

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
FUNDACIÓN RUTH PAZ**

**SUSTENTADO POR:
MAYBELIN GISSEL DÍAZ ORTÍZ**

#21711287

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A.

FECHA: JUNIO, 2021

Índice

Tabla de figuras	IV
Índice de tablas	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento	VII
Resumen Ejecutivo	VIII
Introducción.....	X
Capítulo I.....	12
1.1 Objetivos de la práctica profesional	12
1.1.1 Objetivo General.....	12
1.1.2 Objetivo Especifico	12
1.2 Datos generales de la empresa.....	13
1.2.1 Reseña de la empresa.....	13
1.2.2 Misión.....	15
1.2.3 Visión.....	15
1.2.4 Valores.....	15
1.2.5 Organigrama	16
Capítulo II.....	17
2.1 Actividades realizadas en la empresa.	17
2.1.1 Coordinación de los protocolos de bioseguridad.....	17
2.1.2 Recopilación y presentación de testimonios de vida previo a su ingreso a cirugía.	18
2.1.3 Apoyo en organización y logística en la realización de eventos de manera virtual	19
2.1.4 Apoyo y coordinación de charlas medicas	20
3. Capitulo III.	21
3.1 Propuestas de mejora implementadas.....	21
3.1.1 Propuesta 1 Desarrollo de una investigación de satisfacción al cliente	21
3.1.1 Antecedentes.....	21
3.1.2 Descripción de la propuesta.....	21
3.1.3 Impacto de la propuesta.....	22
3.2 Propuesta de mejora planteada	23
3.2.1 Un plan de capacitación completo.....	23

3.2.2 Antecedentes.....	23
3.2.3 Descripción de la propuesta.....	23
3.2.3 Impacto de la propuesta planteada.....	24
4. Capítulo V.....	31
4.1 Conclusiones.....	31
4.2 Recomendaciones.....	32
4.2.1 Para la empresa.....	32
4.2.2 Para la universidad.....	32
4.2.3 Para los estudiantes.....	32
Bibliografía.....	33
Glosario.....	36
Anexos.....	37

Tabla de figuras

Figura 1. Valores	16
Figura 2. Organigrama.....	16

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de indicadores de servicio al cliente.....	26
Tabla 2. Plan de capacitación completo.....	28
Tabla 3. Presupuesto del plan de capacitación.....	29

Dedicatoria

Mi presente informe de tesis está dedicado antes que nada a Dios, que sé que con mis fuerzas puedo llegar lejos, pero con las de Dios, no tengo límites,

A mis padres porque ellos estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos y hermanas por ser mis cómplices en momentos de alegría e incluso cuando nada iba bien.

Gracias a todos, por hacer de esta una experiencia inolvidable

¡Infinitas gracias, los amo!

Maybelin Diaz.

Agradecimiento

- Gracias a Dios por su infinita Bondad
- Gracias, mamá (Emidilia Ortiz) por cada palabra de aliento que hicieron reforzar mi motivación para dar este gran paso importante en mi vida.
- Gracias, papá (Jaime Díaz) por inspirarme ser una profesional orientada en el mundo de los negocios y enseñarme el arte a ahorrar y emprender.
- Gracias a mis hermanos y hermanas por creer siempre en mí y darme la fuerza que me motiva a ser una mejor profesional. sin embargo, aunque nos agarremos de vez en cuando y nos demos unos buenos jalones de pelos, pero siempre el título de mis hermanos y hermanas favoritos eso no se los quita nadie.
- Gracias a la licenciada (Rosinda Figueroa) por enseñarme todas las técnicas necesarias en base a investigaciones de mercado que ha sido vital en estos momentos de práctica profesional para mí.
- Gracias a la licenciada (Alejandra Danilov) por enseñarme las mejores habilidades para poder negociar donde ambas partes se beneficien del mismo, agradezco por enseñarme contenido tan valioso que ha sido crucial en este tiempo de práctica profesional.
- Gracias a licenciado (Mario Ramos) por ser un catedrático y como un amigo un amigo excepcional, por brindarme de su tiempo y apoyo en despejar dudas a mis problemas siempre que las necesite.
- Gracias a la licenciada (Olga Mateo) por su apoyo incondicional, por su disposición de tiempo a resolver mis dudas en el transcurso de la práctica y brindarme asesoría siempre.
- Gracias a la licenciada (Cindy Flores) por ser como una hermana de quien pude aprender mucho sobre todo los manejos que conllevan en un departamento de mercadeo y servicio al cliente
- Gracias a mi amiga (Dinia Casco) por ser un gran apoyo constante y recordarme de que siempre puedo, pude y siempre podre con todo.
- Gracias a la Fundación Ruth Paz por abrirme las puertas, y hacer de esta una bonita experiencia que jamás olvidare.

Resumen Ejecutivo

Fundación Ruth paz es una organización sin fines de lucro dedicada a brindar servicios médicos a niños y adultos de bajos ingresos. Su objetivo es mejorar la expectativa de vida y la calidad de vida de los niños y adultos a través de un servicio médico eficiente y oportuno, con un personal comprometido con el desarrollo hondureño.

Se le asignó a la practicante una serie de actividades durante todo el periodo de práctica, en el desarrollo de sus actividades ejecutadas notó una deficiencia en el área de servicio al cliente por lo cual la practicante como propuesta de mejora implementada desarrolló una investigación de mercados con el fin de identificar la satisfacción por parte de los usuarios que frecuenta la fundación.

Para la correcta realización de este se comenzó con una definición exacta del problema que presentaba la fundación identificados a través de constantes monitoreo por parte de la practicante, seguidamente se fue determinado a raíz de este mismo problema características que lo formaban, así brindando un punto más amplio sobre la situación en que se iba a establecer la fundación. El proceso continuo con la recopilación de datos secundarios que revelaron detalles generales que daban secuencia a la deficiencia que se encontraba dicha fundación y datos primarios que brindaron detalles mucho más específicos con los que pudieron desarrollar problemas y soluciones de la misma categoría. Gracias a estos tipos de datos se determinó más a fondo los posibles resultados que se podrían dar luego de terminar la investigación.

Para la recolección de datos secundarios se utilizaron las técnicas de recolección de datos de información mediante el buzón de sugerencias y el libro de reclamos y como datos primarios se hizo uso de una encuesta que dieron resultados significantes sobre lo que se buscaba obtener, donde dicha encuesta fue probada y certificada previamente con una prueba piloto, constando mayormente de preguntas cerradas, y abiertas, ambas otorgando información sobre las dudas específicas que tenía. Luego de todos estos procesos se realizó un análisis de datos a través del programa Questions Pro herramienta fundamental para realizar dicha encuesta en un rango de 184 encuestas en cual se determinó que Fundación Ruth Paz los pacientes califican el servicio como Muy bueno donde hace pequeñas recomendaciones de

mejora para la fundación. finalmente a través de la problemática anterior la practicante como propuesta de mejora planteada propone desarrollar un plan de capacitaciones arraigadas al servicio al cliente donde se llevan a cabo temas de cómo controlar y manejar el estrés, el manejo de clientes difíciles, estrategias de liderazgo y gestión de equipos y entre muchas otras capacitaciones que están incluidas en el plan que se detalla en el apartado de propuestas de mejora planteadas, lo cual esto tiene como finalidad en los colaboradores de Fundación Ruth Paz desempeñen con mayor eficiencia y seguridad su actividad, encomendada dentro de la empresa o establecimiento de trabajo para la mejora continua de dicha fundación.

Introducción

El presente informe de tesis forma una gran parte fundamental de la práctica profesional siendo así un requisito crucial para poder culminar la fase final del periodo de práctica, dicha fase de práctica profesional tiene como objetivo principal en poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante todo el periodo de la carrera universitaria la cual, la práctica profesional comprende un periodo de dos meses y medio que parten desde el mes de abril a Junio, donde se llevó a cabo en la Fundación Ruth Paz en el área de mercadeo y servicio al cliente, donde la practicante asume el cargo de staff de apoyo en el departamento de mercadeo y servicio al cliente en la fundación Ruth paz.

Fundación Ruth paz es una organización sin fines de lucro dedicada a brindar servicios médicos a niños y adultos de bajos ingresos, su objetivo primordial es mejorar la expectativa y la calidad de vida de los niños y adultos a través de un servicio médico eficiente y oportuno, con un personal capacitado y comprometido con el desarrollo continuo del bienestar hondureño. Hoy en día la fundación Ruth Paz cuenta con dos grandes centros que brindan servicios directos a más de 32,000 personas al año a través de los servicios en la clínica y hospital Ruth Paz, que, sin embargo, se coordinan más de 16 brigadas médicas que vienen a Honduras para brindar cirugías especializadas. Sin duda alguna el trabajo conjunto entre el personal extranjero y local y una gran red de colaboradores hace de esta obra una obra posible que en camina la misión de la fundación de mejorar la calidad de niños y adultos mediante la prestación de servicios de salud, siendo esto indispensable para la organización brindar un servicio de excelencia como tal, tomando en cuenta no solo en satisfacer si no en exceder las expectativas del paciente que hacen uso de los servicios médicos dentro de la fundación.

