



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Especializaciones en Ciencias de la Administración

Tesina

Título de la Tesina
(Comunicación efectiva, mediante WhatsApp en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI)

Que para obtener el grado de:

Especialista en: Alta Dirección

Presenta: C. Gerardo Durán Briones

Tutor: Dr. Luis Alberto Gómez Alvarado

México, D.F. a 17 de mayo de 2022.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

1. Planteamiento del problema

Cuando el paciente llega al área de hospitalización, ingresa para ser atendido de su padecimiento oncológico, teniendo así que pasar por distintas áreas o servicios. En estas áreas, se encuentra un cableado que estructuralmente termina en unos parlantes distribuidos estratégicamente por todo el hospital; estos parlantes son destinados para que todo el personal sea localizado en caso de requerirse, mediante un voceador que permanece activo durante todo el día. Este voiceo es inexistente durante la noche.

En este punto, es donde en teoría debería de escucharse en todo el hospital, pero a través de los años, la estructura del cableado se ha ido deteriorando, lo que hace que el voiceo ya no se escuche en todas las áreas donde existen parlantes, así como también se han ido realizando reestructuraciones hospitalarias y en estas tampoco existe el cableado para dicho voiceo.

Por lo que se propone la utilización de WhatsApp para mejorar la comunicación al interior y de esta manera aumentar la calidad de la atención de los derechohabientes.

2. Objetivo de la investigación

Implementar el uso de WhatsApp para mejorar la comunicación efectiva con el personal de salud del Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, impactando en la calidad de atención de los derechohabientes.

3. Hipótesis

Al Implementar la utilización de WhatsApp como medio de comunicación, mejorará la calidad de atención de los derechohabientes en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI.

Hipótesis nula

Al implementar la utilización de WhatsApp, como medio de comunicación, no se mejorará la calidad de atención de los derechohabientes en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI.

4. Metodología

Cualitativa.

Derivado de que en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, el voceo se ha vuelto obsoleto, se propone la utilización de WhatsApp para mejorar la comunicación al interior con el equipo de salud.

Se formaron varios grupos de WhatsApp, en 2 jornadas laborales diferentes, debido a que quien lleva a cabo esta propuesta, labora en dichas jornadas.

Jueves con horario de 21:00 a 08:00 horas del viernes.

Domingo de 08:00 horas a 08:00 horas del lunes (24 horas).

Los grupos de WhatsApp son los siguientes:

1.- Gestión camas jueves. Este funciona para realizar un recorrido a las 22:00 horas, por las áreas prioritarias del hospital, con el siguiente personal: subdirector en turno, supervisora de enfermería, mantenimiento y conservación, higiene y limpieza, trabajo social y asistente médica. Cabe señalar que este grupo funciona para domingo por la noche, para realizar el mismo recorrido.

2.- COVID jueves noches: Este funciona los jueves por la noche, con horario de 21:00 a 08:00 horas del viernes. Los integrantes de este WhatsApp son los siguientes: subdirector médico, supervisora de enfermería, jefas de enfermeras, enfermeras, camilleros, técnicos radiólogos, inhaloterapia, mantenimiento y conservación, higiene y limpieza, trabajo social y asistente médica.

3.- COVID 19 Domingo matutino. Funciona de 07:30 a 15:00 horas.

4.- COVID 19 Domingo vespertino. Funciona de 14:30 a 21:30 horas.

5.- COVID 19 Domingo nocturno. Funciona de 21:00 a 08:00 del lunes.

Es importante mencionar que los integrantes de los grupos 3, 4 y 5 son exactamente iguales al grupo COVID jueves noche. Siendo el personal que impactara en la atención de los problemas sustanciales que se presenten durante la jornada.

