

| | | | | |
|---|---|---------------------|-------------------|----------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | F-AC-DBL-007 | 08-07-2021 | B |
| Dependencia | Aprobado | | Pág | |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | SUBDIRECTOR ACADEMICO | | i(72) | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|---|---|--------------------------|-------------------|
| AUTORES | Wendy Karime Bautista Garcia | | |
| FACULTAD | Educación, artes y humanidades | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | Comunicación Social | | |
| DIRECTOR | Mery Celina Torres Jacome | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | Plan de mejoramiento de la comunicación interna de Colmedicas Dispensario SAS | | |
| TITULO EN INGLES | Colmedicas Dispensario SAS internal communication improvement plan | | |
| RESUMEN (70 palabras) | | | |
| <p>El propósito del plan de mejoramiento fue implementar en la empresa las comunicaciones internas por primera vez, iniciando con la realización de análisis y sondeos para luego proceder a el diseño e implementación de estrategias para los empleados y la empresa en general. El objetivo fue obtener el desarrollo correcto de los procesos laborales de la empresa con la implementación de estrategias como actividades recreativas, manual de instrucciones, carteleras.</p> | | | |
| RESUMEN EN INGLES | | | |
| <p>The purpose of the improvement plan was to implement internal communications in the company for the first time, starting with conducting analyzes and surveys and then proceeding to the design and implementation of strategies for employees and the company in general. The objective was to obtain the correct development of the company's work processes with the implementation of strategies such as recreational activities, instruction manuals, billboards.</p> | | | |
| PALABRAS CLAVES | Comunicación interna, estrategias, manual, actividades. | | |
| PALABRAS CLAVES EN INGLES | Internal communication, strategies, manual, activities. | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 72 | PLANOS: 0 | ILUSTRACIONES: 36 | CD-ROM: SI |



PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE COLMEDICAS
DISPENSARIO S.A.S

Autores:

WENDY KARIME BAUTISTA GARCIA

Trabajo de Grado en Modalidad de Pasantía para Optar el Título de Comunicador Social

Director:

MERY CELINA TORRES JÁCOME

Especialista en Marketing Digital

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

agosto de 2021

Índice

| | |
|--|----|
| Capítulo 1. Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna de COLMEDICAS DISPENSARIO S.A.S | 1 |
| 1.1 Descripción breve de la empresa. | 1 |
| 1.1.1 Misión..... | 1 |
| 1.1.2 Visión..... | 2 |
| 1.1.3 Objetivos de la empresa..... | 2 |
| 1.1.4 Estructura organizacional..... | 2 |
| 1.1.5 Diagnóstico de la dependencia asignada. | 4 |
| 1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia | 4 |
| 1.2.1 Planteamiento del problema | 6 |
| 1.3 Objetivos | 7 |
| 1.3.1 Objetivo general | 7 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 7 |
| 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar | 8 |
| 1.5 Cronograma de actividades | 8 |
| Capítulo 2. Enfoques Referenciales | 10 |
| 2.1 Enfoque conceptual..... | 10 |
| 2.2 Enfoque legal | 19 |
| 3. Informe de Cumplimiento del Trabajo | 20 |
| 3.1 Presentación de resultados | 20 |
| 4. Diagnóstico final | 45 |
| 5. Conclusiones | 46 |
| 6. Recomendaciones | 48 |
| Referencias | 49 |
| Apéndices | 50 |

Lista de Tablas

| | |
|--|---|
| Tabla 1 Cruce de la matriz DOFA | 5 |
| Tabla 2 Actividades a desarrollar en la empresa | 8 |
| Tabla 3 Cronograma de actividades del proyecto de pasantía | 8 |

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Organigrama | 3 |
| Figura 2 Matriz DOFA..... | 5 |
| Figura 3 Cartelera listas para ser instaladas en los dispensarios | 27 |
| Figura 4 Capacitación | 28 |
| Figura 5 modulos del sistema | 29 |
| Figura 6 Circular informativa para área de facturación, 05 de mayo de 2021..... | 30 |
| Figura 7 Circular informativa para área de facturación, 31 de mayo de 2021..... | 31 |
| Figura 8 Cartelera dispensario Saravena-Arauca..... | 32 |
| Figura 9 Cartelera dispensario Arauca-Arauca..... | 32 |
| Figura 10 Cartelera dispensario Sahagun- Córdoba | 33 |
| Figura 11 Cartelera dispensario Cravo norte-Arauca | 33 |
| Figura 12 Cartelera dispensario Montería- Córdoba | 33 |
| Figura 13 Cartelera dispensario Lorica- Córdoba..... | 33 |
| Figura 14 Cartelera dispensario Santa Marta- Magdalena..... | 34 |
| Figura 15 Cartelera dispensario Cereté- Córdoba..... | 34 |
| Figura 16 Cartelera dispensario Ciénaga- Magdalena..... | 34 |
| Figura 17 Cartelera dispensario Fundación- Magdalena | 34 |
| Figura 18 Cartelera dispensario Valledupar- Cesar | 35 |
| Figura 19 Cartelera dispensario El bosque | 35 |
| Figura 20 Cartelera dispensario Codazzi | 36 |
| Figura 21 Cartelera dispensario Rio de Oro | 36 |
| Figura 22 Cartelera dispensario Quibdó-Chocó | 37 |
| Figura 23 Cartelera sede principal | 37 |
| Figura 24 imagen prevención Coronavirus..... | 38 |
| Figura 25 instrucciones lavado de manos | 38 |
| Figura 26 imagen comunicación interna..... | 38 |
| Figura 27 uso de tapabocas | 39 |
| Figura 28 propuesta de actividades..... | 40 |
| Figura 29 propuesta de actividades..... | 41 |
| Figura 30 actividad de reciclaje | 42 |
| Figura 31 actividad reciclaje..... | 42 |
| Figura 32 actividad de reciclaje | 43 |
| Figura 33 actividad mini campeonato de futbol | 43 |
| Figura 34 actividad día del trabajador | 43 |
| Figura 35 actividad día del trabajador | 44 |
| Figura 36 actividad día del trabajador | 44 |

Lista de apéndices

| | |
|---|-----------|
| Apéndice A. Entrevista semiestructura a jefe de Recursos Humanos | 50 |
| Apéndice B. Manual de instrucciones | 53 |
| Apéndice C. Acta de sustentación..... | 60 |
| Apéndice D. Acta de cesión de derechos de autor | 61 |
| Apéndice E. Dedicatoria | 62 |
| Apéndice F. Rótulo del CD..... | 63 |
| Apéndice G. Carátula del CD | 64 |

Resumen

El proyecto realizado se enfocó en mejorar las comunicaciones internas de la Colmedicas Dispensario SAS, esto de una manera investigativa como primera medida, para luego proceder a la toma de decisiones en conjunto con las directivas buscando las posibles soluciones a las falencias. La empresa no contaba con un área de comunicaciones que se encargara de las comunicaciones internas por lo que, a través de un análisis en general, se crearon estrategias para el mejoramiento de estas.

El objetivo del proyecto es mejorar el clima laboral de la empresa, mezclando una serie de ideas que incluyan al personal y directivos para un correcto resultado. El plan de trabajo tuvo un enfoque mixto, ya que se combinaron métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos para la obtención de resultados.

Con las actividades realizadas, se lograron resultados positivos en las diferentes áreas donde fueron aplicadas, el cambio fue evidente con la colaboración de la empresa y de los empleados para la finalización de este.

Introducción

La comunicación interna se enfoca en la creación de estrategias para mejorar el clima laboral, esto dirigiéndose a cada área y empleado con diferentes técnicas de acercamiento, pensando en el bienestar de ellos para un desarrollo correcto de todos los procesos laborales de la empresa.

El propósito del plan de mejoramiento se basa en la falencia con la que cuenta a la empresa de no tener una persona encargada de comunicaciones internas, por lo cual las necesidades fueron evidentes una vez se realizaron los análisis. Para el avance del proyecto se diseñaron estrategias tales como la realización de diagnóstico de la comunicación interna, planteamiento de estrategias para el mejoramiento del clima organizacional y la identificación de las herramientas para el desarrollo del plan.

La intención del proyecto se centra en mejorar las necesidades internas de la empresa, mejorar las comunicaciones y relaciones interpersonales entre empleados, diseñando diferentes estrategias como análisis, encuestas, aplicación de nuevas técnicas de comunicación, inclusión de carteleras, manuales, folletos y actividades que permitan un mejor desempeño por parte de los trabajadores y así crear un rendimiento óptimo en general.

Capítulo 1. Plan de Mejoramiento de la Comunicación Interna de COLMEDICAS

DISPENSARIO S.A.S

1.1 Descripción breve de la empresa.

COLMEDICAS DISPENSARIO S.A.S. es una empresa dedicada a prestar servicios de distribución, dispensación y comercialización de soluciones integrales en salud. La Ips se encuentra ubicada en Aguachica, Cesar, y el área administrativa se encuentra en Ocaña, Norte de Santander. En la sede de Ocaña se encuentra el área administrativa, dentro de esta las dependencias de facturación, contabilidad, calidad, recursos humanos y bodega. Además de esto cuenta con 32 dispensarios en el país, quienes son los encargados de entregar los medicamentos a los usuarios de Comparta y Asmet salud, de acuerdo al PBS (Plan de beneficios de salud) y NO PBS (servicios y tecnologías en salud que no se encuentran incluidos en el mencionado plan), estos dispensarios están ubicados en 5 departamentos del país (Arauca, Cesar, Córdoba, Magdalena, Chocó) además de 20 aliados. En cada uno de estos dispensarios se cuenta con regentes y auxiliares farmacéuticos.

1.1.1 Misión.

Prestar servicios de ginecología, ecografía, imagenología, distribución, dispensación y comercialización de soluciones integrales en salud, a través de nuestro esfuerzo y experiencia, alcanzando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortaleciendo nuestro compromiso a la protección y prevención de la salud.

1.1.2 Visión.

Para el año 2025, IPS COLMEDICAS SAS, Será una empresa reconocida y posicionada a nivel nacional en el sector salud mediante la prestación servicios de ginecológica, ecografía, imagenología, distribución, dispensación y comercialización de medicamentos e insumos médicos, garantizando los más altos estándares de calidad en los servicios prestados

1.1.3 Objetivos de la empresa.

Nuestro compromiso se dirige a cumplir con los requisitos de la reglamentación legal vigente aplicable a la organización, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, mediante el servicio oportuno, alianzas estratégicas con proveedores y clientes, desarrollo del personal y uso adecuado de los recursos.

1.1.4 Estructura organizacional.

COLMEDICAS DISPENSARIO S.A.S es una empresa con una estructura de tipo centralizado. Dentro de las clasificaciones de estructuras organizacionales se considera una empresa matricial, ya que cuenta con líderes o coordinadores de cada departamento, quienes son los encargados de informar y reportar sobre el rendimiento de los demás empleados a la gerente. Cada área de trabajo tiene distintas funciones y por esto son totalmente independientes. La empresa cuenta con un área administrativa ubicada en Ocaña, desde donde se dispensan medicamentos hacia los 32 dispensarios del país, y los 20 aliados en diferentes departamentos. Las áreas son las siguientes:

- ✓ Calidad

- ✓ Recursos humanos
- ✓ Contabilidad
- ✓ Bodega
- ✓ Facturación
- ✓ SIAU
- ✓ Call Center
- ✓ Administración
- ✓ Sistemas

Cada una de las áreas mencionadas está conformada por un equipo de trabajo, en total (60) personas en la sede de Ocaña, y (110) en el resto del país.