Para una mayor comprensión de los diferentes capítulos, es importante la estructura interna del breve informe, en ese sentido el informe está compuesto por cuatro capítulos que se detallan en los siguiente:

- Capítulo I: Objetivos de práctica, tanto como generales y específicos y la información detallada de la empresa como ser: reseña histórica, visión y misión, valores de la empresa y organigrama organizacional.

- Capitulo II: Breve explicación detallada del funcionamiento general del área de trabajo y las principales funciones que se llevaron a cabo para la propuesta de mejora de la Fundación Ruth Paz.
- Capitulo III: Propuestas de mejora que han sido planteadas y elaboradas por parte del estudiante, como la propuesta de mejora que contribuye a un mejor servicio en los procesos de la fundación.
- Capitulo IV: Plantear conclusiones y recomendaciones donde se menciona los datos obtenidos finales, recomendaciones y aportaciones de mejora para la fundación, institución y estudiantes.

Capítulo I.

1.1 Objetivos de la práctica profesional

1.1.1 Objetivo General

Poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera de mercadotecnia y negocios internacionales cursada en Unitec.

1.1.2 Objetivo Especifico

- Presentar una propuesta de mejora en el área de servicio al cliente a la fundación Ruth Paz.
- Desarrollar una investigación de mercados en el área de servicio al cliente en la fundación Ruth Paz.
- Desarrollar un plan de capacitación en el área de servicio al cliente para colaboradores de la fundación Ruth Paz.

1.2 Datos generales de la empresa

1.2.1 Reseña de la empresa

Ruth Paz nació en los Estados Unidos y nació en Detroit, Michigan. Dedicó su vida a ayudar a los necesitados y fue conocida como el ángel de la guarda de los niños de Honduras.

En 1969, Ruth Paz organizó esfuerzos para cuidar a los niños enfermos, discapacitados y pobres de Honduras. Ella jugó un papel decisivo en traer a Donald Laub de la Universidad de Stanford, fundador de Interplast y su equipo quirúrgico, para operar a niños con defectos congénitos como el primer equipo médico en venir a San Pedro Sula. De lo contrario, estos niños vivirían toda su vida con deformidades corregibles. Unos años más tarde, comenzó a llevar a niños con quemaduras graves a hospitales filantrópicos ¹en los Estados Unidos para recibir atención traumatológica² que no estaba disponible en Honduras en ese momento. Durante treinta años, Ruth llevó a los niños a los Estados Unidos para recibir tratamiento médico que de otra manera no hubieran tenido la oportunidad de recibir. En 1992 el gobierno hondureño, reconociendo sus muchos años de trabajo y dedicación, aprobó una resolución creando la Fundación Ruth Paz. En ese momento, ya había ayudado a 3.500 niños. Ruth falleció en octubre de 1996 pero su trabajo lo lleva a cabo su familia.

En respuesta a la necesidad de seguimiento odontológico y de ortodoncia para los niños sometidos a cirugía de labio leporino ³y paladar hendido, la Fundación abrió las puertas de la Clínica Ruth Paz en 1997. Ubicada en una zona muy accesible para las familias que viven en los barrios marginales y diques de los ríos. en San Pedro Sula, la segunda ciudad más grande del país, la clínica brinda servicios de medicina general a niños y adultos, además de atención de odontología y ortodoncia para niños menores de 18 años. Todos los medicamentos se dispensan de forma gratuita.

¹ Ver Glosario

² Ver Glosario

³ Ver Glosario

El 15 de agosto de 2011 se inauguró el Hospital de Quemados y Cirugía Pediátrica Ruth Paz. Después de haber enviado niños con quemaduras graves a los EE. UU. Durante más de dos décadas, el Hospital Ruth Paz se convirtió en el primero en convertirse en el primer hospital en Honduras en brindar atención especializada integral de quemaduras a niños. Además, la unidad de cirugía pediátrica se convirtió en un medio para disminuir el período de espera de 14 a 16 meses para las cirugías pediátricas electivas en los hospitales públicos regionales. Los niños son remitidos desde hospitales financiados por el gobierno en la parte noroeste de Honduras debido a la falta de suministros médicos, medicamentos y equipo funcional. Actualmente, son el único hospital especializado en quemaduras en todo el país que está completamente equipado con medicamentos, suministros específicos para quemaduras y equipos para salvar la vida de estos niños. Ofrecen cirugías dentro de una amplia gama de ortopedia, pediatría general, maxilofacial, labio leporino y paladar hendido, hipostasias⁴ y cirugía cardíaca. Hoy, el legado de Ruth lo continúa su familia y una red de voluntarios. La Fundación Ruth Paz se ha convertido en una organización sin fines de lucro multifacética dedicada a hacer una diferencia en la atención médica para los niños desfavorecidos que vienen a nosotros de todas partes del país. Cerrando la brecha para la atención especializada de quemados y las cirugías electivas pediátricas oportunas en una instalación comparable al mejor hospital privado de la ciudad, el Hospital Ruth Paz para Niños Quemados y Cirugía Pediátrica brinda a sus pacientes jóvenes un hospital digno, limpio y hermoso. El Hospital Ruth Paz está firmemente comprometido a brindar una atención digna a sus pacientes, con los mismos cirujanos y enfermeras que trabajan en los mejores hospitales privados del país.

La Fundación Ruth Paz brinda servicios directos a más de 32.000 personas al año a través de sus diversos servicios en la Clínica y Hospital Ruth Paz. También son responsables de coordinar más de 15 brigadas médicas que llegan anualmente para brindar cirugía especializada.

⁴ Ver Glosario

Los equipos quirúrgicos visitantes también capacitan al personal médico y de enfermería hondureño en cada una de sus especialidades. El trabajo conjunto realizado entre personal extranjero y local impulsa la misión de la Fundación de mejorar la calidad de vida de los niños mediante la prestación de servicios de salud de alta calidad, superando la atención disponible dentro del sistema público de salud. Todos los servicios están dirigidos a pacientes de escasos recursos, que no tienen la oportunidad de acceder a una atención médica eficiente.

1.2.2 Misión

La Fundación Ruth Paz es una organización sin fines de lucro dedicada a proveer cuidados médicos excepcionales a niños y niñas hondureños de escasos recursos heridos y enfermos, complementando el proceso de curación con gentileza y dignidad en un ambiente centrado en la familia. (Paz, 2016)

1.2.3 Visión

Nuestra visión es que todos los menores necesitados reciban el cuidado médico y compasión que cada niño y niña se merece. (Paz, 2016)

1.2.4 Valores

Fundación Ruth Paz establece valores institucionales la cual les permite tener una mejor relación que en camina a la salud y el bienestar continuo de cada uno y una de los pobladores con capacidades especiales. (Paz, 2016)

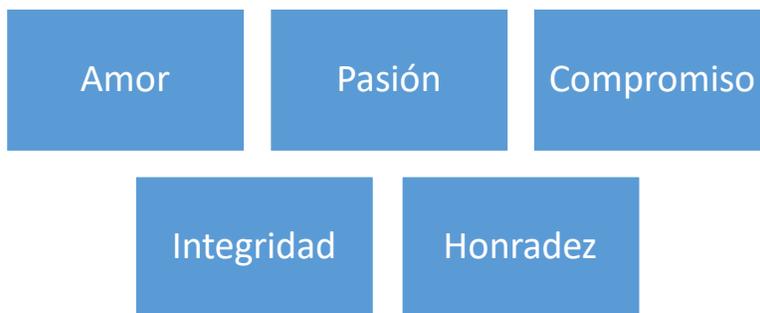


Figura 1. Valores

1.2.5 Organigrama



Figura 2. Organigrama

Capítulo II.

“Hagas lo que hagas, hazlo bien, hazlo tan bien que cuando la gente te vea hacerlo, querrán volver y verte hacerlo otra vez, y querrán traer a otros y mostrarles lo bien que haces lo que haces”. (Yepez,2019)

El mercado y las exigencias por parte de los usuarios son dos conceptos pilares y retadores para las empresas y organizaciones, donde el uso de la buena comunicación, es la base para poder entablar una buena relación con el cliente, donde se aplican diferentes habilidades de comunicación, como ser la amabilidad y la empatía para poder manejar una gran red de usuarios.

Las actividades realizadas en la práctica profesional se llevaron a cabo en el área de servicio al cliente, para poder conocer la satisfacción del servicio en general brindada por todo el staff de apoyo por parte de la fundación Ruth Paz, sin duda alguna cabe destacar que la fundación Ruth Paz está comprometida con las y los pobladores de Honduras en brindar un servicio de excelencia como tal como objetivo primordial.