Para la jornada del jueves por la noche, así como para el domingo, se realiza un grupo exclusivo de médicos (médicos de guardia de los diferentes servicios que son: cabeza y cuello, colon y recto, ginecología, mama, sarcomas, tórax, radioterapia, oncología médica, hematología, urología y cuidados paliativos), los cuales están en la jornada y que se encuentran de guardia para la atención de los pacientes. También se agregan a los médicos cirujanos oncólogos, radiólogos, anestesiólogos, intensivistas. Este grupo se denomina Guardia del día en que se encuentra la fecha calendario. P. ej. Guardia 05 de mayo 2022, Guardia 08 mayo 2022, Guardia 13 mayo 2022. Estos grupos se deben realizar el día de la guardia, debido a que los médicos de guardia van cambiando de día, así como de servicio. También nos permite tener más control de todos los mensajes enviados para la atención de los pacientes. Y en caso de surgir algún problema en el futuro, se tiene evidencia de lo que se procedió a realizar en ese momento.

Estos grupos tienen comunicación unidireccional con el subdirector médico, sin embargo, no hay comunicación entre ellos, para tratar en lo posible evitar interrupciones innecesarias a los médicos, ya que es el personal que brinda atención a los derechohabientes.

Los grupos COVID 19, no significa que no sean importantes, sin embargo, se suben mensajes de toda índole, desde higiene y limpieza, mantenimiento, indicaciones, dietas, desperfectos, fugas, etc., etc. Por lo que el subdirector filtrara la información y decidirá cuál es la información que reenviara en ambas direcciones.

5.- Marco teórico

Cuando el paciente ingresa al hospital, es hospitalizado, y permanece en áreas de hospitalización, donde en apariencia debería de existir un voceo adecuado, para que todo el personal de salud escuche el voceo que se realiza desde el área de personal.

Describiré de manera breve, como es que se lleva a cabo el voceo en el hospital; en áreas específicas se encuentran instalados teléfonos fijos, los cuales tienen una extensión. Estos a su vez pueden intercomunicarse entre ellos para llamar a alguna área en específico. Es así como cualquier personal de salud (principalmente enfermería), solicita se vocee a algún médico o algún personal de salud a dicha área. Donde ellas solo levantan el auricular del teléfono, marcan la extensión del voceador y solicitan se vocee a algún personal de salud; y la persona que se encuentra en el área del voceo, mediante un micrófono activa un botón y solicita acuda la persona al lugar designado por la que se marcó al voceador. En este punto, es donde en teoría debería de escucharse en todo el hospital, pero que, a través de los años, la estructura del cableado se ha ido deteriorando, lo que hace que el voceo ya no se escuche en todas las áreas donde existen parlantes.

Como se sabe, el hospital de oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI, es una organización, única en su género, dedicada a los servicios de salud con padecimientos oncológicos, donde se atienden a pacientes derechohabientes, sin fines de lucro, por lo que la alta dirección, hace sus esfuerzos para alcanzar un impacto en los pacientes con algún tipo de neoplasia maligna.

Por lo que proponemos la comunicación mediante WhatsApp, que es una APP que tiene millones de suscriptores; y que, en México, y entre nuestro personal de salud es la APP más usada y al alcance de todos, debido a que las compañías telefónicas ofrecen la inclusión de esta red de manera gratuita.

El Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI es único por sus características y sus procesos llevados al interior.

Sin embargo, es muy importante Innovar y reinventarse para lograr una reestructura, que impacte en la reducción de costos, y sin temor a equivocarnos, en el rejuvenecimiento y reinvención en la toma de decisiones, desde las altas direcciones hasta los departamentos, tan necesarios en esta época de crisis en salud, lo que

conlleve afectación en nuestro México actual, repercutiendo de manera directa en nuestros derechohabientes.

En este sentido, se debe considerar que los recursos financieros del hospital de oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI provienen de: 1.- Aportaciones gubernamentales, 2.- Aportaciones empresariales y 3.- Aportaciones de los trabajadores, considerándose tripartitas y como se sabe, en sentido estricto, son finitas; debiéndose procurar una administración eficiente y eficaz, con un enfoque para mantener los costos organizacionales tan bajos como sea posible y demostrar un uso eficiente de los recursos.

Pensando de esta manera, se deben hacer unas diferencias en la atención de los derechohabientes, siendo una situación intangible, por lo que es difícil de medir, pero no imposible de mejorar, para otorgar servicios de calidad, que hagan sentir al derechohabiente bien atendido.