El organigrama a continuación, se encuentra enfocado en la sede de Ocaña, donde se encuentra conjunta la mayor parte de las áreas.

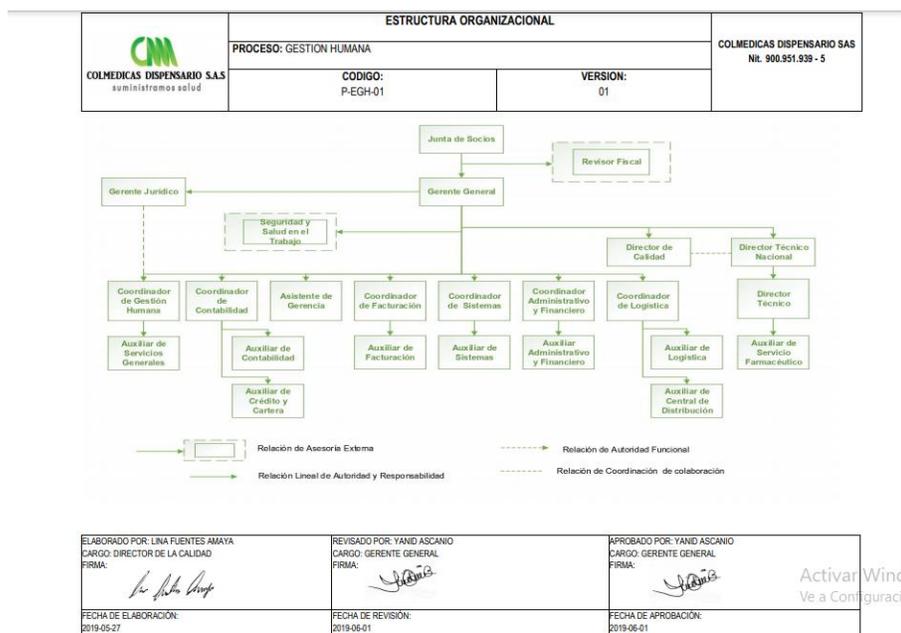


Figura 1 Organigrama

Fuente: departamento de calidad, coordinadora: María Angélica Bayona.

1.1.5 Diagnóstico de la dependencia asignada.

La pasantía se realizará en el área administrativa de Ocaña Norte de Santander, el área asignada para la realización de la pasantía fue “comunicaciones” en esta área no existe nadie oficial quien realice todas las labores respectivas, por lo tanto, estas tareas han estado a cargo de recursos humanos. Debido a esto se han venido presentado diferentes inconvenientes que de una u otra manera afectan el funcionamiento de la empresa.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia

El análisis DOFA se obtuvo por medio de entrevista semiestructurada, realizando las preguntas necesarias para dar respuesta a cada uno de los factores de la matriz. La entrevista se realizó al jefe de Recursos Humanos de la empresa.

DEBILIDADES

- Relaciones interpersonales afectadas por falta de procesos comunicacionales
- Falta de sentido de pertenencia
- La inducción del sistema a los empleados nuevos no es completa.
- No existen carteleras informativas
- No hay folletos informativos en los dispensarios
- Errores en la entrega de medicamentos por falta de inducción.

FORTALEZAS

- El personal de sistemas es colaborativo
- Recursos económicos para nuevos implementos comunicativos.
- Los trabajadores se desempeñan bien en cada uno de sus funciones.
- Apoyo de gerencia para procesos comunicacionales.

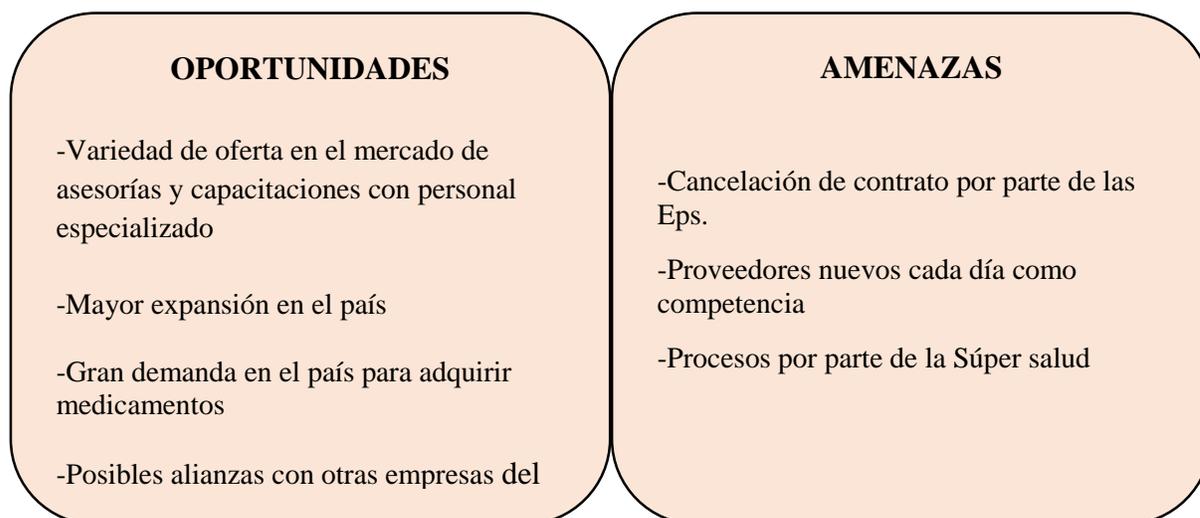


Figura 2 Matriz DOFA

Cruce FO, DO, FA, DA

Con la matriz DOFA ya realizada, se realiza el cruce correspondiente para la obtención de las estrategias FO, DO, FA, DA

Tabla 1 Cruce de la matriz DOFA

| | Oportunidades | Amenazas |
|-------------------|---|--|
| Factores Externos | <ul style="list-style-type: none"> -Variedad de oferta en el mercado de asesorías y capacitaciones con personal especializado -Mayor expansión en el país | <ul style="list-style-type: none"> -Cancelación de contrato por parte de las Eps. -Proveedores nuevos cada día como competencia -Procesos por parte de la Súper salud |
| Factores internos | <ul style="list-style-type: none"> -Gran demanda en el país para adquirir medicamentos -Posibles alianzas con otras empresas del sector | <ul style="list-style-type: none"> -Quejas de usuarios |

| Fortalezas | Estrategia FO | Estrategia FA |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> -El personal de sistemas es colaborativo -Recursos económicos para nuevos implementos comunicativos. - Los trabajadores se desempeñan bien en cada uno de sus funciones. -Apoyo de gerencia para procesos comunicacionales. | <ul style="list-style-type: none"> -Incentivar el aumento de productividad de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la atención al usuario -Diseñar folletos con información |
| Debilidades | Estrategia DO | Estrategia DA |
| <ul style="list-style-type: none"> -Relaciones interpersonales afectadas por falta de procesos comunicacionales -Falta de sentido de pertenencia -La inducción del sistema a los empleados nuevos no es completa. -No existen carteleras informativas -No hay folletos informativos en los dispensarios -Errores en la entrega de medicamentos por falta de inducción. -Errores en la entrega de medicamentos por falta de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> -Crear capacitaciones para los empleados -Videos o cartillas de inducción para los nuevos empleados -Diseñar estrategia para mejorar el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la atención al usuario - Crear carteleras informativas |

1.2.1 Planteamiento del problema

La empresa COLMEDICAS DISPENSARIO S.A.S. cuenta con un excelente equipo de trabajo en cuanto al desarrollo de sus funciones laborales, pero últimamente se ha visto afectada por el mal manejo de las relaciones interpersonales. Se han visto problemas tanto laborales como personales en las diferentes áreas de la empresa. Además de esto se vienen presentando rumores

en cuanto a información de la empresa. No existe un departamento de comunicaciones que se encargue de manejar los inconvenientes que puedan aparecer a diario.

Los empleados que ingresan nuevos y los antiguos, cometen constantes errores en el sistema en cuanto a la dispensación de medicamentos, esto se debe a que, a la hora de hacerles la inducción, se hacen por medio de video llamadas o llamadas, ya que se encuentran en diferentes partes del país; esto le ha generado pérdidas a la empresa tanto económicas como de personal. No existe un manual de procedimientos o una base donde ellos puedan revisar cuales son los lineamientos que deben seguir en cada módulo del sistema.

En los dispensarios que se encuentran en el país, no existen folletos o elementos comunicativos que orienten a los usuarios para los diferentes procesos en los que deben recibir los medicamentos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Realizar un plan de mejoramiento de la comunicación interna de COLMEDICAS
DISPENSARIO SAS

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Realizar diagnóstico de la comunicación interna

- ✓ Plantear estrategias para el mejoramiento del clima organizacional
- ✓ Identificar las herramientas a utilizar para el desarrollo del plan de mejoramiento

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2 Actividades a desarrollar en la empresa

| Objetivo general | Objetivos específicos | Actividades a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos específicos |
|---|--|--|
| Realizar un plan de mejoramiento de la comunicación interna de COLMEDICAS DISPENSARIO SAS | 1. Realizar diagnóstico de la comunicación interna | 1. Realizar entrevistas 2. Diseñar matriz DOFA 3. Hacer cruce de matriz DOFA |
| | 2. Plantear estrategias para el mejoramiento del clima organizacional | 1. Realizar encuestas 2. Proponer elementos comunicativos como folletos y carteleras 3. Organizar capacitación |
| | 3. Identificar las herramientas a utilizar para el desarrollo del plan de mejoramiento | 1. Grabar videos de inducción 2. Diseñar folletos y carteleras 3. Estrategia de convivencia |

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3 Cronograma de actividades del proyecto de pasantía

| Objetivos específicos | Actividades | Mes 1 | | | | Mes 2 | | | |
|------------------------------|---|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| | | S1 | S2 | S3 | S4 | S1 | S2 | S3 | S4 |
| Realizar diagnóstico de la | Realizar entrevistas Diseñar matriz DOFA Hacer cruce de matriz DOFA | | | | | | | | |

| | | |
|---|---|--|
| comunicación interna | | |
| Plantear estrategias para el mejoramiento del clima organizacional | Realizar encuestas Proponer elementos comunicativos como folletos y carteleras Organizar capacitación | |
| Identificar las herramientas a utilizar para el desarrollo del plan de mejoramiento | Grabar videos de inducción Diseñar folletos y carteleras Estrategia de convivencia | |

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Entender la importancia del área de comunicación en las organizaciones para propiciar una gestión integral, que ejemplifique y dé valor a las estrategias internas de todas las organizaciones, por otro lado, propicie sentido en los objetivos empresariales para su cumplimiento

La comunicación Interna. La comunicación interna se consolida al enfocarse en el público interno a través de relaciones sólidas, cálidas y efectivas; donde cada mensaje transmitido es fluido, tiene coherencia según los propósitos empresariales y aporta al bienestar de sus colaboradores.

Apropiarse de la comunicación interna, no podría generarse, sin hablar del clima organizacional y de la cultura organizacional, dos factores que aportan a la pertenencia y la fidelización de los públicos internos, con énfasis en las organizaciones, en este caso para Colmedicas Dispensarios S.A.S.