A continuación, se detallarán las actividades realizadas.

2.1 Actividades realizadas en la empresa.

2.1.1 Coordinación de los protocolos de bioseguridad

A partir de la emergencia sanitaria muchos pobladores hondureños han sido afectados(as), por la suspensión de servicios y atenciones necesarias para el desarrollo continuo del país, que inciden en muchas pérdidas familiares, cierres de negocio, afectaciones psico emocionales, cognitivos ⁵y de salud para los pobladores. Sin embargo, el actual escenario epidemiológico⁶ del país ha permitido una reapertura inteligente.⁷

En los diferentes rubros económicos a partir de esto se han gestionado y desarrollado una serie de orientaciones técnicas y normativas institucionales, donde se contemplan aspectos de bioseguridad como rutina necesaria para el ingreso previo al de cada uno de los

⁵ Ver Glosario

⁶ Ver Glosario

⁷ Ver Glosario

trabajadores y usuarios que brindan o hacen uso de un servicio. Si bien, la Fundación Ruth Paz se suma a esta causa para poder abrir de nuevo las puertas al público, donde la practicante dispone de sus capacidades y asume el cargo de coordinar y supervisar que los pacientes previos a su ingreso cumplan con los estándares de bioseguridad. Adicional a la revisión de los estándares de bioseguridad se trabajó en la elaboración continua de artes (Ver anexo 1) de referencia con temática de bioseguridad para todos los pacientes a la fundación para la publicación de los protocolos de bioseguridad fuera de la institución y este a la vista de los pacientes que ingresan.

A continuación, se detallarán las medidas de bioseguridad que los pacientes deben de considerar al momento del ingreso de su consulta o cirugía.

1. Uso de la mascarilla que cubra la nariz y boca para poder protegerse y proteger a los demás.
2. Toma de temperatura
3. Pasar por pediluvio⁸ (desinfectante)
4. Uso de gel anti-bacterial
5. Paciente previo a su cirugía se somete a una prueba de Covid (muestra de sangre)

2.1.2 Recopilación y presentación de testimonios de vida previo a su ingreso a cirugía

La tecnología y la ciencia son dos campos fundamentales la cual ha provocado un mejor nivel de vida, gracias a estas dos ramas fundamentales que en caminan a una mejor salud y bienestar a los pobladores en el que día con día buscan diferentes soluciones y respuestas ante sus problemas, donde hacen un largo viaje, en el cual obtienen muchas puertas abiertas y diferentes soluciones antes de llegar a su destino final. en la cual poco a poco van construyendo una historia la cual relata toda una travesía y acontecimientos donde quedan marcadas para toda una vida.

Fundación Ruth Paz es una organización dedicada a proveer asistencia médica y apoyo a los más necesitados, donde el poblador de Honduras tenga un refugio al cual asistir y pueda

⁸ Ver Glosario

recibir un mejor diagnóstico de vida ante sus problemas. La fundación Ruth Paz está interesada en escuchar a todos sus pacientes y conocer la historia de su viaje antes de llegar a la fundación, lo cual la practicante desarrolla un trabajo en conjunto con la coordinadora de diseño gráfico, donde el paciente previo a su cirugía es sometido a una entrevista a profundidad (Ver anexo 2), donde relatan toda una historia donde hay mucho sufrimiento, lagrimas, dolor, Pero, ante todo, mantienen firme la esperanza y la fé de que su sufrimiento se acabara. Previo a la entrevista a profundidad, se procede a hacer ediciones del testimonio (Ver Anexo 3), donde se toman fragmentos (Ver Anexo 4) y se realizan artes donde con lleva una fotografía del paciente y ciertos fragmentos de su historia, que seguidamente se publica el arte⁹ (Ver Anexo 5) en las redes sociales, con la finalidad de dar a conocer los problemas, enfermedades que los pacientes presenta para que los pobladores a través de las redes sociales estén informados, para cualquier familiar o amigo cercano que presente el mismo diagnóstico y pueda acudir a las instalaciones de la fundación.

2.1.3 Apoyo en organización y logística en la realización de eventos de manera virtual

“Reinventarse siempre es algo provocado, por lo general no cambiamos si no se nos obliga a ello”. (Hernandez, 2014)

Hoy en día se habla de las dificultades que la pandemia ha provocado en las empresas u organizaciones, donde la epidemiología ha traído cambios, donde para muchos lo ven como algo negativo otros lo generan como algo positivo, que sin embargo muchas empresas se suman y aún se siguen sumando a este cambio reinventado así todo su plan de marketing a una nueva era digital donde para muchos ha sido un aprendizaje rápido, y que para otros sigue siendo un proceso de adaptación. De tal manera que la fundación Ruth Paz no se quedó con brazos cruzados y dio un gran paso para poder lograr su primer evento de manera virtual denominado “convértete en un ángel de Ruth” (Ver Anexo 6) con la finalidad de recaudar fondos a beneficio de la fundación. Como apoyo a dicho evento la practicante tuvo entre sus tareas negociaciones con empresas de diferentes rubros, sin duda una gran experiencia donde se pudo poner en práctica estrategias de negociación aprendidas en las aulas de clase. En dicha negociación, el propósito principal fue conseguir patrocinios y donaciones para las

actividades que se llevaron a cabo en dicho evento. Posteriormente se les confirmaba a las empresas que la donación que se realizara podría ser exenta o utilizada para disminuir el pago de impuesto sobre la renta, dado que las donaciones pueden ser rebajadas del impuesto sobre la renta. Como respaldo la fundación emitió una carta (Ver Anexo 7) vía correo electrónico donde se pudiera corroborar que dicha empresa había hecho la donación de cierta cantidad en la cual ellos pueden presentar la solicitud de exoneración¹⁰ de impuesto a servicio de administración de rentas (SAR) para poder hacer los trámites de excepción de impuestos. Una vez finalizada la negociación de parte de las donaciones, se trabajó en colocar todos los nombres del comité de patrocinio y una red de voluntariados (Ver Anexo 8) en los artes que se utilizaron para la promoción del evento, todos los artes y la promoción se difundió en los medios masivos lo cual esto brindo a las empresas patrocinadoras y a la red de voluntariados una publicidad adicional y mostraban que son empresas interesadas en la responsabilidad social, al apoyar una fundación como lo es Fundación Ruth Paz.

2.1.4 Apoyo y coordinación de charlas medicas

El área de mercadeo brinda constante apoyo a las diferentes áreas de la fundación, una de las actividades que se hace de manera constante en la fundación Ruth Paz son las charlas médicas para los pacientes y sus familiares. Las distintas charlas medicas toman una gran variedad de temas que son de utilidad para el bienestar y recuperación de los pacientes en general, por eso ellos es que son una de las actividades que tiene mayor importancia. Durante el periodo de practica se tuvo la oportunidad de participar y apoyar a la charla que conmemoraba el día mundial de la tiroides, en dicha charla participaron los especialistas la licenciada Julissa Hernández, nutricionista y el Doctor Arnold Reyes, endocrinólogo. El principal tema fue la enfermedad Tiroidea¹¹ en mujeres, cada una de las charlas implica aspectos de la parte logística que son manejados por el área de mercadeo, en este sentido de apoyó con toda la elaboración logística, copias, el material de apoyo a utilizar, la preparación de salones y todo equipo necesario a utilizar para poder generar una charla que cumpliera todas las expectativas de los expositores y dicha audiencia. Adicionalmente las charlas medicas se trasmiten por medio de Facebook live (Ver Anexo 9) donde previamente se hace una elaboración de un

¹⁰ Ver Glosario

¹¹ Ver Glosario

arte (Ver Anexo 10) donde se publican en los medios masivos donde menciona aspectos importantes como hora, fecha y el lugar donde se estará llevando a cabo dicha charla.

3. Capítulo III.

3.1 Propuestas de mejora implementadas

3.1.1 Propuesta 1 Desarrollo de una investigación de satisfacción al cliente

3.1.1 Antecedentes

El desarrollo de todas las actividades, la principal área donde el practicante se desarrollo fue en el departamento de servicio al cliente, a través de semanas y el trabajo realizado en dicha área se notaron diferentes situaciones que tenía un impacto directo en lo que es el servicio al cliente, se notaba una serie de quejas de parte de los pacientes en cuanto a, recepción, admisiones, los trámites previos al ingreso de cirugía en general, tiempos necesarios para poder ser atendido. Continuamente se recibían comentarios acerca de la necesidad de mejorar algunos de los procesos y considerando que la fundación Ruth Paz está comprometida con brindar un servicio de excelencia que se considera importante la implementación de un estudio de satisfacción a través de lo que es un estudio de satisfacción se podrá lograr ver de manera cualitativa o cuantitativa cuales son los niveles de satisfacción presentados por los pacientes y que áreas son las que son necesarias mejorar, para mejorar dicho niveles de satisfacción.

