiento de los cobros a realizar, conforme a los exámenes citológicos realizados a las pacientes durante las consultas médicas. Luego de la observación se evidencio esta flaqueza conforme a las entrevistas que se realizaron al personal de la institución.

Conforme al hallazgo de las debilidades en ciertas áreas se implementó un plan comunicacional con el objetivo de tener un control absoluto sobre los ingresos que tiene la empresa, gracias a una comunicación fluida y sin ruidos entre los departamentos involucrados.

# Capítulo I

## 1. Diagnostico

### 1.1. Objetivos de diagnostico

#### 1.1.1. Objetivo General

Elaboración de diagnóstico de comunicación interna en la empresa Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

#### 1.1.2. Objetivo Especifico

- Determinar las principales deficiencias en el proceso de comunicación al momento de cobro.
- Analizar la comunicación interna del equipo de trabajo de la empresa.
- Evaluar el ambiente laboral dentro de la empresa.

## 1.2. La institución

Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

### 1.2.1. Ubicación geográfica

El Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. se encuentra ubicado en la 24 Calle 15-22 Zona 13 de la Ciudad de Guatemala.

### 1.2.2. Integración y alianzas

El Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. es un sanatorio médico dedicado a trabajar según la filosofía combinada de partería profesional con ginecología y obstetricia moderna, la cual garantiza una atención respetuosa, personalizada y cariñosa para todas las mujeres sin discriminación alguna.

### 1.2.3. Antecedentes

El Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. nace como un modelo de atención único en Guatemala, abriendo sus puertas el 31 de Julio del 2016.

Brindando una atención respetuosa, personalizada y profesional a las mujeres durante todas las etapas de su vida, en un ambiente seguro y digno para los cuidados de su salud.

Proyecto que nace de la asociación de la Doctora Linda Valencia especialista en ginecología y obstetricia junto a la Partera Hannah Freiwald especializada en ginecología natural, con el fin de empoderar a las mujeres y así ejerzan su ciudadanía plena, sus derechos sexuales y reproductivos, a través de una experiencia distinta en los cuidados de su salud.

Este modelo de atención es pionero en Guatemala ya que hace énfasis en la combinación de la partería profesional con la ginecología y obstetricia modernas, para brindar a las mujeres una experiencia única en la atención a sus necesidades de salud.

### 1.2.4. Departamentos

**Dirección General:** Persona que analiza y crea proyectos para tomar decisiones con las socias.

**Gerencia General:** Es el encargado del área financiera de la empresa, búsqueda de negocios y toma de decisiones a nivel económico.

**Médico de Turno:** Delegado para brindar atención a las pacientes conforme a los objetivos del sanatorio, en el área médica.

**Partera de turno:** Delegada para brindar atención a las pacientes conforme a los objetivos del sanatorio, en el área de partería profesional.

**Jefa de enfermería:** Responsable de brindar apoyo, con las enfermeras a cargo, para la atención que brindan en el área de partería como al médico de turno.

**Enfermeras:** Velar y brindar por el apoyo incondicional a las pacientes que se atienden en el centro de parto.

**Recepcionista:** Encargada de manejar las agendas para realizar citas con la Partera y con la Doctora, organizando papelería de beneficio para pacientes atendidas en el centro.

**Encargado de cobros:** Persona que realiza el cobro a las pacientes atendidas en el centro de parto.

**Comunity Manager:** Encargada de las redes sociales, realiza la creación de contenido de las páginas y el monitoreo constante de las mismas.

**Mantenimiento:** Brinda el mantenimiento a las instalaciones para que el ambiente físico sea agradable y en buenas condiciones para prestar los servicios del sanatorio.

**Guardianía:** Persona que vela por la seguridad de los pacientes que ingresan al centro, organiza los vehículos en el área de parqueo.

#### 1.2.5. Misión

“Somos un grupo de profesionales que presta servicios de salud de alta calidad, enfocados en la atención integral de las mujeres en todas las etapas de su vida. Brindamos servicios de partería, ginecología y obstetricia para que las mujeres puedan vivir una experiencia distinta en su atención de salud, de manera profesional, pero además servicios acogedores culturalmente apropiados a las necesidades de las mujeres, libres de violencia obstétrica”

### 1.2.6. Visión

“Somos una empresa de reconocido prestigio en el ámbito nacional, líder en el campo de la salud materna, con un modelo único de atención que combina la partería con la obstetricia moderna, para brindar a las mujeres guatemaltecas, un modelo amigable de salud, con respeto a los derechos humanos de las mujeres.”