A través de los conceptos nombrados se consolida en principio teóricamente, y luego en la práctica para analizar la percepción que tiene cada colaborador sobre el entorno organizacional para reflejar el valor de la comunicación dentro de las organizaciones, que con un plan de comunicación interna donde se valide a su público principal se pueda fomentar la cultura corporativa, para cumplir los objetivos organizacionales.

Comunicación organizacional La comunicación organizacional es el desarrollo integral de estrategias orientadas al flujo, manejo y continuidad de mensajes que reflejan la imagen e identidad corporativa en el ámbito organizacional con todos los públicos tanto internos como externos.

Es así como, no solo se generan procesos comunicativos de forma natural e instintiva, sino que, al intercambiar información con propósito, los procesos de la compañía, podrán generar una mejor relación en la trasmisión del mensaje, atrayendo y consolidando la comunicación con los públicos organizacionales.

Se puede definir como el intercambio de mensajes orientadores, precisos, eficaces y directos entre los integrantes de una organización, haciendo hincapié en el uso de un lenguaje común, apropiado y acorde con la filosofía empresarial para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para obtener un mayor acercamiento de este tema, Fernández define la comunicación organizacional como: ...un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo

Estas técnicas y actividades deben partir de necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación” (Fernández Collado, 2009)

Es posible dar a entender que, aunque la comunicación sea un proceso inherente en las relaciones humanas, desde la comunicación organizacional se consolidan los procesos comunicativos en las empresas, pues se intercambia información entre los distintos niveles y se establecen tanto patrones de lenguaje como patrones de comportamiento comunicacional orientado específicamente a la organización, de acuerdo a su cultura, a su identidad y a sus procesos internos.

La comunicación organizacional va más allá de la trasmisión y recepción del mensaje, dado que toda información generada tiene un propósito claro e implica personas, comportamientos, actitudes, habilidades y relaciones.

Para entender la comunicación organizacional, es importante resaltar la visión de Nava y Useche en su Quórum Académico, Identidad y alteridad en la comunicación organizacional, en el que resaltan:

La comunicación en la organización, es una herramienta fundamental para que los públicos internos conozcan sus funciones y más allá de ejercerlas por obligación se sientan comprometidos y motivados con y por la empresa; entiendan la misión, visión, filosofía y, además, las compartan como propia, generándose así una cultura y un clima organizacional armónico.

El desarrollo de la misión, visión, los valores y demás elementos que estructuran la filosofía empresarial está presente en la gestión de la identidad corporativa, para mostrar qué es

la empresa, en qué piensa y cree, cómo se hacen las cosas y cómo se relaciona con sus públicos, estableciendo así una relación transparente con su entorno.” (Nava, 2015)

Entender la comunicación como la estrategia organizacional, genera una estructura empresarial integral donde se tienen en cuenta las necesidades de la empresa, y muy especialmente de sus públicos de interés, en consecuencia, se mejora el funcionamiento de las empresas, crea lazos internos y conecta los diferentes procesos de la empresa para lograr de manera efectiva los objetivos propuestos. Siguiendo a (Cuenca, 2019), la comunicación da voz a los colaboradores, promueve tanto la participación como la colaboración y permite la generación de feedback mediante canales específicos.

Con la comunicación organizacional es posible ayudar a quienes integran la compañía, pues permite alcanzar metas individuales y colectivas, de la misma manera, asumir y comprender los cambios que se hacen y lograr que los colaboradores se adapten a la empresa y se apropien del entorno institucional. Comunicación interna.

Es un concepto que linda con la estrategia empresarial, pues sirve para dar coherencia entre los objetivos, los planes, la gestión de la imagen e identidad y a su vez, con la visión empresarial.

Esta se puede evidenciar como el conjunto de actividades que realiza la organización para mantener las buenas relaciones con sus miembros, por medio de los distintos medios de comunicación, con el fin, de mantenerlos informados, motivados y en sintonía para ayudar a consolidar los objetivos organizacionales.

A su vez, hace referencia a la trasmisión de mensajes eficientes que busquen el logro de los objetivos corporativos, atrayendo las relaciones amenas entre sus colaboradores en un ambiente de trabajo agradable.

Mientras la comunicación organizacional se enfoca en la organización, incluyendo los diversos públicos de interés, teniendo en cuenta los públicos internos y externos; la comunicación interna se enfoca es en el público interno de la organización, ello es los colaboradores, empleados directos de la empresa. (Villamil Rodríguez, 2017) en el texto, la comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa: un análisis desde la gestión organizacional.

Hace referencia a este concepto como: "...es una herramienta de gran valor en la organización por que conlleva al desarrollo de los propósitos, metas y objetivos de la empresa, generando un acercamiento entre los miembros de la misma." Es aquí, donde la comunicación se vuelve vital en todas las organizaciones, pues sin esta, no habrá un sistema de recepción fluida de mensajes entre los colaboradores haciendo que, las órdenes o instrucciones sean verticales y cerradas.

En la cual, los empleados, responden de forma mecánica, sin criterio propio frente a las necesidades empresariales, puesto que sus intereses disminuyen y, su compromiso con la organización desmejora.

También de hecho, la comunicación interna se genera en dos partes para mejorar la relación entre los miembros: formal e informal. Para definir estos conceptos, (Montenegro, 2012) en su trabajo de grado, diagnóstico y plan de comunicación interna en Ciespal explicó:

La comunicación formal, planteada en el diagnóstico de las empresas, es una variable a analizar, ya que es aquella que transmite mensajes reconocidos, de forma explícita, como oficiales por la organización y sigue las líneas del organigrama; es además aquella que refiere aspectos laborales, utilizando los canales de comunicación oficiales.

La comunicación informal, otra variable de análisis, surge de manera espontánea, a través de las relaciones sociales que se desarrollan entre los miembros de la empresa. Por lo tanto, la comunicación no controlada por la organización cuyo contenido, a pesar de tener relación con aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. Además, se utiliza principalmente para satisfacer los intereses personales de los miembros de la organización. Su principal forma es el “Rumor” cuyo efecto puede ser positivo o negativo (Montenegro, 2012)

Si bien es cierto, que la información se puede presentar en diferentes niveles, ya sean horizontales, ascendentes, descendentes o verticales, mientras la estrategia de comunicación interna no sea clara, seguirán llegando rumores que distorsionen la identidad corporativa.

En definitiva, la comunicación interna es vital para que el desarrollo de las empresas sea eficiente, debido a que genera un acercamiento potencial, siendo la conexión más íntima entre las

necesidades de la organización y sus colaboradores. Por su parte, con un buen manejo de esta, se mejora el ambiente laboral a tal punto de disminuir los rumores.

Clima organizacional Fernando Toro y Miranda y Peralta (2002), consideran que el clima organizacional, representa el conjunto de percepciones compartidos por los miembros de una organización referente al ambiente laboral interno que viven en su cotidianidad, añadiendo que dichas percepciones inciden directamente en el desempeño de los trabajadores dentro de la organización. (Toro Fernando, 2002)

Por lo que es posible definirlo, como el reflejo de la atmosfera del lugar de trabajo, donde inciden directamente las emociones, motivaciones, el nivel de satisfacción con los diferentes

Con el clima, se da a conocer el tipo de ambiente que tiene la organización para cada uno de sus públicos internos, en el que ellos mismos, identifican si es un espacio seguro o un lugar que actúa como generador pánico y temor. Haciendo que el comportamiento humano dentro de estos lugares esté ligado con el funcionamiento interno de compañía.

Cabe resaltar, el clima organizacional tiene repercusiones directas e indirectas en el comportamiento laboral y para enlazar las ideas anteriores, se trae a colación la idea de (Eslava, 2009), donde determina la importancia de los empleados, poniéndolos en el primer lugar en una organización.

Destacando entonces, que un colaborador, quien se sienta vulnerado, vigilado negativamente o afectado en sus relaciones laborales, se convertirá en un punto de crisis para la

empresa, puesto que el concepto del clima organizacional es conexo con la motivación de los colaboradores de cada organización, y estas tendencias se ramifican con la comunicación interna para lograr que la motivación de los funcionarios sea alta.

En este sentido, tanto la comunicación interna como la adecuación del clima organizacional laboral, proporcionan satisfacción, ánimo, interés y colaboración, pero sí mismas, en cambio, cuando esto no sucede, la motivación disminuye, se elevan los niveles de frustración y se crean barreras entre las diferentes partes del área de trabajo. (Echeverry Moreno, 2008)

Concluyendo, el clima organizacional y la comunicación interna en las empresas confluyen en un mismo propósito, donde no solo se compone por la estructura sobre el cómo está organizada la empresa, sino por medio de la conducta, el manejo del lenguaje y los comportamientos personales y colectivos de cada empleado, lo que sirve de espejo para revelar las motivaciones y satisfacciones de cada colaborador dentro de la organización.

Cultura organizacional "La cultura organizacional es la base de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de una compañía, las cuales trabajan inconscientemente y definen la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno"

Se entiende la cultura organizacional como el primer paso para generar pertenencia desde la intervención de diferentes mecanismos para reaccionar frente a la crisis, la planeación y en general, todo aquello que puede ser medido por los líderes de una organización. Siendo así, la

cultura va más allá de los principios y valores organizacionales, esta se enfoca en las percepciones compartidas de las prácticas cotidianas.

Esta puede tanto facilitar como obstaculizar las situaciones sobre adaptación del entorno laboral, integración de áreas y procesos y de la misma manera, la efectividad de la misma. Para dar validez nuevos conceptos que arraigan el significado de cultura organizacional es importante denotar: La adaptación externa comprende un conjunto de elementos que deben compartir y suscribir el total de los miembros de la organización porque son indispensables para enfrentarse con éxito al entorno.

Entre ellas se encuentran: la planificación estratégica, la misión, los objetivos, los medios, los criterios de medida y las estrategias de corrección —que se aplican cuando los objetivos no se cumplen— entre otros.

La integración interna involucra aspectos vinculados con la forma de relación interna entre los miembros de una organización, entre ellos: el lenguaje y sus categorías conceptuales, los límites grupales y los criterios para la inclusión y la exclusión de individuos, las formas de obtener y ejercer el poder y jerarquía, así como el sistema y las vías para recompensar y castigar actitudes, comportamientos, acciones, etcétera (Salazar Estrada J. y Cañedo Andalia, 2009)

Siendo así, la integración interna explica la manera en la que las organizaciones logran la efectividad en sus objetivos estratégicos y en cambio, la adaptación externa son los elementos de la filosofía corporativa que posibilitan que el entorno laboral sea exitoso.

2.2 Enfoque legal

Para el desarrollo del proyecto fue preciso acogerse a una ley en específico que promueve las actividades recreativas en empresas con más de 50 empleados.

El artículo 21 de la ley 50 de 1990 dispone:

“En las empresas con más de cincuenta (50) trabajadores que laboren cuarenta y ocho (48) horas a la semana, éstos tendrán derecho a que dos (2) horas de dicha jornada, por cuenta del empleador, se dediquen exclusivamente a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación" (Gaviria, 1990)

De esta forma, se logró la aceptación de las actividades recreativas para los empleados empresa y cumplir con una de las actividades propuestas.

3. Informe de Cumplimiento del Trabajo

3.1 Presentación de resultados

Objetivo específico 1.

Realizar diagnóstico de la comunicación interna

Actividad 1. Realizar entrevistas

Para la realización de la actividad se obtuvo por medio de entrevista semiestructurada, Hernández et al. (2010) planteó que la entrevista semi estructurada cualitativa es el método de investigación de mayor acercamiento entre el investigador y el hecho investigado, el entrevistado potencialmente cede toda la información solicitada, dado lo comfortable del método para los involucrados, aunado a que la data no es susceptible de ser manipulada por otra persona, dado que por lo general es grabada.