3.1.2 Descripción de la propuesta

Durante el periodo de practica se planteó una investigación de mercado, durante la investigación el método a utilizar es una encuesta (Ver Anexo 11) que fueron aplicadas a 184 pacientes hombres y mujeres que frecuentan la fundación.

La encuesta se llevó a cabo con la finalidad de obtener información estadística para conocer ya sea los aspectos más importantes que evalúa el paciente en un servicio, la frecuencia con que visitan el lugar, etc., y sobre todo un espacio abierto donde dicho paciente puede brindar un comentario o sugerencia para mejorar el servicio como tal

Se desarrolló una prueba piloto¹² a una muestra de 20 pacientes de la Fundación con el objetivo de detectar errores existentes tanto en la comprensión como en la secuencia de la encuesta. Luego de la aplicación de la prueba piloto solo detecto un error y eran errores de especificación en las preguntas.

La técnica de muestreo utilizada en la investigación se identifica como un muestreo probabilístico aleatorio/simple, ya que cada elemento de la población tiene la probabilidad de ser elegida en la muestra.

La fórmula matemática del autor Kotler que se empleo es para una población finita obteniendo los siguientes resultados:

$$n = \frac{z^2 + pqN}{e^2(N - 1) + z^2pq}$$

$$n = \frac{1.96^2 + (0.5)(0.5)(350)}{0.05^2(350-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 184 \text{ encuestas}$$

N= 350 (Pacientes que frecuentan la fundación Ruth Paz)

z= 95%= 1.96 (Nivel de confianza)

P = 50% = 0.5 (La probabilidad de que ocurra el evento)

Q = 50% = 0.5 (La probabilidad de que no ocurra el evento)

e = 5% = 0.05 (Porcentaje de error)

3.1.3 Impacto de la propuesta

Según (mailrelay, 2018) Gracias a los estudios de mercado, siempre y cuando este bien realizados, conoceremos el perfil y el comportamiento de nuestros clientes, la situación del

¹² Ver Glosario

mercado o la industria a la que nos dedicamos, descubriendo como trabaja nuestra competencia y nuestros posibles proveedores, indicaremos nuevas necesidades, etcétera.

Previamente a los resultados que generó dicha encuesta se pudo identificar más a detalle la satisfacción de dicho paciente en las diferentes áreas, donde dicho pacientes detallan que se encontraban incómodos por los largos tiempos de espera al momento de ser atendido, ocasionando así retrasos en sus procesos de evaluación previo a su ingreso a la fundación, como ser largas esperas al momento de pagar cirugía o consultas, y largas espera previa al ingreso al área de hospitalización. A medida de métodos de observación, toma de tiempos al ser atendido y la encuesta que dio puntos más específicos, se realizó un cambio donde se les facilita a los pacientes tiempos de espera reducidos, dándoles como prioridad en ser los primeros para poder hacer todos los pagos correspondientes previo al ingreso a cirugía. Por otra parte, también se logró identificar que había falta de capacitación es por eso que fundación Ruth paz se encontraba con una deficiencia en dicha área.

3.2 Propuesta de mejora planteada

3.2.1 Un plan de capacitación completo

3.2.2 Antecedentes

Según (Silva, 2021) Un plan o programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servir de actividades teóricas o prácticas.

A raíz de la implementación o la realización de una encuesta las cuales fueron evaluadas en el área del servicio al cliente que se dio firmeza por parte de la practicante que se han identificado una serie de necesidades en las que van encaminadas a mejorar o reforzar la parte del trabajo en equipo, como ser; el conocimiento de inteligencia emocional o como poder manejar el estrés, el manejo de clientes difíciles.

3.2.3 Descripción de la propuesta

Para el área de atención al cliente es necesario contar con un programa de capacitación que garantice una adecuada formación y apropiación de conocimientos nuevos, para que el trabajador brinde oportunidad la información solicitada por cada uno de los usuarios externos de la fundación. Previamente se realiza un plan de capacitación donde cuenta con un plan muy amplio donde se denota que en su mayoría son capacitaciones accesibles donde los

colaboradores pueden inscribirse en los programas de INFOP y CCIT de manera virtual por lo cual no generara ningún costo para la fundación, pero cabe destacar que se propuso dos capacitaciones de manera presencial en los cuales se hizo previamente cotizaciones con proveedores que imparten temas relacionados con servicio al cliente, en base a eso se hace estimaciones donde se determina el costo de la misma y los utensilios a usar.

El programa cuenta con toda la información completa en el que se detalla y se describe los objetivos de cada una de las capacitaciones, el costo de la misma, la metodología a utilizar, los objetivos o resultados que se espera alcanzar. Se enfatiza que hay capacitaciones que tiene procesos continuos las cuales quiere decir que son dos capacitaciones por cada mes que los colaboradores estarán recibiendo durante ese mes.

3.2.3 Impacto de la propuesta planteada

Se mejorará el servicio al cliente, se disminuirán las quejas, se reducirán tiempos de espera, se minimizarán o se mejorarán los procesos de atención por medio diferentes alternativas o herramientas adquiridas en las diferentes capacitaciones que se impartirán, se lograra tener un mejor clima laboral y en la gestión de cada puesto, mayores eficiencias y mayores resultados.

- **Indicadores de medición**

Los indicadores son medios, instrumentos o mecanismo para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos, por otra parte, evalúa el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.

A continuación, se presentarán indicadores para la medición que encamina la nueva estrategia a implementar: hay dos maneras en las que se puede evaluar siendo como esta la primera en base a sugerencias, quejas o reclamos establecidas por parte de los clientes. Respuesta oportuna a (PQR) Peticiones, Quejas y Reclamos: número de usuarios que se le dieron respuesta entre el número de PQR en base a cien.

Por otra parte, la satisfacción al cliente se medirá en base a términos de tiempo de espera, la rapidez del servicio, la calidad del servicio dentro y fuera de las instalaciones con información de primera mano cómo ser encuestas continuas al nivel hospitalario

Meta:

- Excelente=100
- Bueno= un Rango ente el 86% y 95%
- Considerable= Rango entre el 80% y 85%

Observaciones: los índices por debajo de estos porcentajes entre el 80% y 85% son inaceptables.

N	Tipo de indicador	Aspecto que mide	Objetivo del indicador	Calculo del indicador	Meta/valor esperado
	Efectividad	Satisfacción al cliente	asegurar que los pacientes que frecuenta la fundación tenga una percepción excelente por parte los pacientes ya que la fundación está comprometida en brindar un servicio de excelencia como tal	(número de usuarios satisfechos con el servicio)/(total de usuarios encuestados)* 100	Que la satisfacción del cliente sea igual a cien

	Eficiencia	PQR (sugerencias, reclamos, quejas)	Medir el porcentaje de PQR que tienes los pacientes hacia la fundación	(número de usuarios que dieron respuesta oportuna)/(número de PQR del servicio)*100	Que el porcentaje de respuestas oportunas sea igual a cien.
--	------------	-------------------------------------	--	---	---

Tabla 1 Tabla de indicadores de servicio al cliente

 Plan de Capacitación (Fundación Ruth Paz) Modalidad presencial- virtual Julio a Diciembre 2021 					
Fecha	Tema	Objetivo	Duración	Medio tecnológico	Proveedor
3- Julio	Inteligencia emocional y trabajo en equipo	El Objetivo General del Taller es conseguir que los participantes comprendan la metodología a seguir para desarrollar un trabajo en equipo plenamente y ser capaces de organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos organizacionales, resolviendo de manera adecuada los conflictos que surgen y adaptándose a las necesidades diarias, a través del desarrollo de habilidades personales	3 horas	presencial	Centro Psicológico Integral Cuerpo, Alma y Mente
10- Julio	Servicio al cliente	Promover dentro de los participantes herramientas y técnicas básicas para brindar un servicio de calidad a los clientes.	3 horas	presencial	Joy Brand