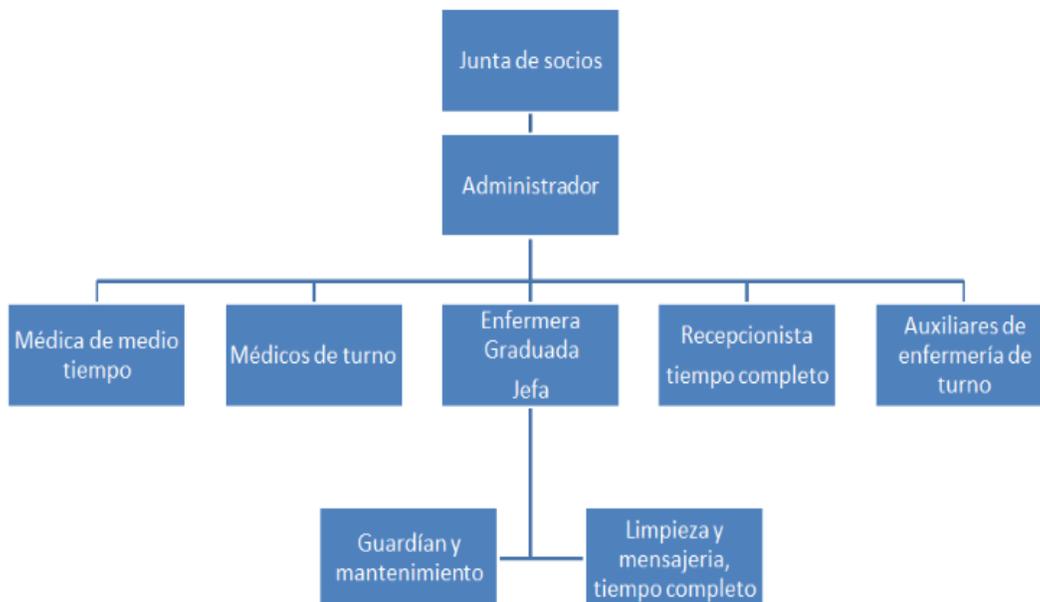
### 1.2.7. Objetivos institucionales

- Garantizar a las mujeres el libre ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos, con un compromiso genuino para que reciban una atención calificada, profesional y libre de violencia obstétrica
- Respetar a plenitud las opiniones, necesidades y valoraciones emocionales, de las pacientes, en sus procesos de salud sexual y reproductiva.

### 1.2.8. Público Objetivo

- Mujeres 95% y Hombres 5%

### 1.2.9. Organigrama



Centro de Parto Natural IXCHEL, S.A.

### 1.3. Metodología

“Procedimiento lógico de considerar la realidad, que permite obtener, en forma ordenada y sistemática, verdades objetivamente validas acerca del universo” (Piloña, 2018, p.33)

#### 1.3.1. Descripción del método

“Enfatiza la aplicación del método, propone ideas y preguntas previas sobre el entorno, las condiciones explícitas e implícitas del medio o contexto (geográfico, cultural, social, económico, político, ético. etc) en el que se desarrolla el fenómeno, considerando el grado de influencia en el mismo.” (Piloña, 2018, p.13)

Conforme a la definición descrita, se utilizó el método cualitativo. Ya que es la metodología que mejor se acopla para brindar resultados de la recolección de datos, situaciones, conductas, reacciones y eventos que se presentan en el Centro Integral del Parto Natural Ixchel.

#### 1.3.2. Técnicas e instrumentos de Recolección

Cerda (1994), en su libro *Cómo elaborar proyectos*, edición 3. Bogotá, dice que existen dos tipos de formatos para recolectar información.

- Fuentes primarias: Son las que revelan datos de primera mano, de donde proviene la información.
- Fuentes secundarias: Aquellas que nos brindan información sobre la información que ya tenemos de primera mano.

“Como su nombre lo indica, estas técnicas se dirigen a la recolección de datos cuya fuente es secundaria; es decir, fuentes que describen, conservan y transmiten por algún medio físico, un evento, un hecho o un fenómeno” (Piloña, 2017, p.44).

En el presente diagnóstico se efectuó una comunicación ascendente, utilizando los siguientes instrumentos:

### **Entrevista**

“La entrevista tiene carácter personal, por cuanto que, para realizarse, deben comunicarse verbalmente las personas que en ella participan (físicamente una frente a otra, o por otros medios de comunicación simultánea: Videoconferencia interactiva, teléfono, internet-chats, etc) Una, la persona entrevistada, posee el conocimiento, la experiencia del fenómeno que se analiza. La otra, el entrevistador, la técnica para realizar esta actividad con un fin y objetivo específico” (Piloña, 2017, p.69).

La entrevista no estructurada es una de las mejores técnicas de investigación que se puede implementar en este diagnóstico ya que los trabajadores del Centro Integral de Parto Natural Ixchel pueden responder ampliamente sin un límite impuesto, en sus respuestas.

### **Observación**

“Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia, y registrar mental, gráfica y descriptivamente éste, para su análisis posterior” (Piloña, 2017, p.67)

Por medio de la observación presencial se develaron varias debilidades y fortalezas que se tienen en cuanto al área de comunicación entre los departamentos, de cobros y enfermería, para llevar a cabalidad los procedimientos correspondientes en cada área del Centro de parto natural Ixchel.

1.3.3. Cronograma del diagnostico

Actividad	TIEMPO DE DURACIÓN					
	Enero			Febrero		
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 2	Semana 3
Reunión para conocer los antecedentes de La empresa.						
Entrevistas						
Observación						
Recopilación de datos						
Elaboración de Diagnostico						

## 1.4. Recopilación de datos

### 1.4.1. Ficha de entrevista



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de La Comunicación**  
**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL**

#### **Entrevista**

**Entrevista Muestra:** Gerente General Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S.

A.