Se realizaron las preguntas necesarias para dar respuesta a cada uno de los factores de la matriz. La entrevista se realizó al jefe de Recursos Humanos de la empresa.

Ver apéndice A.

Actividad 2. Diseñar matriz DOFA

Se procedió a realizar la matriz DOFA como técnica de análisis de la empresa. El propósito de la matriz DOFA, según Weihrich, H. (2004 citado en Codina, A. 2009) es obligar a los líderes

a analizar la situación de su organización y a planear estrategias, tácticas y acciones, para el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales.

Matriz DOFA



Actividad 3. Hacer cruce de matriz DOFA

Cruce de la matriz DOFA

| | | |
|--|--|---|
| | Oportunidades | Amenazas |
| Factores Externos | <ul style="list-style-type: none"> -Variedad de oferta en el mercado de asesorías y capacitaciones con personal especializado -Mayor expansión en el país -Gran demanda en el país para adquirir medicamentos -Posibles alianzas con otras empresas del sector | <ul style="list-style-type: none"> -Cancelación de contrato por parte de las Eps. -Proveedores nuevos cada día como competencia -Procesos por parte de la Súper salud -Quejas de usuarios |
| Factores internos | | |
| Fortalezas | Estrategia FO | Estrategia FA |
| <ul style="list-style-type: none"> -El personal de sistemas es colaborativo -Recursos económicos para nuevos implementos comunicativos. - Los trabajadores se desempeñan bien en cada uno de sus funciones. -Apoyo de gerencia para procesos comunicacionales. | <ul style="list-style-type: none"> -Incentivar el aumento de productividad de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la atención al usuario -Diseñar folletos con información |
| Debilidades | Estrategia DO | Estrategia DA |
| <ul style="list-style-type: none"> -Relaciones interpersonales afectadas por falta de procesos comunicacionales -Falta de sentido de pertenencia -La inducción del sistema a los empleados nuevos no es completa. -No existen carteleras informativas -No hay folletos informativos en los dispensarios -Errores en la entrega de medicamentos por falta de inducción. -Errores en la entrega de medicamentos por falta de capacitación | <ul style="list-style-type: none"> -Crear capacitaciones para los empleados -Videos o cartillas de inducción para los nuevos empleados -Diseñar estrategia para mejorar el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la atención al usuario - Crear carteleras informativas |

Objetivo específico 2.

Actividad 1. Realizar encuestas

Se realizó una encuesta escrita a los empleados la empresa en la sede principal, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

El 12 de abril de 2021 se aplicó la encuesta a los empleados de la sede principal den Ocaña. El total de la población fueron 60 personas.

La encuesta fue la siguiente:

ENCUESTA

El objetivo de este cuestionario es medir la satisfacción de los empleados de CM COLOMBIA DISPENSARIO SAS con base en las relaciones interpersonales y la comunicación. Lo anterior en marco del proyecto de pasantía denominado "Plan de mejoramiento de la comunicación interna de" CM COLOMBIA DISPENSARIO SAS"

Pregunta 1.

¿Se ha visto afectado por problemas interpersonales o de comunicación en la empresa?

- SI
- NO

Pregunta 2.

¿Cree usted que la realización de actividades de integración mejoraría la comunicación de los empleados?

- SI
- NO

Pregunta 3.

¿Le gustaría que se realizaran actividades recreativas semanales?

- SI
- NO

Pregunta 4.

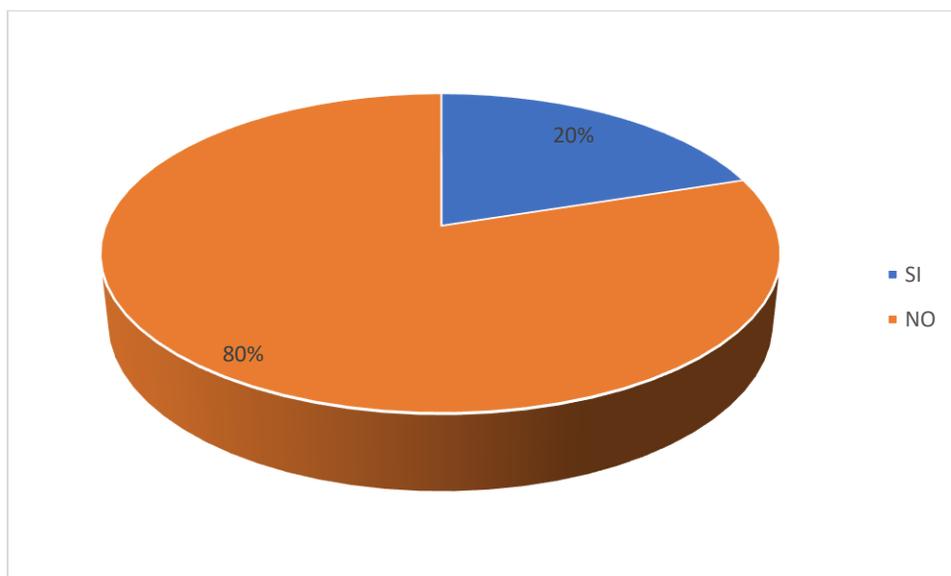
¿Qué tipo de actividades le gustaría que se realizaran?

- Partidos de futbol
- Juegos de mesa
- Espacios literarios
- Otro

Los resultados de esta fueron los siguientes:

Pregunta 1:

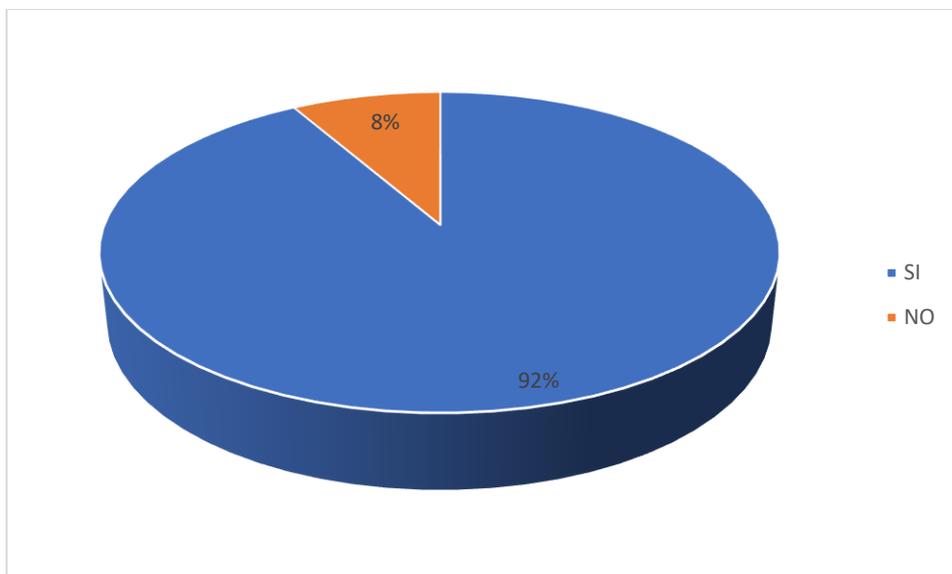
| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| SI | 12 | 22% |
| NO | 48 | 82% |
| Total | 60 | 100 |



Interpretación: La mayoría de los empleados no se ha visto afectado por problemas interpersonales de la empresa

Pregunta 2:

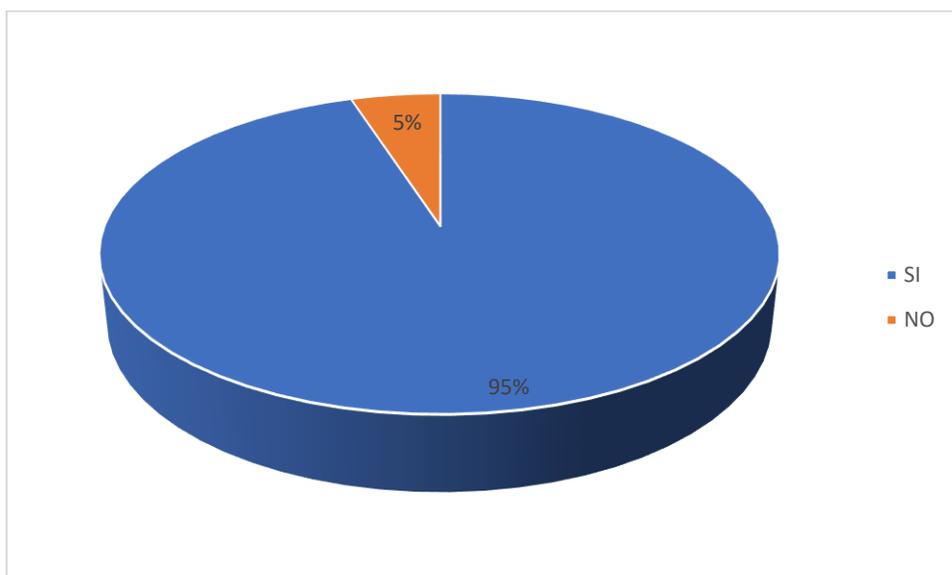
| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| SI | 55 | 93% |
| NO | 5 | 10% |
| Total | 60 | 100 |



Interpretación: A la mayoría de los empleados cree que las actividades de recreación mejorarían la comunicación entre ellos mismos.

Pregunta 3:

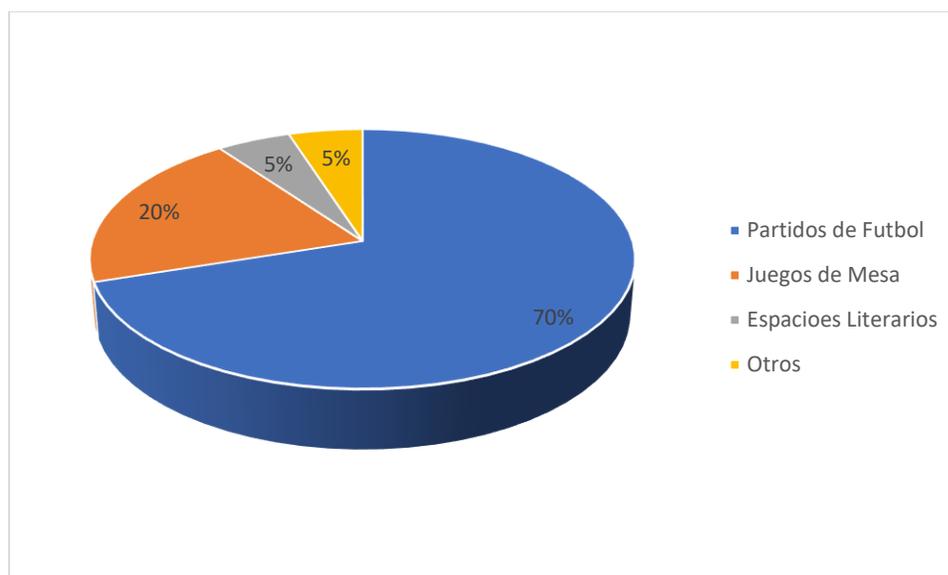
| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| SI | 57 | 97% |
| NO | 3 | 7% |
| Total | 60 | 100 |



Interpretación: A casi todo el personal le gustaría que se realizaran actividades recreativas semanales.