14 -Agosto	Control y manejo de estrés	Conocer e implementar herramientas que permitan manejar y controlar el estrés, el sentimiento de frustración o situaciones de presión y adaptación al cambio, sin perder la efectividad	4 horas	virtual	CCIT cámara de comercio Tegucigalpa
21-Agosto	Manejo de clientes difíciles	Implementar las herramientas para desarrollar la habilidad de manejar y resolver problemas con clientes descontentos y enojados. Desarrollar una actitud empática para trabajar con clientes difíciles. Proyectar una imagen creíble, confiable, de respeto y profesionalismo.	4 horas	virtual	CCIT cámara de comercio Tegucigalpa
4-Septiembre	Herramientas para la atención al servicio al cliente	la finalidad es poder aplicar concepto de fidelización de los pacientes, pero, para eso es fundamental entender que es lo que pasa por la cabeza de cada uno de los pacientes que frecuentan la fundación para así poder asegurar una buena experiencia final durante todo el proceso que se llevó a cabo en la fundación.	2 horas	virtual	INFOP
16- Octubre	Liderazgo y gestión de equipos	fortalecer los conocimientos vinculados con el papel del líder como instructor, formador y capacitador de personas y equipos. A su vez que sea un agente de cambio y logre la integración y cohesión de su equipo.	4 horas	virtual	CCIT cámara de comercio Tegucigalpa
13- Noviembre	Team building	Los objetivos del team building se centran en la mejora de la comunicación personal entre los trabajadores, fomentar	4 horas	virtual	CCIT cámara de comercio Tegucigalpa

		una actitud positiva y la integración entre ellos y para el logro de los objetivos de la organización.			
10.Diciembre	Relaciones interpersonales	Desarrollar o poder crear conexiones que permitan las buenas relaciones y la comunicación entre todos para alcanzar un buen ambiente laboral. mejor calidad de vida en la sociedad. Un ambiente social y laboral no es aquel donde existe el conflicto sino que a pesar de divergencias el individuo logra desenvolverse positivamente.	4 horas	virtual	INFOP

Tabla 2 Plan de capacitación completo

Una vez que los colaboradores reciban el plan de capacitación deben de estar en capacidad de:

- Entender la importancia de servicio al cliente, y conocer sus necesidades.
- Conocer las habilidades de trabajo en equipo.
- Implementar herramientas para el manejo de clientes difíciles.
- Tomar decisiones que ayuden a mejorar la calidad del servicio.
- Implementar estrategias que permitan manejar y controlar el estrés en el ambiente laboral.

- **Presupuesto**

se elabora un pequeño plan de presupuesto para la capacitación de Julio ya que en el plan de capacitación se basa en dos modalidades presencial y virtual, pero en su totalidad es de manera virtual los cuales los colaboradores pueden recibir el plan de una manera gratuita. Cabe destacar que para el mes de julio se denota lo que es un proceso continuo lo cual significa que en el mes de julio se estarán abordando dos charlas en el mismo mes. El presupuesto sin cifras estimadas donde están sujetas a cambio.

Presupuesto #1 Capacitacion de Julio modalidad presencial			
Detalle	valor	Comentario	
Proveedor(psicologo)	L. 3,000	cifras estimadas	
Material de apoyo (cartulinas, confites y galletas bolsas plasticas)	L. 244	cifras estimadas	
sillas, mesas, datashow, marcadores, tijeras	Donación		
Alimentación	L. 480	cifras estimadas	
total	L.3,724.00		
PROCESO CONTINUO			
Presupuesto# 2 Capacitacion de Julio			
Detalle	valor	Comentario	
Proveedor(psicologo)	L. 4,000	cifras estimadas	
Material de apoyo(cartulina, lapiz, boligrafo, marcadores, silla, mesas, datashow	Donación	cifras estimadas	
Alimentación	L. 500	cifras estimadas	
Total	L.4,500		

Tabla 3 Presupuesto del plan de capacitación

Plan de implementación

La implementación del plan de mejora del proceso estará a cargo del coordinador(a) del área de recursos humanos y coordinadora de servicio al cliente consta de las siguientes etapas o fases.

Fase 1: Conformación del equipo de mejora.

Fase 2: Desarrollo del plan de mejora.

Fase 3: Seguimiento del plan de mejora.

Para desarrollar estas tres fases, a continuación, se procederá de la siguiente manera:

- Conformación del equipo de mejora: El quipo debe estar conformado por las partes interesadas, por decir; el personal operativo y el personal administrativo de las áreas a mejorar; la cual se estará asignado un líder en cada grupo de trabajo.
- Selección del área a mejorar: de las tareas identificadas en el proceso de evaluación, se deben de realizar de mayor importancia y priorizar las que más tiene mayor impacto en dicha área.
- Formulación de un objetivo. Para dicha elaboración del plan a mejorar es de fuerza mayor designar el responsable para la dicha ejecución, y poder realizar una pequeña descripción de la misma, para poder precisar los plazos y los indicadores a evaluar.

Fase 2: se realizará las siguientes actividades.

- Desarrollo del plan de mejora: esta va de la mano con la ejecución del plan de mejora implementada y la propuesta de mejora planteada. Se debe asignar ciertas actividades y responsabilidades del equipo en conjunto; por otra parte, la asignación de recursos como ser: humano, financiero materiales y tecnológico.

Fase 3: se realizarán las siguientes actividades.

- Seguimiento continuo al plan de mejora: este se debe de estar realizando monitores continuos para revisar avances o mejoras o detectar posible problema que pueda existir en dicho plan y mirar cuales son las dificultades que presenta para estar en constante mejora.
- Complementar el ciclo PDCA (planificar hacer, verificar y actuar)
P= identificar las posibles áreas a mejorar, para construir una breve definición del problema y poder realizar un plan de acción
D= implementación del plan de acción, realización de tareas.
C= corroborar si los problemas previamente presentados se solucionaron, de no ser así volver al proceso de rectificación.
A= clausura o cierre del problema o solución del área de mejora, conocimiento, manejo de metodología a otros problemas.

4. Capítulo V.

4.1 Conclusiones

- Se logró culminar en el periodo de practica el desarrollo de una investigación de manera satisfactoria en el área del servicio al cliente. En la cual la practicante puso en práctica conocimientos adquiridos durante toda la carrera universitaria, en la cual hizo partícipe.
- Se concluyó mediante una investigación de mercados exhaustiva donde los pacientes que frecuenta el lugar a fundación Ruth Paz, como una fundación muy buena, en la que posterior a eso hacen énfasis que la fundación Ruth Paz que por parte de dichos encuestados presenta una deficiencia en el área del servicio al cliente.
- Se logró realizar un plan de capacitación completo en el que se detalla y se describe cada propósito de cada capacitación donde comprenden temas que van arraigados al servicio al cliente, donde previamente dicha fundación pondrá disponer de el en cualquier momento

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Para la empresa

- Considerar la propuesta de mejora planteada realizada por la practicante ya que cuenta con todo un plan de capacitación súper amplio que va orientado al servicio al cliente
- Llevar a cabo estudios continuos de mercados en el área del servicio al cliente que garanticen el buen desenvolvimiento de las actividades.
- Realizar monitoreos y encuestas continuas a los clientes para saber qué tan satisfecho se siente con el servicio brindado y que aspectos se deben mejorar.
- Fomentar actividades que incentiven a los empleados para mejorar el trato con los pacientes.

4.2.2 Para la universidad

- Realizar actividades durante las semanas de exámenes en cada clase, para que los alumnos puedan desestresarse.
- Implementar más lo artístico como ser, la realización de talleres de: danza ballet, flamenco, bailes latinos entre muchos otros más.
- Crear más espacios donde los alumnos tenga áreas verdes, espacios creativos para poder desestresarse o poder estudiar de una mejor manera.

4.2.3 Para los estudiantes

- Aprovechar cada una de las clases que imparten los catedráticos de la Universidad ya que la Universidad cuenta con un plan de estudio muy amplio en diferentes áreas en las cual eso ayuda en poder aplicarlas las técnicas ya sea en una empresa u organización.
- Hacer trabajos extracurriculares como trabajo social o de voluntariado en ciertas empresas para poder adquirir experiencia y poder aplicar también los conocimientos previamente adquiridos en la universidad.
- Crear un big brother o un big sister avanzado en cada una de las materias para cualquier estudiante que tenga dificultad en dicha materia se avoque con él o ella para poder apoyarle en dicha área.