Por lo anterior, se plantea una estrategia para tener una comunicación al interior más efectiva, donde debido a la incapacidad para tener recursos económicos para cambiar toda una red de cableado, podamos intervenir de manera directa e innovadora en el personal de salud, sabedores de los inconvenientes que esto puede causar, pero también los beneficios que pueden existir de tener el éxito que se espera.

Por lo que es imperativo ocupar herramientas, que puedan implementar cambios sustentables, para tener una administración organizacional más efectiva, transformándose en una organización diferente debido a los retos actuales que presenta el entorno.

Es necesario desarrollar productos y servicios elaborados a la medida para hacer frente a las necesidades, brindando empowerment a los empleados, lo que redundara en ser más competitivos.

Para entender como está conformado el hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI, se describirán algunos aspectos que englobarán datos de importancia, para un conocimiento más extenso.

De manera general, todo paciente oncológico al llegar al Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI, debe de pasar por alguno de los servicios quirúrgicos (cabeza y cuello, cirugía plástica y reconstructiva, colon y recto,

ginecología, mama, oftalmología, sarcomas, tórax, urología) o servicios médicos (oncología médica, hematología o radioterapia) con los que cuenta el hospital.

Así como por servicios considerados como auxiliares, pero que no dejan de tener su importancia, a saber: anestesiología, endoscopia, medicina interna, medicina paliativa

Todos estos pacientes son derivados de los hospitales generales de zona, donde son diagnosticados y enviados con un diagnóstico oncológico, con sus respectivos estudios de laboratorio y gabinete, así como con su reporte histopatológico, para recibir la atención correspondiente mediante una hoja de envío, catalogada como 4 30 8 (referencia – contrarreferencia).

Una vez valorado por el servicio correspondiente, dicho servicio decidirá de acuerdo con un estudio escrupuloso de su historia clínica, revisión de exámenes de laboratorio y gabinete, así como del tipo de tumor del que se trate, el manejo que deberá de seguir dicho paciente (ambulatorio, consulta externa, hospitalización).

El paciente podrá ser catalogado como quirúrgico, el cual será sometido a una cirugía para tratar de quitar el tumor, lo cual no siempre es posible, ya que los tumores pueden infiltrar estructuras adyacentes. Una vez operado, se puede considerar como curado, o con envío para tratamiento por un servicio médico ya sea oncología médica y/o hematología (donde recibirá quimioterapia), o radioterapia (donde recibirá radiación) o ambos a la vez.

5.1 Descripción del Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional siglo XXI

5.1.1 Origen

Se pueden identificar dos fuentes de origen histórico del Hospital de Oncología, la primera es en el año de 1956, en el sanatorio No. 2 del Instituto Mexicano del Seguro Social, que empezó a dar atención a enfermos con cáncer en 14 camas dentro de un hospital de cirugía. Solo dos años más tarde se había transformado en un hospital adaptado para el tratamiento de cáncer, contando con 103 camas, servicio de cirugía y radioterapia, así como auxiliares de diagnóstico.

La segunda fue la construcción del Centro Médico Nacional por la secretaria de Salubridad y Asistencia, incluyendo en este gran proyecto un hospital diseñado para la atención de enfermos con neoplasias malignas.

Ambas fuentes tuvieron una convergencia en el año de 1960, cuándo el Instituto Mexicano del Seguro Social adquirió el Centro Médico Nacional, terminó el equipamiento del Hospital de Oncología y mudó el sanatorio No. 2 a su nuevo edificio. Así fue como el día 11 de mayo de 1961 se inauguró, el Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional.

Para 1966 el Hospital de Oncología había saturado sus instalaciones, por lo que en el periodo entre 1967 y 1978 se emprendieron obras mayores de remodelación, crecimiento, así como de sustitución y remodelación de equipo.

Hasta el año de 1985, el Hospital de Oncología inicio relaciones normativas y de asesoría para el establecimiento de los servicios de oncología en otras unidades del Instituto Mexicano del Seguro Social, iniciando la regionalización de los servicios de oncología.

El 19 de septiembre de 1985, el gran sismo causó la destrucción casi completa del Centro Médico Nacional, que condicionó en esa época diáspora y reacomodo de su personal en otras unidades de las Delegaciones 3 y 4 del IMSS en el Distrito Federal.