**Tipo de Entrevista:** No estructurada

1. ¿Cómo catalogaría la comunicación que se maneja en la empresa?
2. ¿Tiene comunicación con el departamento de cobros?
3. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse al departamento de cobros?
4. ¿Cree que son eficaces los medios de comunicación que se utilizan?
5. ¿Cómo cree que afecta la comunicación al departamento de cobranzas?
6. ¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación entre departamentos?
7. ¿Cree que se ve afectada la empresa por la comunicación interna que mantienen?
8. ¿Cómo cree que se afecta al manejo de cobros a la empresa?
9. ¿Cree que hay otros inconvenientes que afectan el proceso de cobranza?
10. ¿Cómo afecta la comunicación al desarrollo de tareas laborales?

#### 1.4.2. Resultados de Entrevista

##### **Entrevista 1**

Marvin Montes De Oca Gerente administrativo del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. Comentó durante la entrevista que es importante mantener un flujo de comunicación constante y actualizado para que todos en la empresa estén al corriente de los cambios o actualizaciones que se hayan realizado para beneficio de la empresa.

Actualmente se le dificulta estar presente en la empresa en el horario laboral de la mayoría del personal, sin embargo esta consiente de las dificultades que se presentan en el área de cobros debido a que se carece de una comunicación fluida y eficaz al momento de realizar los cobros con los exámenes que realizan los médicos o las parteras que están de turno.

Comentó que se encuentra en toda la disposición de implementar algún tipo de comunicación entre los departamentos involucrados para que se pueda atacar ese punto que hasta el momento tienen en contra.

##### **Entrevista 2**

Karen Teret, Jefa de enfermeras del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. Hace énfasis que la comunicación es vital para que una empresa esté en marcha y si hay deficiencias en esta área se ven reflejadas en el servicio al cliente, o en el caso del sanatorio, se evidencia en el departamento de cobros y enfermería al realizar al realizar el cobro de los exámenes realizados.

Desde que Karen empezó a laborar en la institución se han tratado de implementar vagamente algunos sistemas para poder contrarrestar esta falta de comunicación, entre los departamentos ya mencionados. Lamentablemente no han dado resultados y nunca se busca perfeccionarlos o darles algún seguimiento para que se logren ver resultados.

La comunicación es buena a nivel empresarial porque se tiene claro cuáles son las atribuciones de cada área sin embargo estas se deben respetar a cabalidad para que todo se mantenga lo más estable posible.

## **Entrevista 2**

Daphne Araneda Doctora de turno matutino del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. A pesar de tener poco tiempo en la empresa se ha percatado que hay deficiencia en la comunicación del departamento de cobros y enfermería pues al momento de realizar los cobros correspondientes siempre resaltan algún error y es resultado de la comunicación que manejan esos departamentos.

Como doctora de las pacientes se ve afectada de una forma indirecta ya que el pago de los exámenes impide que los resultados de las citologías estén físicamente en sus manos para darles seguimientos a los clientes del sanatorio médico, interrumpiendo así desarrollar sus tareas y las de enfermería.

### 1.4.3. Tablas Comparativas

No.	Preguntas	Punto de encuentro	Puntos de disenso
1	¿Cómo catalogaría la comunicación que se maneja en la empresa?	Puede mejorar en algunos departamentos en especial	
2	¿Tiene comunicación con el departamento de cobros?	Todos los departamentos están ligados de alguna manera, todos tienen relación con cobros de manera directa.	
3	¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse?	WhatsApp, redes sociales, llamadas y verbal	
4	¿Cree que son eficaces los medios de comunicación que se utilizan?	Han funcionado dando pocos resultados, pero pueden mejorar	
5	¿Cómo cree que afecta la comunicación al departamento de cobranzas?	Descontrol en los registros de exámenes pagados, en los ingresos y egresos	
6	¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación interna?	Estableciendo nuevos parámetros, usando otros canales	
7	¿Cree que se ve afectada la empresa por la comunicación interna que mantienen?	Sin dudarlo, no se sabe que instrucciones seguir o cómo manejar los procesos	
8	¿Cómo cree que se afecta al manejo de cobros a la empresa?	En cuanto a ver sus ingresos y egresos, altera incluso la atención al cliente.	
9	¿Cree que hay otros inconvenientes que afectan el proceso de cobranza?	Se debe actualizar los datos para cobrar, reorganización.	
10	¿Cómo afecta la comunicación al desarrollo de tareas laborales?	Estropea los servicios que se brindan en el sanatorio, la relación de los departamentos es vital para el sanatorio	

## 1.5. Radiografías de la Institución

### 1.5.1. Fortalezas

- Creación del proyecto pionero en Guatemala para el servicio de salud sexual y obstetricia para las mujeres.
- Involucramiento de las socias de la empresa en el servicio de la misma.
- Empresa comprometida con brindar servicios de calidad.

### 1.5.2. Oportunidades

- El área de trabajo de la empresa es constantemente esencial.
- La empresa abarca tanto la salud sexual y obstetricia con Parteras y Médicos.
- Se cuenta con personal capacitado y eficiente para desempeñar las tareas.

### 1.5.3. Debilidades

- Delegación detallada de las atribuciones correspondientes a cada departamento.
- Carencia de comunicación interna.
- Formatos detallados de cobranza sobre procedimientos y servicios que se brindan.

### 1.5.4. Amenazas

- Descontrol de cobros y exámenes de laboratorio realizados dentro la empresa.
- Afecta directamente a la atención de clientes.

## Capítulo II

### 2. Plan de Comunicación

#### 2.1. Antecedentes Comunicacionales

En el Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. hasta la fecha no evidencia ningún plan de comunicación Interna.