Bibliografía

- Hernandez, E. (10 de noviembre de 2014). *el confidencial*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012-07-07/las-pautas-para-reinventarse-segun-el-psiquiatra-luis-rojas-marcos_582985/
- Paz, f. R. (10 de septiembre de 2016). *Fundacion Ruth Paz*. Obtenido de <https://www.fundacionruthpaz.org/quienes-somos>
- yeppez, l. (05 de diciembre de 2019). *Diario libre*. Obtenido de <https://www.diariolibre.com/estilos/buena-vida/10-lecciones-que-aprendimos-de-walt-disney-HD15703620>
- blog. (05 de mayo de 2020). *consejo nacional de inversiones*. Obtenido de <https://cni.hn/la-reapertura-inteligente-ordenada-gradual-y-progresiva-de-los-sectores-economicos-y-sociales-en-honduras/#:~:text=La%20reapertura%20inteligente%20de%20la%20econom%C3%ADa%20es%20imperativa%20para%20recuperar,ejecutarse%20bajo%20un%20proceso>
- desconocido. (30 de enero de 2018). *que es la epidemiologia*. Obtenido de <https://wordexperto.com/2018/01/30/insertar-texto-despues-de-las-notas-al-final/>
- Galvez, m. (05 de mayo de 2020). *consejo nacional de inversiones*. Obtenido de <https://cni.hn/la-reapertura-inteligente-ordenada-gradual-y-progresiva-de-los-sectores-economicos-y-sociales-en-honduras/#:~:text=La%20reapertura%20inteligente%20de%20la%20econom%C3%ADa%20es%20imperativa%20para%20recuperar,ejecutarse%20bajo%20un%20proceso>
- mailrelay. (06 de Septiembre de 2018). *como hacer un estudio de mercado paso a paso*. Obtenido de <https://blog.mailrelay.com/es/2018/09/06/estudio-de-mercado/#:~:text=Gracias%20a%20los%20estudios%20de,posibles%20proveedores%20%20identificaremos%20nuevas%20necesidades%20>
- Silva, D. d. (17 de febrero de 2021). *plan de capacitacion: organiza, idea, y aplica en tu negocio*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/#:~:text=Plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%3A%20definici%C3%B3n%20y,de%20actividades%20te%C3%B3ricas%20o%20pr%C3%A1cticas>
- (estandares, 2014)

- estandares, q. s. (27 de noviembre de 2014). Obtenido de <https://www.geoidep.gob.pe/conoce-las-ides/estandares/que-son-los-estandares>
- Galvez, m. (05 de mayo de 2020). *consejo nacional de inversiones*. Obtenido de <https://cni.hn/la-reapertura-inteligente-ordenada-gradual-y-progresiva-de-los-sectores-economicos-y-sociales-en-honduras/#:~:text=La%20reapertura%20inteligente%20de%20la%20econom%C3%ADa%20es%20imperativa%20para%20recuperar,ejecutarse%20bajo%20un%20proceso>
- mailrelay. (06 de Septiembre de 2018). *como hacer un estudio de mercado paso a paso*. Obtenido de <https://blog.mailrelay.com/es/2018/09/06/estudio-de-mercado/#:~:text=Gracias%20a%20los%20estudios%20de, posibles%20proveedores%20C%20identificaremos%20nuevas%20necesidades%20C>
- Silva, D. d. (17 de febrero de 2021). *plan de capacitacion: organiza, idea, y aplica en tu negocio*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/plan-de-capacitacion/#:~:text=Plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%3A%20definici%C3%B3n%20y,de%20actividades%20te%C3%B3ricas%20o%20pr%C3%A1cticas>.
- (mujeres, 2021)
- mujeres, o. (07 de octubre de 2021). Obtenido de <https://www.endvawnow.org/es/articles/330-cul-es-el-monitoreo-y-la-evaluacin.html>
- (APD, 2019)
- APD, r. (13 de junio de 2019). *tipos de negociacion*. Obtenido de <https://www.apd.es/tipos-de-negociacion/>
- (trujillo, 2018)
- trujillo, e. (21 de agosto de 2018). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clausula.html>
- (anonimo, 2016)
- anonimo. (11 de junio de 2016). *radiologyinfo*. Obtenido de <https://www.radiologyinfo.org/es/info/thyroid-disease/#:~:text=La%20enfermedad%20de%20la%20gl%C3%A1ndula,su%20cuerpo%20utiliza%20la%20energ%C3%ADa>.

(questionsPRO, s.f.)

anonimo. (s.f.). *investigacion de mercados*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-mercados.html>

(prueba piloto, s.f.)

prueba piloto. (s.f.). *prueba piloto*. Obtenido de <https://definicion.mx/prueba-piloto/>

(coelho, 2019)

coelho, f. (17 de mayo de 2019). *significado de metodologia*. Obtenido de <https://www.significados.com/metodologia/>

(INFOP, s.f.)

INFOP. (s.f.). *instituto nacional de formacion profesional*. Obtenido de <https://www.infopvirtual.com/>

(CCIT, s.f.)

CCIT. (s.f.). *camara de comercio e industrias Tegucigalpa*. Obtenido de <https://www.ccit.hn/events/oferta-formativa-virtual-abierta-junio-2021>

Glosario

A

Artes

Actividad en la que se procede hacer edicion de fotos, par apoder subirlas en las diferentes redes sociales 19

C

Cognitivos

Es aquello que pertenece o que está relacionado al conocer. Este, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia..... 17

E

Epidemiológico

La Epidemiología estudia los procesos de Salud y Enfermedad que afectan a la poblacion 17 s la disciplina científica que estudia la frecuencia y distribución de fenómenos relacionados con la salud. Además, tiene en cuenta sus determinantes en poblaciones específicas y la aplicación de este estudio al control de problemas de salud. 17

F

Filantrópicos..... 13

Signa, en general, el amor por la especie humana y a todo lo que a la humanidad respecta, expresada en la ayuda desinteresada a los demás. 13

H

hipostasias

Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación. 14

L

Labio Leporino

Es una abertura o división en el labio superior que se produce cuando las estructuras faciales de un bebé no nato se desarrollan de manera incompleta. 13

M

Metodología

Parte de la lógica que estudia los métodos. . 23

P

Pediluvio

Baño de pies, especialmente el que se toma con fines terapéuticos o medicinales..... 18

Prueba piloto

Se trata de un ensayo experimental, cuyas conclusiones pueden resultar interesantes para avanzar con el desarrollo de algo..... 22

Una prueba piloto es una puesta en práctica de un experimento tendiente a considerar las posibilidades de un determinado desarrollo posterior..... 22

R

Reapertura inteligente.

Es para recuperar el dinamismo que necesita la sociedad para la obtención de bienes y servicios, y satisfacer sus necesidades, además, se atenuaría la profundización de la problemática social, fiscal y financiera, pero esta debe ejecutarse bajo un proceso gradual 17

S

Solicitud de exoneración

Exención es la dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, otorgada por la ley 20

T

Tiroidea

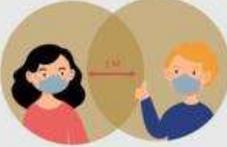
Se presenta cuando la tiroides (una glándula pequeña, con forma de mariposa que se encuentra en la parte delantera del cuello) no produce la cantidad adecuada de hormona tiroidea. 20

Traumatológica

Es la especialidad médica que se dedica al tratamiento de las lesiones traumáticas de los huesos, los músculos, las articulaciones y los tendones 13

Anexos

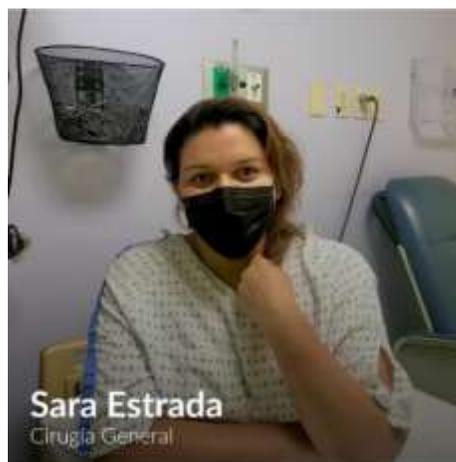
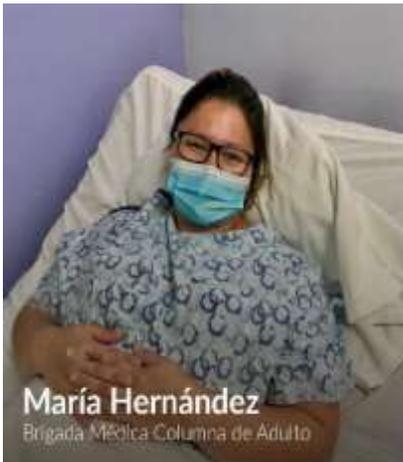
(Anexo1 Artes de bioseguridad)

 <p>Limpia y desinfecta objetos de uso común.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>Al toser o estornudar cubrete.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>Lava tus manos o utiliza gel antibacterial.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>
<p>MEDIDAS DE Seguridad COVID-19</p>  <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>Mantenga la distancia con otras personas.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>7 Después de quitarte la mascarilla, vuelve a lavarte las manos con agua y jabón.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>
 <p>listo</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>6 No toques la mascarilla mientras la usas, si lo haces, lívate las manos.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>3 Sujeta las gomas de la mascarilla alrededor de la orejas o en la parte posterior de la cabeza.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>
 <p>4 Cubre completamente tu nariz y boca con la mascarilla.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	 <p>5 Presiona la tira metálica de la mascarilla para que se ajuste a tu nariz.</p> <p>#Yo me quedo en Casa</p>	<p>PASOS AL SALIR DE Casa.</p>  <p>#Yo me quedo en Casa</p>

(Anexo 2 Entrevista a profundidad)



(Anexo 3 foto Ediciones de testimonio)



(Anexo 4 Artes en redes sociales)



(Anexo 5 Artes en redes sociales)



(Anexo 6 Arte de Bingo Virtual)



¡Conviértete en un Ángel de Ruth!