Afortunadamente en mayo de 1986 reinicio actividades con el servicio de radioterapia, posteriormente en la consulta externa de hematología y oncología médica en un área prestada por el hospital de cardiología y 64 camas de hospitalización en el hospital anexo. Mas adelante vino la reconstrucción, inicialmente con el edificio de hospitalización, que fue entregado y puesto en funcionamiento el 27 de abril de 1992, a seguir por el edificio de la consulta externa y oficinas de cuerpo de gobierno que inicio actividades en abril de 1998, posteriormente se construyó el departamento de radioterapia y radiodiagnóstico para concluir con la obra iniciada hace 17 años.

El Hospital de Oncología, es único en su género en el Instituto Mexicano del Seguro Social, está dedicado exclusivamente para la atención de pacientes portadores de cáncer, que en la actualidad se reconoce en el ámbito nacional e internacional como un programa de salud pública, debido a que ocupa los primeros lugares en morbilidad y mortalidad. En diciembre de 1992 el boletín mensual de epidemiología del sistema

nacional de salud reportó a los tumores malignos en el 2º lugar como causa de mortalidad, solo por debajo de las enfermedades cardiovasculares, con una tasa cruda de 50.7 y tasa ajustada a la población mundial como estándar en el 77.1 por 100 000 habitantes. Para el año 2000, el registro histopatológico de neoplasias malignas reportó un total de 91 913 casos nuevos y mortalidad de 55 009 personas por cáncer, lo que correspondió al 13 % del total de las defunciones en el año y una tasa de 55 por 100 000 habitantes. El 48 % ocurrió en hombres, (tasa de 53.6 por 100 000 hombres) y el 52 % en mujeres (tasa de 56.8 por 100 000 mujeres).

Entre los géneros, se observa que, en los grupos de edades extremas, la tasa es más alta en hombres, pero de los 25 a los 65 años es mayor en las mujeres.

Los tumores malignos que se registraron con mayor frecuencia fueron en el cuello de útero (24 %), piel (14 %), mama (11 %), próstata (6 %) y estomago (3 %).

En los hombres, la frecuencia se presentó por el cáncer de piel (20 %), próstata (17%) y estomago (6 %). En cambio, en las mujeres se encontró el cáncer cérvico uterino (36%), mama (17 %) y piel (11 %).

5.1.2 Perfil de la organización

Nombre: Hospital de Oncología, Centro Médico Nacional Siglo XXI.

Dirección Regional: Centro.

Delegación: 3 y 4 del Distrito Federal.

Tipo de Unidad: Unidad Médica de Tercer nivel de atención.

Ubicación: Av. Cuauhtémoc 330, Col. Doctores, Delegación Cuauhtémoc, CP 06725, México, D.F. Teléfono 55 56 27 69 00 (Conmutador).

Fecha de Inicio de actividades: 11 de mayo de 1961.

Población derechohabiente: Pacientes con enfermedades neoplásicas de las Delegaciones 3 y 4 del Distrito Federal y Delegaciones Estatales de Querétaro, Morelos, Guerrero y Chiapas.

Área física: Terreno: 11,461.67 mts²; Superficie construida: 41,303 mts², Numero de cuerpos: 14.

5.1.3 Recursos físicos

Camas Censables	144
Camas No Censables	86
Consultorios de Especialidad	77
Salas de Cirugía	10
Central de Esterilización	1
Peines de Laboratorio Clínico	15
Peines de Laboratorio de Hormonas	6
Peines de Anatomía Patológica	8
Salas de Radiodiagnóstico	11
Salas de Radioterapia	9
Equipos de Braquiterapia	1
Unidad de Trasplante de Médula Ósea	1
Unidad de Terapia Intensiva	1
Unidad de Aplicación de Quimioterapia	1
Centro de Computo	1