#### 2.2. Objetivos de Comunicación

##### 2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna en el Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. para mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo.

##### 2.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Creación de catálogo de precios de los exámenes médicos.
- ✓ Elaboración de fichas distintivas para exámenes realizados.
- ✓ Creación de procesos para cobros, por medio de un taller.

#### 2.3. Público Objetivo

Publico Interno: Colaboradores de todas las áreas del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

<b>Variables</b>	<b>Público Objetivo</b>
Género	90% femenino – 10% masculino
Edades	Personas mayores a 35 años
Hábitat rural o urbano	Rural
Nivel de estudios	50% Universitarios – 50% Diversificado
Clase social	Media – Alta
Personalidad	Emprendedores, Proactivos, Optimistas

Elaborado por Epesista: Olga López

## 2.4. Mensaje

**“C. D. P. Ixchel somos Todos”** Tener una buena comunicación interna ayuda a la empresa directamente para que los departamentos se encuentren enterados de los procesos que cada área implementa para beneficio del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

## 2.5. Estrategias

### **Actividades de convivencia con el equipo de trabajo**

Se programaron varias actividades de convivencia con el equipo de trabajo del Centro de Atención Integral de Parto Natural Ixchel, S. A. con la finalidad de compartir para conocer un poco a cada colaborador fuera del ambiente laboral. Con la finalidad de crear lazos de confianza y trabajo en equipo.

### **Elaboración de Guías de precios.**

Se realizó una guía de precios detallados sobre los exámenes médicos que se realizan en el Centro de Atención Integral de Parto Natural Ixchel, S. A. Para mejorar el flujo de información y definir de una mejor manera el rubro a cobrar por paciente. Cada departamento cuenta con una tabla de precios para poder brindarles a los pacientes información concreta y certera.

Para poder reforzar las tablas de precios se implementaron fichas de colores para cada examen médico, de tal manera que sea práctico identificarlos a primera vista, tomando en cuenta el catálogo de los precios.

## 2.6. Acciones de Comunicación

### Actividades de taller y convivencia

La Actividad de Convivencia se llevó a cabo en la primera reunión donde se reforzó el trabajo en equipo para crear una línea de comunicación fluida entre los trabajadores de todos los departamentos.

<b>Acción 1</b>	
A qué estrategia responde la acción	Actividades de convivencia
Problema	Falta de comunicación entre los departamentos
Producto	Reunión de fortalezas
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las áreas comunicativas entre áreas
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Trabajadores CDP Ixchel, S. A.
Medio de difusión	Convivencias

Elaborado por Epesista: Olga López

Se llevaron a cabo tres reuniones, una vez por semana. Con el equipo de trabajo del Centro de Atención Integral de Parto Natural Ixchel, S. A. Conocieron y se familiarizaron con los precios y guías de exámenes que se manejan dentro del sanatorio.

<b>Acción 2</b>	
A qué estrategia responde la acción	Actividades de convivencia y taller
Problema	Desconocimiento de guías y precios de exámenes
Producto	Reuniones informativas
Objetivo Comunicacional	Mejorar el control de los cobros
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Trabajadores CDP Ixchel, S. A.
Medio de difusión	Talleres en Convivencias

Elaborado por Epesista: Olga López

<b>Actividad de Convivencia y Taller</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Conclusiones</b>
Reunión de convivencia	Que los trabajadores logren tener una comunicación fluida sin importar el departamento al que pertenezcan.	Convivencias
Taller	Familiarizar y relacionar al equipo de trabajo con los cambios del departamento de cobros, debido a las debilidades que se están teniendo en esa área.	Presentación y discusión del catálogo
Horario	12:00 a 13:00 Hrs.	
Lugar	Comedor de CDP Ixchel	
Expositora	Olga López Epesista	

Elaborado por Epesista: Olga López

### **Elaboración de Guías**

Se implementó en el Centro de Atención Integral de Parto Natural Ixchel, S. A. un catálogo de precios. Especificando el costo de cada examen médico que se realiza en el sanatorio. A cada examen se le asignó un color distintivo para poder identificarlo rápidamente y asociarlo al valor económico que tiene que ser cobrado.

Después de haber familiarizado a los integrantes de la empresa con el nuevo catálogo de precios y reforzar la comunicación interna de los departamentos se llevó a cabo una reunión en el patio de la empresa para crear una convivencia recreativa conjuntamente con la aplicación de los colores correspondientes a cada examen médico.

<b>Acción 3</b>	
A qué estrategia responde la acción	Actividades de convivencia y catálogo de precios
Problema	Falta de comunicación entre los departamentos
Producto	Reuniones informativas y catálogo de precios
Objetivo Comunicacional	Tener control sobre el cobro de exámenes médicos
Tipo de mensaje	Recreativo
Público objetivo	Trabajadores CDP Ixchel, S. A.
Medio de difusión	Convivencias

Elaborado por Epesista: Olga López

Dentro de las Clínicas Médicas se colocaron columnas de la clasificación de colores diferentes, que corresponden a cada examen que realiza el médico, de tal forma que vayan adjuntos al expediente de las pacientes y se tenga un mejor control de cada evaluación que se le realizó al cliente.