Pregunta 4:

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Partidos de Futbol | 42 | 72% |
| Juegos de Mesa | 12 | 22% |
| Espacios Literarios | 3 | 7% |
| Otros | 3 | 7% |
| Total | 60 | 100 |



Interpretación: Los empleados eligieron entre las opciones de actividades, la mayoría tomó la opción de partidos de futbol, seguido de juegos de mesa, un 5% espacios literarios y otro 5% se quedó con la opción otros.

Actividad 2. Proponer elementos comunicativos como folletos y carteleras

Se propuso elementos comunicativos como folletos y carteleras. Se implementaron carteleras en todos los dispensarios ya que no existían y en la empresa principal, esto con el fin de plasmar ahí las circulares informativas, imágenes e información de carácter importante



Figura 3 Carteleras listas para ser instaladas en los dispensarios

Actividad 3. Organizar capacitación.

Se organizó una capacitación virtual en conjunto con el jefe de recursos humanos, y la directora de seguridad, salud y gestión en el trabajo. El tema de la capacitación fue: manipulación manual de cargas, elementos de protección y manejo de accidentes de riesgo biológico. Cabe resaltar que es la primera vez que en la empresa se realiza una capacitación de este tema, todos estaban en total desconocimiento del tema abordado.

Link de enlace de las diapositivas de la capacitación:

<https://drive.google.com/file/d/13e75Pnw557OK0OjDCeRNMolceAqkUjN/view?usp=sharing>

Link de enlace de la capacitación:

<https://drive.google.com/file/d/13e75Pnw557OK00jDCeRNMoleceAqkUjN/view?usp=sharing>



Figura 4 Capacitación

Objetivo específico 3.

Identificar las herramientas a utilizar para el desarrollo del plan de mejoramiento

Actividad 1. Grabar videos de inducción

La problemática a la que se estaba viendo enfrentada la empresa era la poca inducción sobre el sistema mesmeric de la misma. Cada vez que un regente de farmacia o auxiliar ingresaba a la empresa, la capacitación se hacía de manera virtual por una video llamada. Esto estaba generando muchos errores para la empresa. Así que se decidió generar un soporte donde se encuentre los paso a paso de cada módulo más importante, y así puedan buscar el paso cada vez que lo olviden.

El jefe de recursos humanos cambió la estrategia de videos de inducción por un manual de instrucciones. Ya que así quedaba soportado y era más fácil a la hora de buscar cada paso que en un video. El resultado fue un manual de 28 páginas con cada paso sobre los cinco módulos del sistema más usados.

En la siguiente imagen se pueden apreciar algunos módulos del sistema:

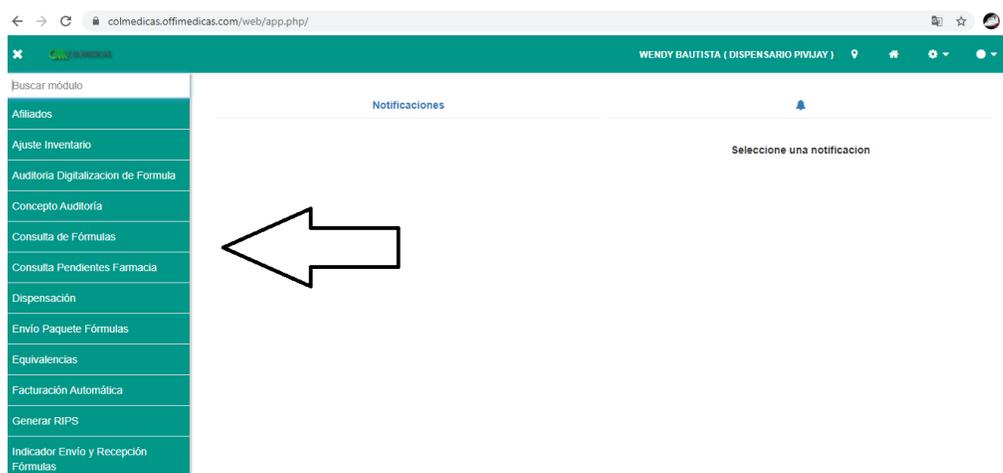


Figura 5 modulos del sistema

Por esto, se trabajo sobre cinco modulos mas usados que son: Jornada punto, afiliados por contraro, dispensación pos, dispensación mipres, dispensación capita.

Link del manual de instrucciones:

https://drive.google.com/file/d/17q_daPbhGdP8PP9E1BIV2yacKR4aYDIF/view?usp=sharing

Ver apéndice B.

Actividad 2. Diseñar folletos y carteleras

Se diseñaron folletos, carteles informativos y circulares para la alimentación informativa de todos los empleados. Se fueron distribuyendo semana a semana o cada vez que era necesario. Esto generó una gran acogida por los empleados.

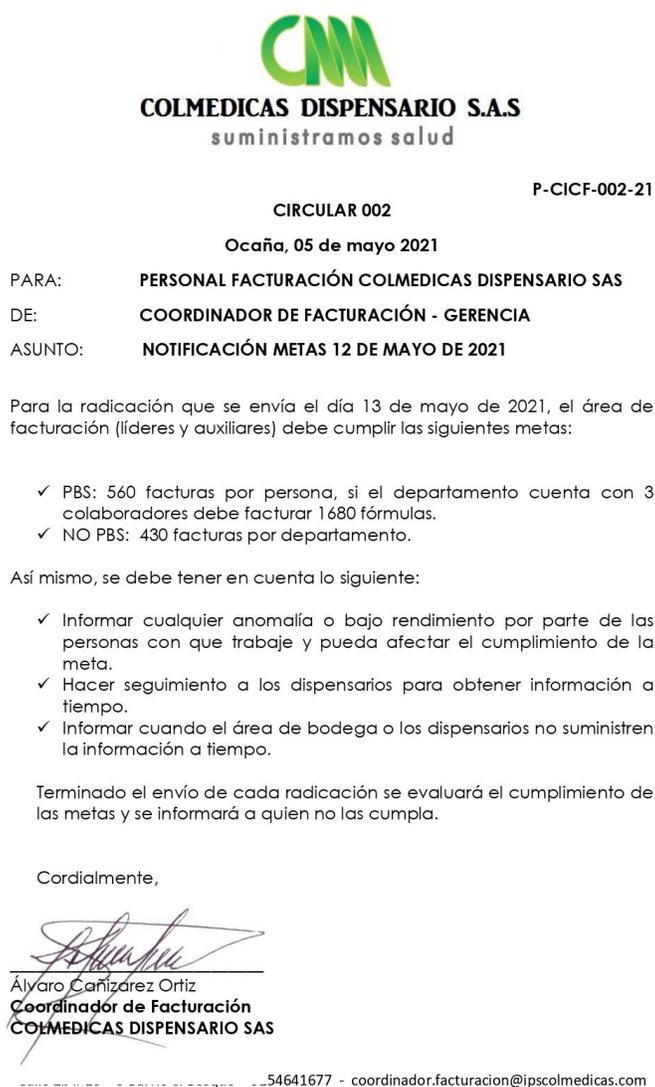


Figura 6 Circular informativa para área de facturación, 05 de mayo de 2021.



P-CICF-003-21

CIRCULAR 003

Ocaña, 14 de mayo 2021

PARA: **PERSONAL FACTURACIÓN COLMEDICAS DISPENSARIO SAS**
 DE: **COORDINADOR DE FACTURACIÓN - GERENCIA**
 ASUNTO: **NOTIFICACIÓN METAS 31 DE MAYO DE 2021**

Para la radicación que se envía el día 01 de junio de 2021, el área de facturación (líderes y auxiliares) debe cumplir las siguientes metas:

- ✓ PBS: 1250 facturas por persona, si el departamento cuenta con 3 colaboradores debe facturar 3750 fórmulas.
- ✓ NO PBS: 950 facturas por departamento.

Así mismo, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Informar cualquier anomalía o bajo rendimiento por parte de las personas con que trabaje y pueda afectar el cumplimiento de la meta.
- ✓ Hacer seguimiento a los dispensarios para obtener información a tiempo.
- ✓ Informar cuando el área de bodega o los dispensarios no suministren la información a tiempo.

Terminado el envío de cada radicación se evaluará el cumplimiento de las metas y se informará a quien no las cumpla.

Cordialmente,



Álvaro Cañizarez Ortiz
Coordinador de Facturación

Calle 2b # 13 – 5 Barrio el Bosque - 3154641677 - coordinador.facturacion@ipscolmedicas.com

Figura 7 Circular informativa para área de facturación, 31 de mayo de 2021.



Figura 8 Cartelera dispensario Saravena-Arauca



Figura 9 Cartelera dispensario Arauca-Arauca



Figura 11 Cartelera dispensario Cravo norte-Arauca



Figura 10 Cartelera dispensario Sahagun-Córdoba



Figura 13 Cartelera dispensario Lorica- Córdoba

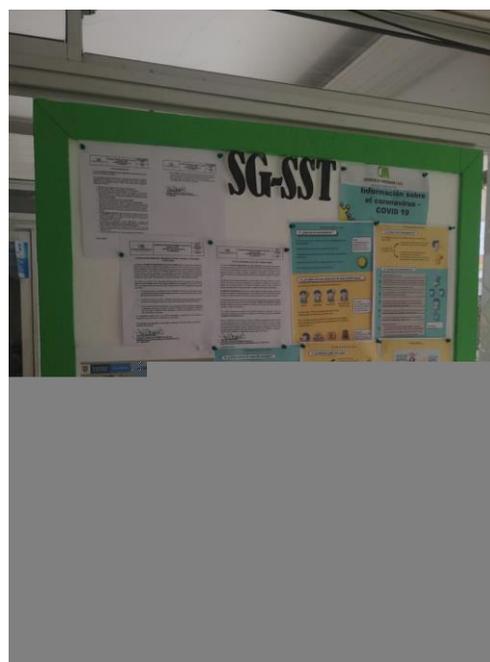


Figura 12 Cartelera dispensario Montería- Córdoba



Figura 15 Cartelera dispensario Cereté- Córdoba



Figura 14 Cartelera dispensario Santa Marta- Magdalena



Figura 16 Cartelera dispensario Ciénaga- Magdalena



Figura 17 Cartelera dispensario Fundación- Magdalena



Figura 18 Cartelera dispensario Valledupar- Cesar



Figura 19 Cartelera dispensario El bosque



Figura 20 Cartelera dispensario Codazzi



Figura 21 Cartelera dispensario Rio de Oro



Figura 22 Cartelera dispensario Quibdó-Chocó



Figura 23 Cartelera sede principal

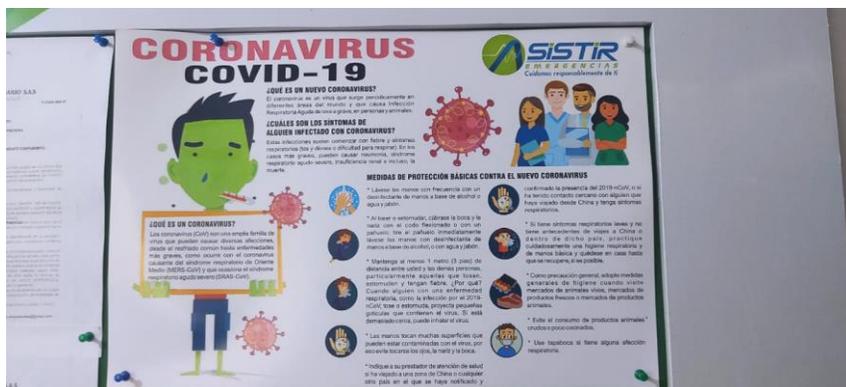


Figura 24 imagen prevención Coronavirus



Figura 25 instrucciones lavado de manos



Figura 26 imagen comunicación interna



Figura 27 uso de tapabocas

Actividad 3. Estrategia de convivencia

La estrategia de convivencia para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales fue implementar actividades recreativas para los empleados.