Unidad de Endoscopias	1
Unidad de Nutrición Especializada	1
Unidad de Medicina Nuclear	1
Salas de Recuperación Postoperatoria	2
Gabinete de Electrocardiografía	1
Gabinete de Inhaloterapia	1
Aula Magna (148 butacas)	1
Aulas de Enseñanza	8
Biblioteca	1
Clínicas conjuntas	4
Áreas de ambulancias	1
Unidad de Foniatría	1
Unidad de Oftalmología	1
Unidad de Aféresis	1
Total	397

BOLETIN MEDICO. IMSS. 2002

5.1.4 Recursos humanos

Médicos	153
Médicos Residentes	44
Enfermeras	513

Asistentes Médicas y Trabajadoras Sociales	91
Nutrición y Dietética	67
Conservación e Intendencia	309
Laboratorio Clínico	85
Radiodiagnóstico	28
Anatomía Patológica	22
Radioterapia	39
Personal Administrativo	152
Otros	65
TOTAL	1568

BOLETIN MEDICO. IMSS, 2002

5.1.5 Divisiones

Oncología quirúrgica: Cabeza-cuello y piel (Oftalmología, Cirugía reconstructiva, prótesis maxilofacial), Tórax, Tubo Digestivo Alto y Sarcomas, Colón y Recto, Urología, Ginecología, Tumores Mamarios, Anestesiología-Inhaloterapia, Clínica del Dolor, Endoscopias-(Proctología).

Oncología médica y radioterapia: Radioterapia física, Oncología Médica, Hematología, Trasplante de Médula ósea.

Medicina Interna: (Endocrinología, psiquiatría, Psicología, Nutrición Especializada, Electrocardiografía), Cuidados Intensivos, Admisión Continua, Preconsulta.

Educación médica e investigación: Coordinación de Educación Médica (Biblioteca, Estadística, Fotografía y Dibujo).

Servicios médicos de apoyo: Laboratorio Clínico, Laboratorio de Hormonas, Radiodiagnóstico, Anatomía Patológica, Medicina Nuclear, Fomento a la Salud, Epidemiología, Nutrición y dietética.

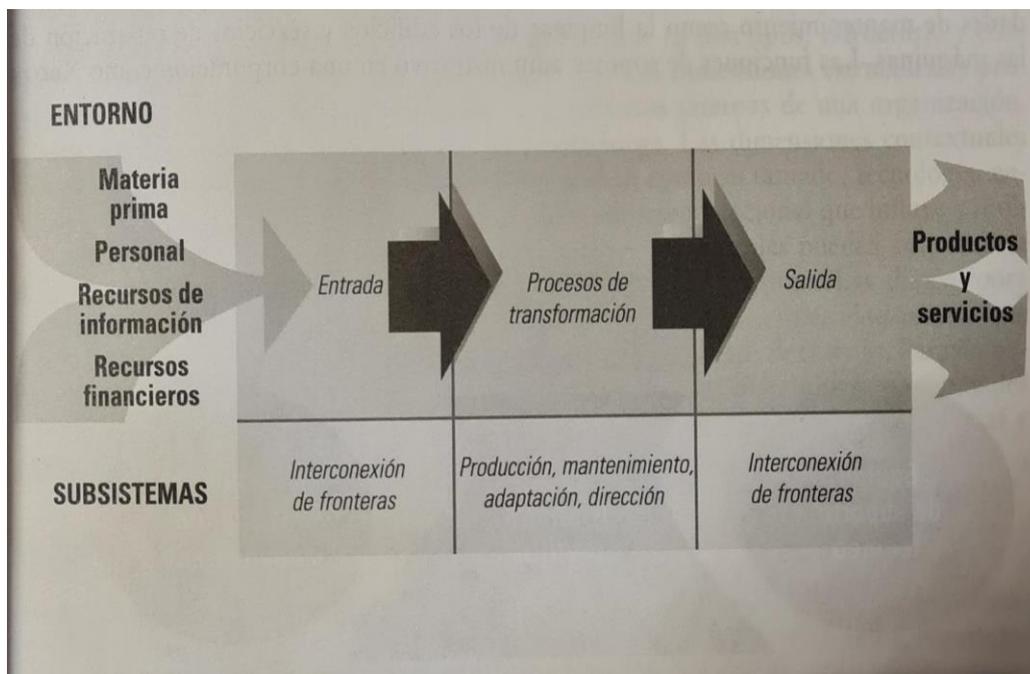
Servicios administrativos de apoyo: Conservación y Servicios básicos, Finanzas y sistemas, personal, abastecimiento, servicios generales.