<b>Acción 4</b>	
A qué estrategia responde la acción	Taller del Catálogo de precios
Problema	Confusión al momento de cobrar por examen realizado
Producto	Catálogo de precios físicos
Objetivo Comunicacional	Fortalecer comunicación entre cobranzas y enfermería
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Trabajadores CDP Ixchel, S. A.
Medio de difusión	Columnas de Colores

Elaborado por Epesista: Olga López

## Capítulo III

### 3. Informe de Ejecución

#### 3.1. Proyecto desarrollado

“Plan de comunicación interno en sistema de cobro dentro Del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.”

##### 3.1.1. Financiamiento

La empresa estuvo de acuerdo a la propuesta que se le presentó donde se llevó a cabo el plan de comunicación, se logró tener apoyo económico, los recursos materiales y humanos para poder llevarlo a cabo. Por lo que se tuvo un 35% de apoyo económico por parte del Centro de Atención Integral de Parto Natural Ixchel, S. A.

##### 3.1.2. Presupuesto

#### Presupuesto

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q. 8,000.00	Q.8,000	Epesista
1	Taller y reunión de convivencia	Q 150.00	Q600.00	Empresa
5	Diseño de Guías	Q10.00	Q50.00	Empresa
1	Resmas de Hojas	Q35.00	Q70.00	Empresa
3	Fichas de colores	Q45.00	Q135.00	Empresa

**Total Proyecto Comunicacional Q8, 855.00**

### 3.1.3. Beneficiarios

<b>Beneficiarios Específicos</b>
----------------------------------

<b>Beneficiarios principales</b>
----------------------------------

<b>Gerencia del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.</b>	<b>Conocimiento absoluto de los exámenes que realizan las doctoras, mejor control de los ingresos económicos, organización en el departamento de cobros.</b>
<b>Beneficiarios Secundarios</b>	<b>Beneficios Específicos</b>
<b>Colaboradores de todas las áreas del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.</b>	<b>Mejor organización en los departamentos de enfermería, cobranza y clínica. Ambiente laboral más agradable.</b>

### 3.1.4. Recursos Humanos

<b>PERSONAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>FORMA DE APOYO</b>
<b>Lic. Marvin Anibal Montes</b>	Gerente general	Supervisión y apoyo en el desarrollo del EPS
<b>Dra. Daphne Araneda</b>	Doctora	Colaboración para la elaboración de guías a utilizar.
<b>Xiomara Canté</b>	Caja Central	Implementación de las guías de cobro.

### 3.1.5. Áreas Geográficas de acción

Toda actividad correspondiente a este proceso se llevó a cabo en el Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A. ubicado en la 24 calle 6-84 zona 13 de la Ciudad Capital.

## 3.2. Estrategias y Acciones desarrolladas

**Primera Estrategia:** Actividades de taller y convivencia

**Objetivo comunicacional:** Mejorar el ambiente laboral y Fortalecer la comunicación interna entre los departamentos.

**Descripción:** Se llevó a cabo una primera reunión para ayudar a mejorar la convivencia entre los trabajadores. Cambiando el entorno laboral por medio de experiencias de vida a nivel familiar o personal y laboral.

En la segunda actividad se les hizo de su conocimiento la situación de descontrol que se mantenía específicamente en el departamento de cobros y enfermería. Esto debido al desconocimiento de los exámenes que realizan los médicos y el precio de cada uno de ellos.

En las otras tres reuniones que se tuvieron se les brindaron las herramientas necesarias para tener un control de los cobros de exámenes realizados y el conocimiento de cada uno. Por medio de la presentación de una guía de precios, dependiendo del examen a realizar y la situación en la que se vaya a realizar el pago de la cita médica.

Para mejorar la comprensión de cada uno de los integrantes del Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel se le brindo un folder con el detalle de cada examen y sus precios correspondientes. Incluyendo los paquetes de citas médicas en donde se ubican los exámenes más frecuentes a realizar en el sanatorio.

**Actividades:**

- Reuniones
- Talleres
- Guías



Equipo de enfermeras



Taller de Guía de precios y clasificación de colores



Taller con los encargados de los departamentos de Cobros y Enfermería

**Segunda Estrategia:** Elaboración de guías.

**Objetivo:** Tener control sobre el cobro de exámenes médicos, para saber el monto a cobrar correctamente en caja central.

**Descripción:** Se colocó en el departamento de Cobros y enfermería un catálogo de exámenes identificados con colores distintos para asignar el costo correctamente en caja central. Cada color corresponde a un examen que se realiza en clínica por parte de los médicos, quienes asignan a cada paciente un cubo del color correspondiente a su examen.

En cada clínica se colocó una canastilla con divisiones para colocar cubos de madera pintados de distintos colores, en la parte superior se les colocó un catálogo de colores que indica que color corresponde a cada examen

Se realizaron diferentes mecánicas recreativas para que los trabajadores del Centro de Parto Ixchel aprendieran de memoria el color correspondiente a cada evaluación médica.

Se colocaron en el suelo cuadros de colores, al indicar el nombre del examen, los colaboradores debían ubicar el color correcto a lo acertado.

Se realizaron simulaciones de atención para que las doctoras también se familiarizaran con los colores que deben brindar a cada paciente que atienden según corresponda.

Al finalizar cada jornada laboral debe cuadrar el ingreso económico conforme a los cubos que se reunieron en caja central para saber que exámenes se realizaron en las clínicas y al precio que se cobraron. Estos precios asignados según las guías colocadas en los departamentos.