Para esto, primero se hizo la solicitud oficial, basándose en el artículo 21 de la ley 50 de 1990, donde establece que las empresas con más de 50 trabajadores, estos tendrán derecho a 2 horas de la jornada a actividades recreativas, culturales o deportivas.

Ocaña, 27 de mayo de 2021

Sr.

Santiago Andrés Melo Abello
Jefe de Recursos Humanos
COLMEDICAS DISPENSARIO S.A.S

ASUNTO: Propuesta de actividades recreativas, culturales y/o deportivas para los trabajadores.

La presente tiene como finalidad la implementación de nuevas actividades o recreaciones para los empleados de la empresa, teniendo en cuenta lo establecido por el artículo 21 de la Ley 50 de 1990 donde establece que en las empresas con más de 50 trabajadores y cuya jornada sea de 48 horas a la semana, los trabajadores tendrán derecho a que 2 horas de dicha jornada se dediquen, por cuenta del empleador, a actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación.

Estos programas deben estar dirigidos a realizar actividades recreativas, culturales, deportivas o de capacitación, incluyendo en éstas las relativas a salud ocupacional, procurando la integración de todos los trabajadores, el mejoramiento de la productividad y de las relaciones laborales.

Es importante conocer los beneficios de estas actividades, pues los trabajadores podrán tener una liberación de estrés y malestar, tendrán un desarrollo físico, mejoras psicológicas y se podrá obtener una socialización, integración y mejora de confianza entre todos los empleados de las diferentes áreas.

Algunas de las actividades a realizar serían las siguientes:

- Concursos entre grupos aleatorios
- Sopas de letras
- Juegos de mesa
- Capacitaciones sobre trabajo en equipo, y relaciones interpersonales.
- Presentación de documentales o películas con temas reflexivos.
- Actividades de relajación y estiramientos, con explicaciones sobre los beneficios de cada ejercicio.
- Trivia de conocimientos sobre la empresa, o cualquier tema en específico.

Figura 28 propuesta de actividades

- Lectura de cuentos, historias, o fragmentos y hacer charla grupal sobre lo visto.
- Actividad de "adivina el personaje, animal o película con señas"

Estas y más actividades pueden realizarse para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa. La idea es que la mayoría de las actividades tenga un incentivo al final del evento para los ganadores. Por ejemplo: dulces, mugs, pequeñas anquetas de caramelos, recordatorios, libros, libretas, kits de oficina, o bonos de comida.

El decreto 1127 de 1991, en sus artículos 3,4 y 5 estableció que la asistencia de los trabajadores a las actividades de capacitación, programadas por el empleador, son de carácter obligatorio si las mismas se programan dentro de la jornada laboral. Serán opcionales si se efectúan en los días de descanso remunerado.

Por otra parte, no es necesario que cada semana se realice la actividad de dos horas, estas pueden ser acumulables para la realización de una actividad más grande y entretenida.

Para esto se podría realizar, por ejemplo: un sábado lleno de concursos en un espacio diferente a la empresa, donde se puedan realizar actividades recreativas que mejoren las relaciones entre los trabajadores.

Lo descrito anteriormente queda como propuesta para que posteriormente sea analizado y discutido.

Agradezco su atención y quedo atenta a su respuesta.

Cordialmente,

Wendy Karime Bautista Garcia
C.C 1.091.682.331
Pasante de comunicación social.

Figura 29 propuesta de actividades

Debido a esto, se llegó al acuerdo en realizar actividades semanales de una o dos horas dependiendo la actividad. Se realizaron pocas actividades ya que los empleados de la empresa de vieron afectados por el Covid 19 y se optó por distanciamiento estricto. Lo que generó que muchos de ellos optaran por el teletrabajo.

Sin embargo, se realizaron partidos de futbol semanal, tanto femeninos como masculinos. Se pudo realizar un mini campeonato entre los mismos trabajadores.

Además de esto se realizaron actividades de reciclaje por grupos, seleccionando personas al azar para cada grupo, esto con el fin de integrar a todos los empleados y mejorar las relaciones la comunicación en toda la empresa.



Figura 30 actividad de reciclaje



Figura 31 actividad reciclaje



Figura 32 actividad de reciclaje

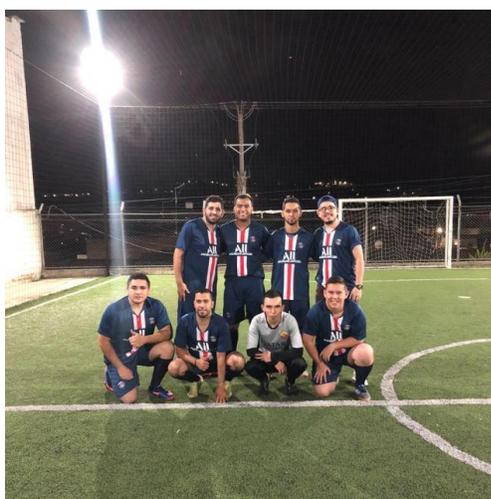


Figura 33 actividad mini campeonato de futbol



Figura 34 actividad día del trabajador



Figura 35 actividad día del trabajador



Figura 36 actividad día del trabajador

4. Diagnóstico final

Al terminar la pasantía, se observó notablemente los cambios en cuanto a la comunicación interna. Al ingresar a la empresa y dispensarios es evidente la diferencia visual en cuanto a carteleras informativas y todas las imágenes que se encuentran dando instrucciones de cualquier tema. Respecto a las relaciones interpersonales, se pudieron realizar algunas actividades que mejoraran las comunicaciones internas y relaciones interpersonales entre los empleados. Esto generó un ambiente mucho más agradable y de relaciones entre todos los trabajadores de las diferentes áreas; ellos manifestaron que las actividades eran algo positivo ya que los sacaban de la rutina del trabajo diario.

Además de esto, el manual de instrucciones queda reposando en la empresa para que cada vez que cualquier empleado necesite una instrucción de cómo realizar un proceso de los módulos del sistema, puede recurrir a este manual que se encuentra tanto virtual como físico. Lo que genera un avance en cuanto a soportes de la empresa, ya que antes no se contaba con un manual de tal índole.

La empresa quedó con una estructura básica de comunicaciones internas, con carteleras, manuales, folletos e indicaciones a seguir de las actividades para los empleados. A pesar de las circunstancias del Covid 19, el aspecto de las comunicaciones internas obtuvo un mejoramiento notable gracias a cada una de los procesos realizados.

5. Conclusiones

Lo expuesto anteriormente permite concluir que la comunicación interna influye relativamente en el desarrollo de la empresa, esto debido a que se considera uno de los ejes fundamentales para el avance correcto de todas las áreas y actividades. Con las encuestas realizadas se pudo confirmar lo que la jefa de recursos humanos dijo, con estas pruebas y análisis realizados se pudo proceder a elaborar las diferentes estrategias para entrar a poner en marcha el plan de mejoramiento. Fue importante analizar los diferentes factores que afectaban a la empresa para poder acertar en el plan.

El desarrollo del plan fue en su mayoría exitoso, se pudo realizar completamente lo que se planteó al inició. Las circulares, folletos y carteleras fueron un gran paso de comunicaciones internas en la empresa, ya que además de mejorar la apariencia de las paredes, la información fue recibida con agrado por parte de los empleados, pues con solo poner una circular o una imagen, se reflejaba que se acercaban a leer ya que la información plasmada ahí se difundía rápidamente entre todo el personal.

Las relaciones entre los empleados mejoraron gracias a las actividades recreativas que se pudieron llevar a cabo, era habitual que los empleados de las diferentes áreas no tuvieran confianza o algún acercamiento, gracias a esto se crearon nuevos lazos y buen ambiente en general en la empresa. Cabe resaltar que las pocas actividades que se lograron realizar fueron exitosas, pero debido a la crisis de Covid-19 no se pudo continuar con este tipo de dinámicas, ya que varios de los empleados de la empresa se contagiaron del virus, por lo cual las directivas tomaron la decisión de mantener el distanciamiento estricto entre todos.

El en transcurso de la pasantía, el jefe de recursos humanos cambió una vez, esto generó que la nueva persona llegara con nuevas ideas para la pasantía, entre eso que cambiara la actividad número uno del objetivo específico número tres. La idea del objetivo continuó siendo el mismo, lo que se cambió fue el método de comunicar, la idea inicial eran videos de inducción para los empleados y se llegó a uno nuevo acuerdo de la creación de un manual de instrucciones de los módulos del sistema que maneja la empresa. El manual tuvo un resultado exitoso ya que se comprobó con un empleado nuevo que ingresó a la empresa y su respuesta fue positiva ante el manejo del sistema.

El hecho que la pasantía fuera en modalidad teletrabajo, impidió que se pudieran realizar más actividades o estrategias diariamente, ya que las estrategias se planteaban desde casa, pero alguien las ejecutaba en la empresa. Por ejemplo: alguien repartía las encuestas que yo diseñé a los trabajadores.

En general, el mejoramiento de la empresa con respecto a las comunicaciones internas fue notable, ya que no existía alguien que tuviera la labor de elaborar estrategias en pro de esto. La respuesta positiva de los empleados es el reflejo que si es necesario trabajar en las comunicaciones internas y especialmente que es importante que fluya un buen clima laboral entre todas las áreas y trabajadores para un funcionamiento efectivo de la empresa en su totalidad.

6. Recomendaciones

El desempeño de los empleados depende en gran porcentaje de la importancia que se les dé a ellos, de que tanto flujo comunicacional hay en la empresa, el desarrollo de las comunicaciones internas depende de cuánto se trabaje sobre esta área, por eso es importante que la empresa continúe implementando las estrategias planteadas, y con el paso del tiempo conforme las necesidades, diseñar nuevas ideas de mejoramiento.

Además, es fundamental que la empresa le dé el valor que las comunicaciones internas merecen, el apoyo tanto económico como moral para que estas tomen fuerza y el clima laboral se torne mejor. Es necesario que los directivos tengan claro que gracias a estas los empleados funcionan de una manera mucho más amena.

Continuar trabajando en esta área le generará a la empresa más beneficios, una vez la pandemia del covid-19 este mas controlada, se puede continuar realizando todas las actividades necesarias para mejorar el funcionamiento.

La realización de un plan de mejoramiento incluye muchos factores, es por eso que es importante analizar desde un principio la empresa completamente para acertar en los objetivos a realizar en futuro.

Es necesario entender que todas las empresas tienen reglas diferentes, y debemos acogernos a estas de una u otra manera. En el trayecto se presentan diversos problemas, pero es ahí donde probamos nuestros conocimientos aprendidos para enfrentar las diversidades y plantear soluciones rápidas y efectivas.