BINGO Virtual

DONACIÓN: L 200 x 1 CARTÓN

PASOS A SEGUIR

- 1 Deposita o transfiere a una de las cuentas a nombre de Fundación Ruth Paz el valor de tu donación.
- 2 Envía la fotografía o captura de pantalla del comprobante del depósito o transferencia al 9442-7291 a través de WhatsApp.
- 3 Luego recibirás la imagen de tu cartón de Bingo por WhatsApp para que lo imprimas o lo copies manualmente para jugar.
- 4 Conéctate al Facebook Live de Fundación Ruth Paz el jueves 6 de mayo a las 6:00PM.

REALIZA TU DONATIVO:
BANCO FIDORISA
CTA. DE CHEQUES N.º 21-102-100679 | CTA. DE CHEQUES N.º 21-102-10883 | CTA. DE AHORROS N.º 21-201-364208

Jueves 6 de mayo | 6:00 PM



(Anexo 7 Carta de confirmación para reducción de impuestos)



San Pedro Sula, Cortés

abril, 2021

Sra. XXXXXXX

EMPRESA XXXXX

Ciudad.

Estimada XXXX:

La **Fundación Ruth Paz** permanentemente realiza actividades encaminadas a la recaudación de fondos para continuar con su labor social en pro de los niños y adultos más necesitados de nuestro país.

Es por esta razón que estaremos llevando a cabo un Bingo Digital, el jueves 06 de Mayo 2021 que será transmitido a través de la página de Facebook de Fundación Ruth Paz.

Gracias a la invaluable colaboración que recibimos de una gran cantidad de empresas con alto sentido altruista y creyentes en la ayuda ofrecemos a los niños y adultos de nuestro país, nuestros Bingos anteriormente han tenido mucho éxito durante los años que los hemos realizado.

Es por ello que nos permitimos gentilmente solicitarle que forme parte de los patrocinadores de nuestro evento.

De vernos honrados con su apoyo, incluiríamos lo siguiente:

- Patrocinio de 1 juego durante el BINGO VIRTUAL (Incluye Logo, Cintillo)
- Presencia de marca en arte de promoción e invitación al evento (Duración 1 mes de promoción)
- Donación por patrocinio L.15,000.00

Esperando ser favorecidos con su participación lo cual hará que nuestro evento sea todo un éxito, nos es grato saludarle y agradecerle anticipadamente.

Presidenta

Fundación Ruth Paz

marv.kafati@fundacionruthpaz.hn

(Anexo 8 Arte de agradecimiento)



Muchas Gracias
 por ser un
ÁNGEL DE RUTH!
BINGO
Virtual



COMITÉ DE VOLUNTARIOS
 DE CARGILL HONDURAS



Gracias por su apoyo:



(Anexo 9 Arte de charlas medicas)

The screenshot shows a mobile interface for a Facebook post. At the top, the status bar shows 'TIGO HND' with signal strength, Wi-Fi, and battery icons, and the time '11:12 a. m.'. Below is a search bar with 'Fundación Ruth Paz' and a back arrow. A navigation menu includes 'Inicio', 'Tienda', 'Servicios', 'Información', and 'Eventos'. Interaction buttons for 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir' are visible. The post header shows the profile of 'Fundación Ruth Paz' with the text 'Fundación Ruth Paz transmitió en vivo.' and the date 'may. 11'. The main content is a promotional graphic for a live event titled 'Enfermedad Tiroidea en la Mujer'. The graphic features a woman's face, a thyroid diagram, and the text 'En el marco del Día Mundial de la Tiroides', 'TEMA ENFERMEDAD TIROIDEA EN LA MUJER.', and '¡Bienvenidos!'. It lists speakers 'Lic. Julissa Hernández Nutricionista' and 'Dr. Arnold Reyes Endocrinólogo' and provides the date 'Martes 11 de Mayo' and time '4:00PM'. A 'LIVE' indicator is present. Below the graphic, engagement statistics show '40' likes, '31 comentarios', and '24 veces compartido'. A second set of interaction buttons is shown. At the bottom, there is a blue 'Enviar mensaje' button and a navigation bar with icons for home, video, shop, gallery, notifications, and a menu.

TIGO HND 11:12 a. m.

Fundación Ruth Paz

Inicio Tienda Servicios Información Event

Me gusta Comentar Compartir

Fundación Ruth Paz transmitió en vivo. may. 11

Enfermedad Tiroidea en la Mujer

En el marco del Día Mundial de la Tiroides

TEMA ENFERMEDAD TIROIDEA EN LA MUJER.

¡Bienvenidos!

Lic. Julissa Hernández Nutricionista Dr. Arnold Reyes Endocrinólogo

Martes 11 de Mayo 4:00PM

A través de LIVE

Charla con la Lic. Julissa Hernández Nutricionista y el Dr. Arnold Reyes Endocrinólogo

40 31 comentarios 24 veces compartido

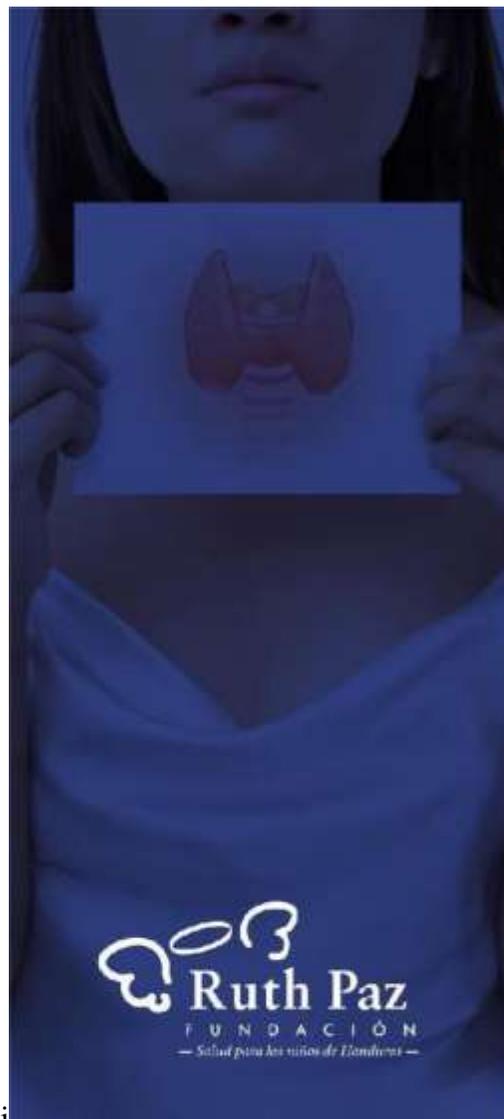
Me gusta Comentar Compartir

Fundación Ruth Paz may. 11

Enviar mensaje

Home Video Shop Gallery Notifications Menu

(Anexo 10 Arte de charlas medicas)



En el marco del Día Mundial de la Tiroides

TEMA

ENFERMEDAD TIROIDEA EN LA MUJER.



Lic. Julissa Hernández
Nutricionista



Dr. Arnold Reyes
Endocrinólogo

11 Martes
11 de Mayo

 4:00PM

A través de



 Capacitaciones Jul-Dic 2021 											
MODALIDAD PRESENCIAL- FUNDACIÓN RUTH PAZ											
Julio											
Fecha	Tema	Participantes	Objetivo	Personal	Horario	Duración	Medio Tecnológico	Proveedor	Logística	Costo	Inscripción
3-jul	Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo	Jesiel Carranza Jowel Pineda Cristhian Hernandez Omar Lainez Harod Jimenez Alejandra Aguilar Yeimy Bueso Angie Santos Elias Cardoza Arnold Ruiz Tito Solis Lesdy Hernandez Bessy Alvarado Claudia Lopez Joselmine Ortiz Nieves Madrid Karen Palma Leyla Maradiaga Itaty Pineda Alicia Barrose Maryuri Rodriguez Ingrid Villatoro	El Objetivo General del Taller es conseguir que los participantes comprendan la metodología a seguir para desarrollar un trabajo en equipo plenamente y ser capaces de organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos organizacionales, resolviendo de manera adecuada los conflictos que surgen y adaptándose a las necesidades diarias, a través del desarrollo de habilidades personales	personal operativo	9 am-12 medio día	3 Horas	Presencial	Centro Psicologico Integral Cuerpo, Alma y Mente	Cartulinas, Alimentación, Data show, Marcadores, Confitos, Galletas, bolsas plasticas, papel bond, Sabanas	L. 3,724.00	N/A
CAPACITACION CONTINUA											
10-jul	Servicio al Cliente	Jesiel Carranza Jowel Pineda Cristhian Hernandez Omar Lainez Elias Cardoza Arnold Ruiz Tito Solis Lesdy Hernandez Bessy Alvarado Claudia Lopez Joselmine Ortiz Nieves Madrid Karen Palma Leyla Maradiaga Itaty Pineda Alicia Barrose Maryuri Rodriguez Ingrid Villatoro Yeimy Abigail Bueso Bonilla Alejandra Mariel Aguilar Benegas Angie Patricia Santos Miranda Harod José Jiménez Mairena Sindy Carolina Castellanos Vega Lourdes Yamileth Enamorado Her Nohelia Mara Molina Amaya Cristhian Manuel Hernández López Victor Osmin López Núñez María Socorro López García Claudia Cristina Canales Amador Andree Yulesa Vargas Euceda Tito Ismael Solis Sabillon Arnold David Ruiz Vallejo Lesdy Marisol Hernández Vásquez Yuri Nohemi Miranda Cáceres Geratrina Sarah Pineda Rodríguez Elsa Galeano García José Amílcar López Ventura Ruth Maribel Barralago Alfaro Esmeralda Roos García María Angelica Martínez Vásquez Inis Oneida Lorenzo Argueta Isila Sarah Reyes Sánchez Karen Yolani Hernández	Promover dentro de los participantes herramientas y técnicas básicas para brindar un servicio de calidad a los clientes.	personal operativo y administrativo	9:00am - 12:00pm	3 horas	presencial	Joy Brand	alimentación	L. 4,500.00	N/A