**Actividades:**

- Reuniones recreativas
- Talleres
- Guías de precios y clasificaciones de colores



Clasificación de colores.



Canastilla colocada en cada clínica con su catálogo de colores.

COBROS DE CONSULTAS	
Consulta Ginecologica	Q250.00
Consulta Prenatal (incluye ultrasonido)	Q350.00
Papanicolaou	Q150.00
Ultrasonido	Q250.00
COBROS CON SEGURO PANAMERICAN LIFE	
Consulta Ginecológica	Q40.00
Consulta Ginecológica copago 40 + papanicolaou 150	Q190.00
Consulta prenatal (copago 40.00 + Ultra 100.00)	Q140.00

Guía de precios del departamento de caja.

Juego de identificación de colores

Se realizó con el área de cobros, enfermería y médicos





Simulaciones de exámenes médicos, para practicar los colores correspondientes a cada evaluación.



Práctica de colores.

### 3.3. Cronograma de Actividades

Mes	Mayo				Junio				Julio				Agosto
Actividad	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1	semana 2	semana 3	semana 4	semana 1
Preparación													
Reunión de convivencia													
Taller de debilidades													
Taller de fortalezas													
Taller de discusión													
Taller de colores													
Presentación de guías													
Colocación de Material													
Implementación de Guías													
Redacción Informe EPS													

Elaborado por Epesista: Olga López

### 3.4. Control y Seguimiento

<b>Control y Seguimiento</b>		
<b>Estrategia</b>	<b>Indicadores Cuantitativos</b>	<b>Indicadores Cualitativos</b>
Reuniones de convivencia y talleres	Se realizaron reuniones de convivencia y talleres para el personal del área administrativa y médica del centro.	<p>“Después de la reunión nos hemos podido conocer mejor ayudándonos a mejorar nuestra comunicación” <b>Karen Teret-Enfermera</b></p> <p>“Al saber que todos somos parte de la empresa y la hacemos amena me sentí incluido y valorado al igual que mis compañeros” <b>Irineo Yon -Guardiania</b></p>
Creación de Guía de precios	Se realizó una guía de precios de los 5 principales exámenes médicos que realizan las Doctoras. Las Guías fueron entregadas a 4 departamentos de la empresa.	<p>“Definitivamente tener el catálogo de precios favorece a no tener descontrol en cuanto a lo que hacemos y lo que se cobra” <b>Daphne Araneda – Doctora</b></p>

Elaborado por Epesista: Olga López

## **Conclusiones**

Cada empresa debe velar por brindarles a sus trabajadores las herramientas necesarias para poder prometer los resultados que se esperan o se desean alcanzar.

Tener delimitaciones claras en cada departamento hará que el desarrollo de las actividades sea claro y contundente al momento de evaluar los resultados.

Toda empresa tiene conocimiento de los insumos que maneja internamente, sin embargo se debe dar seguimiento a estos, dándolo por finalizado hasta que este sea remunerado económicamente para la empresa. Tomando en cuenta que es el trabajador quien debe realizar la tarea de cobros de una forma ordenada y anteriormente organizada, por parte de la empresa para lograr una comunicación estructurada y adecuada. Con la finalidad de afectar positivamente a la empresa y a todos los departamentos involucrados en dichas acciones.

## **Recomendaciones**

En toda empresa es indispensable tener un ambiente laboral adecuado para los empleados de esta forma hará que su desempeño sea de mejor rendimiento para la institución. Para lograrlo se debe contratar a personal que tengan ciertas características en común, principalmente el trabajo en equipo. De esta forma se sabrá que el personal está capacitado para buscar sacar a la empresa a flote en cualquier dificultad laboral que se presente.

Es necesario que cada departamento tenga procedimientos claramente detallados para que se logren desempeñar las tareas asignadas de una forma positiva para la empresa. Sin estas guías, probablemente los trabajadores realicen las acciones con disturbios de comunicación entre departamentos, impidiendo que se logren alcanzar los objetivos necesarios.

Toda institución precisa llevar a cabo reuniones periódicamente para analizar el desempeño de los trabajadores.

Tener comunicación directa con los departamentos para que se tenga conocimiento de las decisiones o cambios a realizar por parte de gerencia.

## Glosario de Términos

**Estrategia:** Conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Pionero:** Persona que da los primeros pasos en alguna actividad humana

**Comunicacional:** Pertenciente o relativo a comunicar.

**Diagnóstico:** Analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza

**Examen:** Indagación y estudio que se hace acerca de casualidades y circunstancias de una cosa o de un hecho.

**Citología:** Parte de la biología que estudia la célula.

**Comunicación interna:** Es aquella comunicación que va dirigida al público de dentro de la empresa

**Partería:** Persona que tiene por oficio asistir a la mujer en el parto.

**Ginecología:** Arte de la medicina que trata del aparato reproductor femenino y de sus enfermedades.

**Obstetricia:** Parte de la medicina que trata de la gestación, el parto y el puerperio.

**Discriminar:** Dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de edad, de condición física o mental, etc.

**Ginecología natural:** Tratar el aparato reproductivo a través del autoconocimiento corporal en acompañamiento.

**Empoderar:** Dar a alguien autoridad, influencia o conocimiento para hacer algo.

**Derechos sexuales:** Se refieren a la libertad de las personas para ejercer su sexualidad de manera saludable, sin ningún tipo de abuso, coerción, violencia o discriminación.