Referencias

- Cuenca, J. &. (2019). Guía fundamental de la comunicación interna. . UOC.
- Echeverry Moreno, P. (2008). La comunicación interna como estrategia de mejoramiento de las relaciones sociales en las empresas. Facultad de Ciencia administrativas. Universidad de Manizales.
- Eslava, E. (2009). La gestión estratégica del clima laboral para competir en un mercado global. . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestionestrategicadel-climalaboral.htm>.
- Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. McGraw hill.
- Montenegro, T. A. (2012). Diagnóstico y plan de comunicación interna en CIESPAL (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Nava, L. F. (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. . Quórum académico.
- Salazar Estrada J. y Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. Acimed. .
- Toro Fernando, M. P. (2002). Clima organizacional en la ESE Hospital San Vicente de Montenegro Quindío.
- Villamil Rodríguez, E. E. (2017). La comunicación interna como herramienta estratégica en la empresa: un análisis desde la gestión organizacional.
- Gaviria Trujillo, C. (1990) ley 50 de 1990.
Obtenido de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=281>

Apéndices

Apéndice A. Entrevista semiestructura a jefe de Recursos Humanos

Entrevista

Guía de entrevista sobre debilidades y fortalezas de COLMEDICAS DISPENSARIO

SAS

Fecha: 11/03/2021 Hora: 10:00 am

Lugar: COLMEDICAS DISPENSARIOS SAS, Ocaña Norte de Santander.

Entrevistadora: Wendy Karime Bautista García

Entrevistada: Eliana Marcela Trujillo López

Departamento: Jefe de Recursos humanos

Descripción general del proyecto. el propósito de la entrevista es conocer el estado de la empresa en el área de comunicaciones, que falencias tiene y cuáles son sus fortalezas. Esto con el fin de realizar la matriz DOFA.

Características de la entrevista

La entrevista tuvo una duración de 5 minutos con 33 segundos.

Preguntas

1. ¿En qué estado se encuentra la empresa actualmente respecto a las comunicaciones?

Bueno, inicialmente la empresa no cuenta con un área de comunicaciones oficial, por ahora pues el área de recursos humanos ha venido encargándose de estas funciones en lo que tiene que ver con COLMEDICAS y con todos los dispensarios. Poco a poco el trabajo ha ido aumentando debido a que la empresa ha ido creciendo en cuanto a personal, esto pues ha generado que cada

día sea más extenso el trabajo; por otro lado, el tema de redes sociales no se maneja a diario por lo mismo

2. ¿Cuáles considera usted que son las debilidades de la empresa en este momento?

Hay algo que siento que ha venido afectándonos últimamente y es la mala dispensación de medicamentos por parte de los regentes en los dispensarios, esto nos ha generado pérdidas económicas irreversibles, yo creo que esto se debe a que cuando ingresan no hay una inducción extensa de los módulos del sistema, estas inducciones las da el encargado del sistema y es por medio de una video llamada o llamada telefónica, entonces a ellos quizás se les olvida como manejar el sistema correctamente, cuales son requisitos para cada proceso y han cometido pues bastantes errores. En los dispensarios también creo que faltan carteleras y algo como para que los usuarios se informen o lleven a casa algo que leer, o mientras esperan los medicamentos, supongo que falta eso porque los usuarios han manifestado que no saben cómo son los procesos de autorizaciones y entrega de medicamentos, que últimamente los procesos han cambiado mucho, y más en el 2021. También pues, últimamente se han venido presentando algunos problemas interpersonales hemos tenido que llevar a algunos empleados a comité de convivencia, esto debido a que mezclan su vida personal con la laboral y han llegado a tener algunos roces. También nos hemos dado cuenta de la falta de sentido de pertenencia por parte de algunos trabajadores ya que no cuidan y no son agradecidos con los recursos con los que cuenta actualmente la empresa. Respecto al ambiente, en algunas áreas a veces se torna incomodo ya que hemos presentado burlas, y chismes de parte de trabajadores y esto pues no es bueno para ninguno.

3. ¿Piensa usted que estas debilidades se pueden solucionar a corto plazo?

Pues yo pienso que sí, lo único que hay que hacer es centrarse en cada una de estas falencias. Para el tema de las inducciones es complicado porque a las personas de sistemas no les queda tiempo de realizar algo a profundidad. De parte de nosotros pues tenemos la disposición, pero últimamente no tenemos casi tiempo, a veces empezamos a trabajar en un proceso, pero no los terminamos, entonces creo que eso es un error. Nosotros tenemos un personal bueno y eficiente, la mayoría cumple sus funciones siempre, son pocos los que no, pero entonces se han dejado llevar por el mal ambiente. De parte de nosotros pues nos gustaría mejorar estos temas y estamos dispuesto y en el proceso de mejoramiento constante.

4. ¿Cuál es su miedo como empresa en estos momentos?

Bueno en estos momentos nosotros nos encontramos estables, pues nosotros solo dependemos de la Eps, pues no dependemos de clientes, o que haya baja o alta demanda. Solo dependemos de Comparta y Asmet salud quienes son nuestros aliados, a quienes les suministramos los medicamentos. Entonces pienso que lo peor que podría pasar sería una cancelación de un contrato por parte de ellos en cualquier departamento. Y pues quizás las quejas son un factor importante que siempre va en contra de la empresa, hay que tener mucho cuidado esto, ya que la súper salud podría empezar procedimientos con nosotros por mala atención al usuario. Entonces todo depende del buen trabajo de nosotros y no dejar que algún proveedor llegue a reemplazarnos en algún momento, porque de resto en todo momento los usuarios están necesitando los medicamentos, y ahí estamos nosotros para cumplir.

Apéndice B. Manual de instrucciones

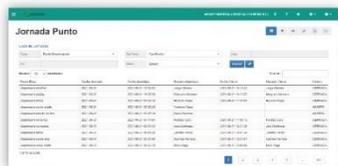


JORNADA PUNTO

El módulo Jornada Punto es el primero en usarse cada día. Este nos sirve para abrir la jornada en la que trabajaremos en el transcurso del día. Es importante resaltar que se crea una diferente cada día.

Paso 1

En el buscador escribimos "Jornada punto" y le damos clic al módulo. Seguidamente aparecerá una ventana como la que vemos a continuación.; en esta podemos visualizar todas las jornadas que se han abierto en los días anteriores.



Paso 2

Para abrir una nueva jornada al iniciar el día damos clic en el signo +.



CONTENIDO

| | Pág. |
|-----------------------------|------|
| Modulo jornada punto | 2 |
| Modulo afiliados x contrato | 4 |
| Modulo dispensación | 6 |
| Modulo dispensación PBS | 6 |
| Modulo dispensación NO PBS | 14 |
| Modulo dispensación CAPITA | 24 |



Paso 3

Se abrirá una nueva ventana donde aparecerá el botón "abrir jornada", presionamos y ya estará abierta para empezar a utilizar el sistema y sus diferentes módulos.



Paso 4

Después de abrir jornada aparecerá la siguiente ventana emergente a la que le daremos OK. Esta ventana nos informa sobre los saldos que tenemos al iniciar, siempre al iniciar debe aparecer en \$0.



Paso 5

Al finalizar el día, presionamos en el botón "cerrar jornada" para concluir con todo lo que se ha creado. Es importante resaltar que la jornada únicamente se cierra al culminar el día.



AFILIADOS X CONTRATO

En este modulo encontramos la información de todos los usuarios registrados en el contrato. Podemos visualizar y editar toda su información como nombre de usuario, tipo de documento, número de documento, rango, tipo de régimen, números de contacto, zona, etc.

Paso 1

Escribimos en el buscador "afiliados x contrato" y nos redireccionará a la siguiente ventana.



Paso 2

Seleccionamos el tipo de contrato. Este depende de la zona en la que nos encontremos, generalmente solamente aparecerá uno para seleccionar por defecto.



DISPENSACIÓN

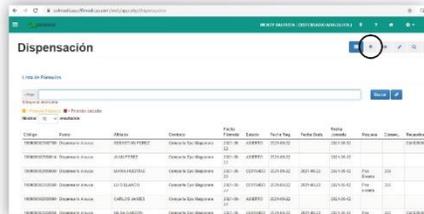
Este modulo es uno de los mas importantes del sistema y uno de los mas usados por la persona encargada del dispensario. La dispensación empieza desde que el usuario llega a solicitar el medicamento o insumo, es ahí donde se deben ingresar sus datos completos en este modulo junto con el producto a entregar. Es necesario que se tenga conocimiento de cada paso para su correcto desarrollo.

Dispensación PBS

En este tipo de dispensación se dispensan los medicamentos o insumos que se encuentran dentro del Plan de Beneficios en Salud (PBS), para esto es necesario que el usuario cuente con una orden medica y una autorización de servicios para realizar la entrega del producto. A continuación los pasos para una correcta dispensación en el sistema.

Paso 1

Ingresamos en el buscador y escribimos "dispensación" una vez ya estemos en el módulo, podemos observar las dispensaciones que se han hecho anteriormente (lista en la parte inferior de la pagina). Para crear una formula nueva, presionamos en el signo +.



Para ver las formulas que ya hemos dispensado, ingresamos el código de formula en el espacio en blanco donde dice "código" y damos clic en buscar. De esta manera podemos visualizar todos los detalles de la formula que deseamos ver.

4

Paso 3

Seguido de eso, nos redireccionará a una nueva ventana donde muestra la lista de afiliados. Para buscar a cualquiera en particular, ingresamos su numero de documento en el espacio "buscar afiliado" y presionamos en la lupa.



Paso 4

Para editar cualquier dato del usuario presionamos el botón con forma de lápiz.



Paso 5

Se abrirá una nueva ventana con todos los datos del usuario. En caso que haga falta algún dato o esté incorrecto, lo corregimos cuidadosamente y le damos clic al botón guardar para obtener los nuevos cambios. Si el usuario cuenta con alguna información errada, es importante que editemos el error en este modulo antes de crear la formula en dispensación, de lo contrario la formula quedará dispensada con los datos incorrectos.



6

Paso 2

Ingresamos el tipo y número de documento del usuario; presionamos enter y cargarán los datos del usuario.



Paso 3

Si el paciente no se encuentra registrado en la lista de usuarios aparecerá el recuadro que aparece en la imagen. Llenaremos todos los campos con la respectiva información y le damos en guardar para agregarlo a la lista.



Paso 4

Seguidamente aparecerá este recuadro, nos pregunta si la formula que digitamos es manual, a lo que siempre le daremos clic en NO. Lo anterior aplica para todas las formulas PBS.





Paso 5

Digitamos el código de formula, este es el número que viene en la parte superior de la autorización. El numero consta de 15 dígitos, una vez lo hayamos escrito debemos rectificarlo para confirmar que este bien. Presionamos enter para ir al siguiente paso.



Paso 6

El paso numero 6 es registrar el médico tratante. En la casilla subrayada digitamos el numero de registro médico que aparece en la historia clínica o en la autorización. Presionamos enter. Si el médico esta creado en la lista aparecerán sus datos automáticamente, de lo contrario realizaremos lo que vemos en el paso numero 8.



Paso 7

Podemos buscar el médico por su nombre o apellido en la lista, esta ventana nos aparece presionando la lupa que se encuentra al lado del recuadro de registro médico (paso 6)



Paso 11

Si el usuario es regimen contributivo, aparecerá el siguiente recuadro. En este escribimos la cuota moderadora dependiendo del rango en el que se encuentre el usuario.



Paso 12

Para terminar el paso del recaudo, damos clic en recaudar cuota moderadora.