MODALIDAD virtual- CCIT Camara de comercio e industrias (TEGUCIGALPA)											
Agosto											
Fecha	Tema	Participantes	Objetivo	personal	Horario	Duracion	Medio	Proveedor	Logistica	Costo	enlace
14 de agosto	Control y manejo de estrés	Omar Alejandro Laínez López Elias Jonathan Cardoza García Jasiel Antonio Carranza Fuentes Bessy Yamileth Alvarado Contreras Alicia Enaida Barrose Hernández Niches Elizabeth Madrid López Claudia Yesenia López Moreno Karen Lorena Palma Leyla Marisol Maradiaga Rivera Itaty Amairany Pineda Gálvez Josefine Estefanía Ortiz Rosales Maryuri Melissa Rodríguez Castellá Ingrid Osiris Villatoro Chávez Yeimy Abigail Bueso Bonilla Alejandra Mariel Aguilar Banegas Angie Patricia Santos Miranda Harod José Jiménez Mairena Sindy Carolina Castellanos Vega Lourdes Yanileth Enamorado Her Nohelia Marai Molina Amaya Cristhian Manuel Hernández López Victor Osmin López Nuñez María Socorro López García Claudia Cristina Canales Amador Andrea Yulissa Vargas Euceda Tito Ismael Solís Sabillon Arnold David Ruiz Vallecillo Lesdy Marisol Hernández Vásquez Yuri Nohemi Miranda Cáceres Geraldina Sarai Pineda Rodríguez Elsa Galeano García José Amílcar López Ventura Ruth Maribel Barralaga Alfaro Esmeralda Ríos García María Angélica Martínez Vásquez Iris Oneida Lorenzo Argueta	Conocer e implementar herramientas que permitan manejar y controlar el estrés, el sentimiento de frustración o situaciones de presión y adaptación al cambio, sin perder la efectividad	personal administrativo y operativo	8:00am a 12pm	4 horas por cada curso	plataforma zoom	Conferencia	boligrafo y una agenda para anotar datos relevantes	de manera gratuita	https://us02web.zoom.us/join?pwd=Zm9udG91dDZkdzR1bWp1UkFueGaeTSKCooDVqhxueg

CCIT-cursos virtual Camara de comercio e industrias (TEGUCIGALPA) PROCESO CONTINUO											
Fecha	Tema	Participantes	Objetivo	personal	Horario	Duracion	Medio	Proveedor	Logistica	Costo	enlace
21 de agosto	manejo de clientes difíciles	Omar Alejandro Laínez López Elias Jonathan Cardoza García Jasiel Antonio Carranza Fuentes Yeimy Abigail Bueso Bonilla Alejandra Mariel Aguilar Banegas Angie Patricia Santos Miranda Harod José Jiménez Mairena Cristhian Manuel Hernández López Victor Osmin López Nuñez Andrea Yulissa Vargas Euceda Tito Ismael Solís Sabillon Arnold David Ruiz Vallecillo Yuri Nohemi Miranda Cáceres Elsa Galeano García José Amílcar López Ventura	Implementar las herramientas para desarrollar la habilidad de manejar y resolver problemas con clientes descontentos y enojados. Desarrollar una actitud empática para trabajar con clientes difíciles. Proyectar una imagen creíble, confiable, de respeto y profesionalismo.	personal operativo	8:00am a 12pm	4 horas por cada curso	plataforma zoom	Conferencia	boligrafo y una agenda para anotar datos relevantes	de manera gratuita	https://us02web.zoom.us/join?pwd=Zm9udG91dDZkdzR1bWp1UkFueGaeTSKCooDVqhxueg

INFOP VIRTUAL -SAN PEDRO SULA											
SEPTIEMBRE											
Fecha	Tema	Participantes	Objetivo	personal	Horario	duracion	Medio Tecnológico	Proveedor	logistica	Costo	enlace de
4 de septiembre	herramientas para la atención a servicio al cliente	Jasiel Carranza Jowel Pineda Cristhian Hernandez Omar Laínez Harod Jiménez Alejandra Aguilar Yeimy Bueso Angie Santos Elias Cardoza Arnold Ruiz Tito Solís Lesdy Hernandez Bessy Alvarado Claudia Lopez Josefine Ortiz Niebes Madrid Karen Palma Leyla Maradiaga Itaty Pineda Alicia Barrose Maryuri Rodríguez Ingrid Villatoro Cristhian Manuel Hernández López Victor Osmin López Nuñez Andrea Yulissa Vargas Euceda Tito Ismael Solís Sabillon Arnold David Ruiz Vallecillo Yuri Nohemi Miranda Cáceres	la finalidad es poder aplicar concepto de fidelización de los pacientes, pero, para eso es fundamental entender que es lo que pasa por la cabeza de cada uno de los pacientes que frecuentan la fundación para así poder asegurar una buena experiencia final durante todo el proceso que se llevo a cabo en la fundación	personal operativo	viernes a domingo de 5:00pm a 7:00pm	40 horas por curso	plataforma zoom	conferencia	boligrafo y una agenda para anotar datos relevantes	curso gratuito	https://apps.cloudtechno.com/infopvirtualsanpedrosula

(Anexo 11 Investigación de mercado encuesta)

Encuesta

Evaluación de satisfacción del paciente

Agradecemos su preferencia, por favor responder de la manera más clara y específica el siguiente formulario para identificar necesidades y oportunidades de mejora en el Hospital Ruth Paz.

- 1. ¿Nos visita por primera vez?**
 - a. Si pase a la pregunta#3
 - b. No pase a la pregunta#2

- 2. ¿Con que frecuencia nos visita?**

a. Una vez al mes	d. una vez al año
b. Una vez cada dos meses	e. periodo indefinido
c. Una vez cada seis meses	

- 3. Realizo su cita por medio de:**
 - a. Llamada
 - b. Presencial
 - c. Vía whatsapp

- 4. Marque con una X**

Evalué los siguientes aspectos según su criterio en nuestros departamentos de atención

Aspectos	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy malo
Admisión(citas)					
Caja					
Trabajo social					
Staff de enfermería					
Staff del servicio al cliente					
Laboratorio					
Rayos X					

5. **¿Cuáles son los aspectos más importantes que usted considera en un servicio siendo el 1 el más importante y 5 el menos importante?**
 - a. Atención recibida
 - b. Rapidez en el servicio
 - c. Limpieza y comodidad
 - d. Precios en servicios
 - e. Información completa

6. **¿fue remitido(a) a trabajo social luego de su cita médica?**
 - a. Si___ pase a la pregunta#7
 - b. No___pase a la pregunta#9

7. **¿El departamento de trabajo social le oriento y le explico de manera clara sobre los trámites previos a su cirugía?**
 - a. Si
 - b. No

8. **¿El personal le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre nuestros servicios?**
 - a. Si
 - b. no

9. **La atención recibida fue de manera correcta?**
 - a. Si pregunta#12
 - b. No pase a la pregunta#10

10. **Le brindaron solución ante su problema?**
 - a. Si pase a la pregunta 12
 - b. No pase a la 11

11. **Detálleos su problema**

12. ¿Por qué medio se enteró de la fundación?

- a. Facebook
- b. Instagram
- c. Vallas publicitarias
- d. Periódico
- e. Recomendaciones
- otros (especifique)_____

13. ¿Indícanos la especialidad por la que nos visita?

Especifique_____

14. ¿Tienes algún comentario para mejorar nuestro servicio en general?

15. Edad

- De 18 a 30
- De 30 a 40
- De 40 a 50
- De 50 a 60 más

16. Genero

- Masculino
- Femenino