**Derechos reproductivos:** se refieren a la libertad de las personas para decidir si tener o no hijos.

**Médico:** Persona legalmente autorizada para ejercer la medicina.

**Jefa de enfermería:** Profesión y titulación de la persona que se dedica al cuidado y atención de enfermos y heridos, así como a otras tareas sanitarias, siguiendo pautas clínicas.

**Community Manager:** Encargado de llevar las redes sociales de una empresa o marca.

**Análisis Cualitativo:** que tiene por objeto identificar los componentes de una sustancia.

**Prenatal:** Que existe o se produce antes del nacimiento.

**Ultrasonido:** Sonido cuya frecuencia de vibraciones es superior al límite perceptible por el humano. Tiene muchas aplicaciones industriales y se emplea en la medicina.

**Tratamiento:** Conjunto de medios que se emplean para curar o aliviar una enfermedad.

**Crioterapia:** Terapia basada en el empleo de bajas temperaturas.

**Papanicolaou:** Es un examen para detectar cáncer de cuello uterino.

**Glosario:** Catálogo de palabras de una misma disciplina, de un mismo campo de estudio, de una obra.

## **Bibliografía**

- Piloña Alfredo, (2018). Guía práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Onceava edición. Guatemala.
- León Fernando, (2006). Comunicación Estratégica para las organizaciones, Ecuador.
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología De La Investigación, Quinta Edición. México.
- Chiavenato Idalberto, (2001). Procesos administrativos, Tercera edición. California.
- Dr. Vives Álvaro, (2010). Diseño de estrategias para mejorar la comunicación organizacional, Dinamarca.

## **Egrafía**

- Diccionario de la Real Academia Española (2017). Glosario. Recuperado de: < <http://dle.rae.es> > consultado el 6 de Agosto 2019.
- Morales Francisca, (1997). Comunicación Interna, Argentina. Recuperado de: <<https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com>> consultado el 19 febrero 2019.
- Mba & educación y ejecutiva. Estrategias de crecimiento que toda empresa debe volver a saber. 2014. Recuperado de: < <https://mba.americaeconomia.com> > consultado el 26 de Abril 2019.

## Anexos

### Muestra de Entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL

### Entrevista

**Entrevista Muestra:** Gerente General Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

**Tipo de Entrevista:** No estructurada

1. ¿Cómo catalogaría la comunicación que se maneja en la empresa?
2. ¿Tiene comunicación con el departamento de cobros?
3. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse al departamento de cobros?
4. ¿Cree que son eficaces los medios de comunicación que se utilizan?
5. ¿Cómo cree que afecta la comunicación al departamento de cobranzas?
6. ¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación entre departamentos?
7. ¿Cree que se ve afectada la empresa por la comunicación interna que mantienen?
8. ¿Cómo cree que se afecta al manejo de cobros a la empresa?
9. ¿Cree que hay otros inconvenientes que afectan el proceso de cobranza?
10. ¿Cómo afecta la comunicación al desarrollo de tareas laborales?

## Transcripción completa de las Entrevistas

### Entrevista Dra. Linda Valencia, Medico Director, Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.

1. ¿Cómo catalogaría la comunicación que se maneja en la empresa?

Claramente es una comunicación con debilidades pues de no ser así no se estarían teniendo debilidades en la organización del departamento de cobros para que las pacientes paguen lo que vale cada examen médico.

2. ¿Tiene comunicación con el departamento de cobros?

Comunicación directa no.

3. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse al departamento de cobros?

Siempre nos comunicamos con cobros por medio del departamento de enfermería.

4. ¿Cree que son eficaces los medios de comunicación que se utilizan?

Definitivamente no. Necesitamos mejorarlos lo más pronto posible.

5. ¿Cómo cree que afecta la comunicación al departamento de cobranzas?

Afecta de una manera significativa ya que todos los departamentos somos importantes para la empresa, sin embargo el área de cobros es el que nos da subsistencia a todos. Por lo tanto es un pilar para la empresa.

6. ¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación entre departamentos?

Creando canales directos o delegando representantes para que la comunicación sea directa entre cada departamento y luego difundir la información a los delegados.

7. ¿Cree que se ve afectada la empresa por la comunicación interna que mantienen?

Sin duda alguna sí. Porque al final la empresa depende de su pilar el área de cobros y administración.

8. ¿Cómo cree que se afecta al manejo de cobros a la empresa?

Si no se realizan los exámenes que realizamos en el área médica estamos haciendo uso de materiales que le están representando un gasto a la empresa, sin recuperarse. Por lo tanto estarían provocando una pérdida a la empresa.

9. ¿Cree que hay otros inconvenientes que afectan el proceso de cobranza?

Pensaría que no, es únicamente cuestión de organización y la comunicación.

10. ¿Cómo afecta la comunicación al desarrollo de tareas laborales?

Provocan información errónea entonces a veces no nos ponemos de acuerdo en cosas tan sencillas. Afectan principalmente a la atención de calidad que queremos brindar a las pacientes.

**Entrevista Hannah Freiwald, Coordinadora de Partería, Centro de Atención Integral del Parto Natural Ixchel, S. A.**

1. ¿Cómo catalogaría la comunicación que se maneja en la empresa?