Paso 13

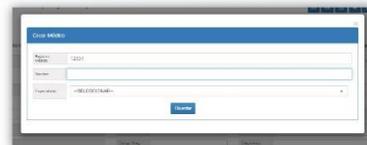
Pasamos al siguiente paso "agregar productos" Lo primero que se digitaliza es el código de barras, lo podemos escribir manualmente o escanear con el lector de código de barras si el dispensario cuenta con este.



8

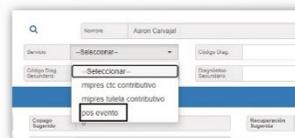
Paso 8

Si el médico no se encuentra en la lista, cuando escribamos el numero de registro médico y presionemos enter se mostrará esta ventana para registrar los datos por primera vez del médico tratante. Finalmente daremos clic en guardar.



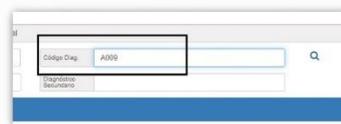
Paso 9

Seleccionamos el tipo de servicio, para la dispensación PBS siempre escogeremos la opción POS EVENTO.



Paso 10

Ingresamos el código de diagnostico que visualizamos en la autorización.



10



Paso 14

Digitamos el nombre del medicamento. Minuciosamente detallaremos que sea el medicamento y concentración correcta. Si el dispensario cuenta con lector de código de barras el producto se agregará automáticamente.



Paso 15

Escribimos la cantidad autorizada. Ejemplo: Si la cantidad es 30 pero la caja viene por 28 tabletas y no es fraccionable solo escribimos 28. Si es fraccionable podremos escribir la cantidad completa. En caso que el dispensario no cuente con el medicamento en el momento, se generará automáticamente el pendiente.



Paso 16

Si el tratamiento para el medicamento seleccionado no está creado, automáticamente despues de escribir la cantidad mostrará esta ventana. Acá describiremos los días totales del tratamiento. Ejemplo: tres meses de tratamiento (90 días) en cantidad unidad total escribimos la cantidad total de los tres meses (180). De esta manera el sistema empezará a contar los días y las entregas correspondientes para cada mes.

11



12

Paso 17

En este paso ya podremos observar los productos que hemos agregado y cuales han generado pendiente.



Paso 18

Al dar clic en el signo + mas que se encuentra debajo "de ver mas" podremos observar todos los detalles de la dispensación. Tanto de la persona que digitó como del producto que se agregó. Esta es la ventana que muestra los detalles:



Paso 19

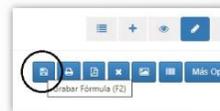
Si agregamos un producto incorrecto por error, tenemos la opción de eliminarlo y volver a digitar el correcto. Presionamos en la X y eliminamos.



13

Paso 20

Finalmente si la formula no cuenta con pendientes podemos grabarla. Revisamos que todos los datos estén correctos, medicamentos, cantidades y presionamos en el botón "grabar formula"



Paso 21

Cuando ya esté grabada la formula, podremos imprimirla dando clic en el botón encerrado en el círculo en la imagen para anexarla a los demás soportes.



Paso 22

Al imprimirla quedará así como en la imagen. Es importante que el usuario o el familiar que reclama el medicamento firme con su nombre y cedula del acta de entrega. En caso que la formula tenga pendientes, la imprimimos y entregamos al usuario para el día que regrese a reclamar el medicamento tenga el soporte del pendiente.



Dispensación NO PBS.

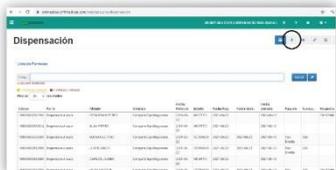


14

Corresponde a aquellos servicios y tecnologías en salud que no se encuentran incluidos en el mencionado plan, y por tanto, no son financiados por la UPC. Para la dispensación NO PBS es necesario que el usuario cuente con un mipres prescrito por el médico tratante. En caso que supere las cantidades normales de insumos o medicamentos, se requiere un acta de junta de profesionales, esta deberá estar firmada por médicos que aprueben el acta, pero nunca debe firmar el mismo médico que prescribe. Además, existe el formato de rol recobrante, que debe ir acompañado de la tutela del usuario.

Paso 1

Ingresamos al módulo "dispensación" y nos dirigimos al signo + para crear una formula.



Paso 2

ingresamos el tipo y número de documento del usuario; presionamos enter y cargarán los datos del usuario.



15

Paso 3

Si el paciente no se encuentra registrado en la lista de usuarios aparecerá el recuadro que aparece en la imagen. Llenaremos todos los campos con la respectiva información y le damos en guardar para agregarlo a la lista.



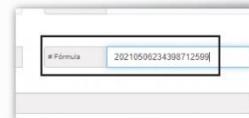
Paso 4

Seguidamente aparecerá este recuadro, nos pregunta si la formula que digitamos es manual, a lo que siempre le daremos clic en NO. Lo anterior aplica para todas las formulas PBS.



Paso 5

Digitamos el numero de formula, este es el número que viene en la parte superior derecha del mipres. El numero consta de 20 dígitos, una vez lo hayamos escrito debemos recifitcarlo para confirmar que este bien. En NO PBS dejamos el campo de código de formula en blanco y saltamos al numero de formula, se llena en los siguientes pasos. ir al siguiente paso.





Paso 6

El paso numero 6 es registrar el medico tratante. En la casilla subrayada digitamos el numero de registro medico que aparece en la historia clínica o en la autorización. Presionamos enter. Si el médico esta creado en la lista apareceran sus datos automáticamente, de lo contrario realizaremos lo que está en el paso numero 8.

Paso 7

Podemos buscar el medico por su nombre o apellido en la lista, esta ventana nos aparece presionando la lupa que se encuentra al lado del recuadro de registro medico (paso 6)

Paso 8

Seleccionamos el tipo de servicio, para la dispensación NO PBS existen tres opciones para dispensar. La primera es miples ctc subsidiado o contributivo segun el regimen del usuario, esto para los miples ordinarios que generalmente se prescriben, ya sea con o sin junta) y miples tutela contributivo o subsidiado para los usuarios que vienen con un rol recobrannte y la tutela.

16



Paso 9

Cuando seleccionamos el tipo de servicio, automaticamente saldrá el cuadro que observamos en la imagen, en este podemos visualizar todas las prescripciones que tiene activas el usuario a dispensar. Ademas podemos visualizar la cantidad de entregas direccionadas para el miples activo.

| Código | Nombre | Presentación | Cantidad | Unidad | Fecha | Estado |
|----------------------|-----------------------------|--------------|----------|-------------|------------|--------|
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 200 mg | 20 | Comprimidos | 2021-01-14 | Activo |
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 200 mg | 20 | Comprimidos | 2021-01-14 | Activo |
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 200 mg | 20 | Comprimidos | 2021-01-14 | Activo |

Paso 10

Es importante que verifiquemos que la información que se encuentra en el miples físico concuerde con la que esta en el sistema. El numero correcto, el mismo medicamento o insumos, concentraciones y cantidades. En caso que sea diferente debe comunicarse con el soporte miples de CM COLOMBIA DISPENSARIO SAS.

| Código Origen | Producto | Fecha |
|----------------------|-----------------------------|------------|
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 2021-01-14 |
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 2021-01-14 |
| 20200930128023377555 | sacubitril valsartan 200 mg | 2021-01-14 |

Paso 11

En esta parte del cuadro podemos observar el numero de entregas del miples. Es importante saber que hay que seleccionarlas en orden. El primer mes se hará la primera entrega, el segundo mes la segunda entrega y así sucesivamente.

| FechaMaxEnt | # Entregas Miples | # Subentregas Miples | Soporte |
|-------------|-------------------|----------------------|---------|
| 2021-01-14 | 4 | 0 | 0 |
| 2021-02-12 | 11 | 0 | 0 |
| 2021-03-11 | 12 | 0 | 0 |



Paso 12

Procedemos a copiar el codigo de formula para pegarlo en el espacio en blanco que se habia dejado anteriormente. Lo copiamos habiendo verificado que sea el numero de entrega correcta a dispensar, por ultimo damos clic en aceptar.

| Código Aut. | Código Origen | Producto |
|-------------|----------------------|----------------------|
| 38222935 | 20200930128023377555 | sacubitril valsartan |
| 38222946 | 20200930128023377555 | sacubitril valsartan |
| 38222946 | 20200930128023377555 | sacubitril valsartan |

Paso 13

Pegamos el codigo de formula en el espacio en blanco.

Paso 14

Ingresamos el de código de diagnostico que visualizamos en el miples.

18



Paso 15

Si el usuario es regimen contributivo, aparecerá el siguiente recuadro. En este escribimos la cuota moderadora dependiendo del rango en el que se encuentre el usuario. Si el usuario es regimen subsidiado omitimos este paso y el siguiente.

Paso 16

Para terminar el paso del recaudo, damos clic en recaudar cuota moderadora.

Paso 17

copiamos el numero miples, seguido de esto, damos clic en validar autorizaciones.

19



20

Paso 18

copiamos el numero mipres, seguido de esto, damos clic en validar autorizaciones.



Paso 19

Pegamos el numero mipres y damos clic en validar.



Paso 20

Aparecerá el siguiente recuadro con la información de todas las entregas que tiene con ese mipres pendientes por entregar.



21

Paso 21

Le damos clic en el boton "cambiar" De esta manera podremos observar el producto que la EPS direccionó.



Paso 22

Le damos clic en el boton "cambiar" De esta manera podremos observar el producto que la EPS direccionó. Aparecerá el siguiente recuadro y detenidamente leemos la información que aparece en producto original. Si este coincide con el mipres físico estará bien direccionado.



Paso 23

Una vez verificado el producto, seleccionamos la entrega y damos clic en el boton "agregar autorizaciones"



22

Paso 24

En caso que el producto sea pañal desechable, el sistema por defecto tendrá seleccionado el pañal etapa 3, es por esto que siempre debemos cambiar el producto por la talla correcta que prescribió el medico. Damos clic en el icono señalado.



Paso 25

Aparecerá el siguiente recuadro, en este digitamos el producto correcto y su cantidad. y le damos clic en el botón cambiar para guardar los cambios.



Paso 26

Despues de guardar los cambios y dar clic en agregar autorizaciones, nos dirigirá a la pagina principal. Aparecerá el producto agregado en productos pendientes, si se cuenta con inventario disponible en el dispensario le damos clic en pagar pendiente para entregar el producto al usuario; de lo contrario quedará pendiente la entrega.



23

Paso 27

Finalmente si la formula no cuenta con pendientes podemos grabarla. Revisamos que todos los datos esten correctos, medicamentos y cantidades y presionamos en el boton "grabar formula"



Paso 28

Cuando ya este grabada la formula, podremos imprimirla dando clic en el boton encerrado en el circulo en la imagen, para anexarla a los demas soportes.



Paso 29

Al imprimirla quedará así como en la imagen. Es importante que el usuario o el familiar que reclama el medicamento firme con su nombre y cedula el acta de entrega. En caso que la formula tenga pendientes, la imprimimos y entregamos al usuario para el día que regrese a reclamar el medicamento tenga el soporte del pendiente.



Apéndice E. Dedicatoria

Deseo dedicarle este trabajo especialmente a mi madre, quien fue el pilar, la base y mi motivación en todo momento para culminar este proceso; A ella que con mucho esfuerzo puso día a día un grano de arena impulsándome para poder llegar hasta aquí.