Muy mala, por no decir pésima.

2. ¿Tiene comunicación con el departamento de cobros?

No, pero deberíamos.

3. ¿Cuáles son los medios que utiliza para comunicarse al departamento de cobros?

Yo hablo con las enfermeras o a recepción para poder tener comunicación a cobros.

4. ¿Cree que son eficaces los medios de comunicación que se utilizan?

Sí, pero no en toda la empresa. Porque hay departamentos en los que tenemos reuniones por lo menos una vez al mes.

5. ¿Cómo cree que afecta la comunicación al departamento de cobranzas?

En el departamento de cobros necesitan bastante ayuda porque sin duda la mala comunicación que tenemos con esa área debe de verse reflejada en los ingresos.

6. ¿Cómo cree que se puede mejorar la comunicación entre departamentos?

Hablando claro en diferentes reuniones para que todos estemos enterados de los acontecimientos y decisiones que afectan a la empresa.

7. ¿Cree que se ve afectada la empresa por la comunicación interna que mantienen?

Así es.

8. ¿Cómo cree que se afecta al manejo de cobros a la empresa?

En pérdidas.

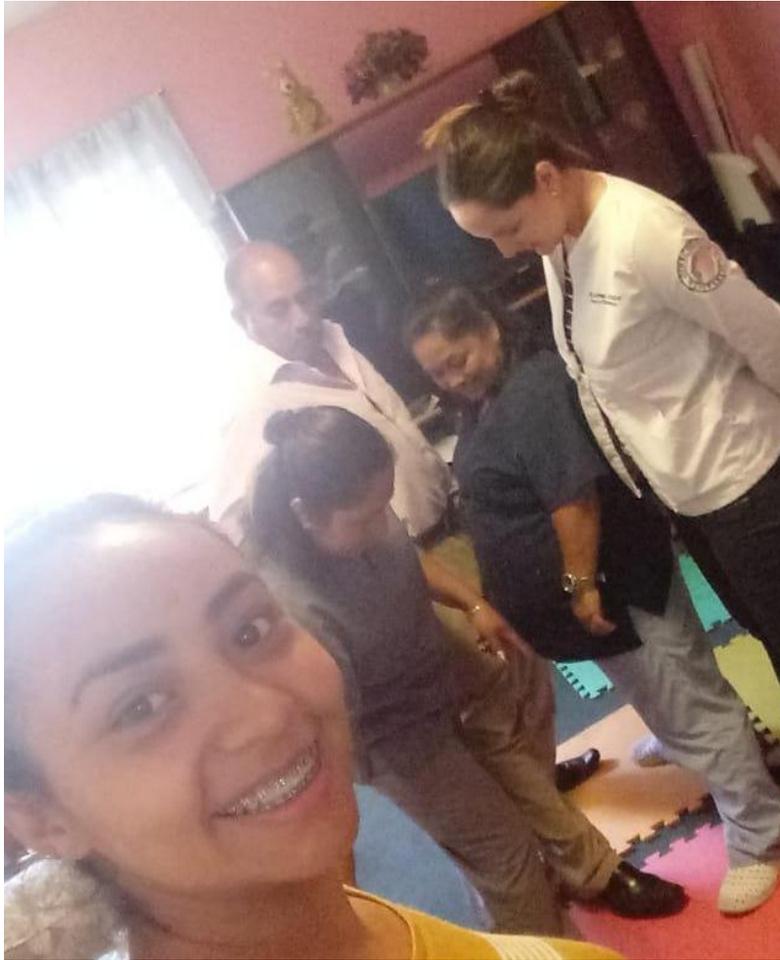
9. ¿Cree que hay otros inconvenientes que afectan el proceso de cobranza?

Siento que básicamente es la falta de conocimiento de los exámenes que realizamos.

10. ¿Cómo afecta la comunicación al desarrollo de tareas laborales?

Es incómodo para las pacientes que se les esté preguntando que exámenes se les realizó para cobrarles.





Delegados de cada departamento del Centro de Parto Ixchel.



Reunión con la directiva para analizar las estrategias de comunicación.



Talleres de Guías y precios.



Coordinadora de Partería y Dra. Directora Del Centro de Parto Ixchel  
Difundiendo las nuevas modalidades para el departamento de cobranzas.



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Olga Elizabeth López Quevedo  
 No. Carné y DPI: 201217225/2059 81038 1301  
 Jefe o Encargado (a): Licenciado Marvin Montes de Oca/ Gerente Administrativo  
 Institución o Empresa: Centro Integral de Parto Natural IXCHEL  
 Supervisor de EPSL: Licenciado Josué Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 18	Mayo	7	7	7	7	7	0	35 hrs.
2	Del: 20 / Al: 25	Mayo	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
3	Del: 27 / Al: 01	Mayo/Junio	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
4	Del: 03 / Al: 08	Junio	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
5	Del: 10 / Al: 15	Junio	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
6	Del: 17 / Al: 22	Junio	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
7	Del: 24 / Al: 29	Junio	7	7	7	7	7	4	39 hrs.
8	Del: 01 / Al: 05	Julio	7	7	7	7	3	0	31 hrs.
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

(f)   
 Licenciado Marvin Montes de Oca Bran  
 Gerente Administrativo

(f)   
 Licenciado Josué Andrade  
 Supervisor EPSL