Se cuenta con varias herramientas de las cuales se puede echar mano para poder ser competitivos, una de tantas es la muy conocida APP WhatsApp. Sin embargo, es importante conocer y sumergirse en su mundo para analizar las ventajas, desventajas o situaciones que pudieran comprometer los datos de una manera legal.

Una vez que se ha descrito de manera general, como está conformado el hospital de oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI, nos daremos a la tarea de entender al hospital desde un punto de vista más administrativo – organizacional.

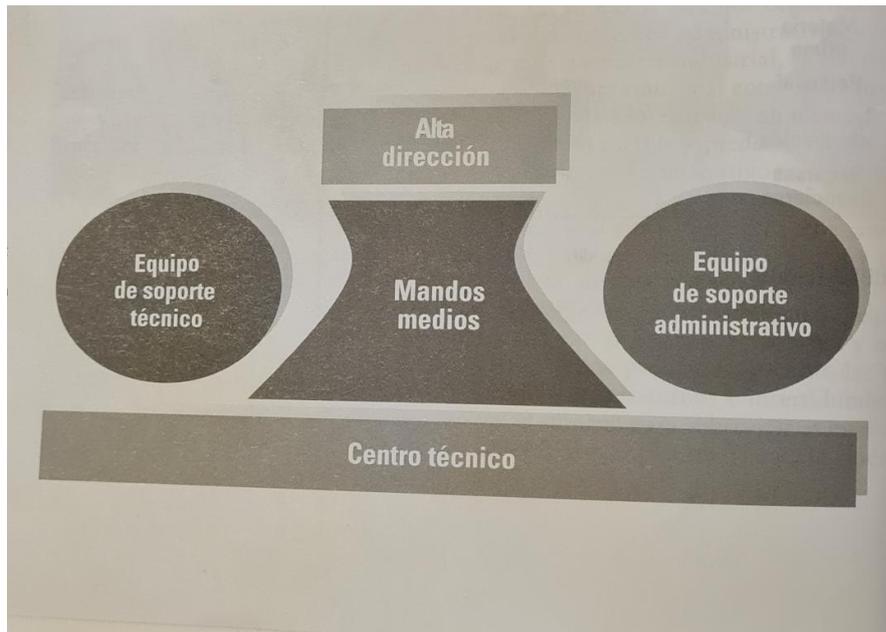
5.1.6 Punto de vista más administrativo – organizacional

Debe considerarse con como un sistema abierto, como se muestra en el cuadro



En el sistema abierto, la interacción que existe entre los elementos ayuda a entender la forma en como hay dependencia entre los empleados y los departamentos, siendo necesario el trabajo en conjunto.

Como lo describe Henry Mintzberg, dice que toda organización consta de 5 partes.



Centro técnico: representa a las personas que realizan el trabajo de la organización (actividades médicas en el hospital).

Soporte técnico: busca en el entorno problemas, oportunidades y desarrollo tecnológico, aquí es donde se crea la innovación.

Soporte administrativo: comprende los recursos humanos, reclutamiento, contratación, capacitación, desarrollo, comedor, higiene y limpieza, abasto, conservación, finanzas, contabilidad.

Dirección: dirige y coordina las diversas partes del hospital, es aquí donde se da la guía, las estrategias, las metas y las políticas para el hospital o divisiones del hospital.

Mandos medios: Implementan y coordinan la implementación de la dirección del hospital, llevando a cabo la transmisión de la información.

Es importante entender que en las 5 partes están interrelacionadas y que muchas veces se deben de realizar funciones de 1 o varias partes.

5.1.7 Dimensiones del diseño organizacional del Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo.

Como lo describe Richard H. Hall desde 1991, derivado de 2 escritos de 1973 de D.S. Pugh; y de D. S. Pugh et al de 1968. Las dimensiones organizacionales se dividen en 2 tipos

5.1.7.1 Dimensiones estructurales

Formalización.

Cantidad de documentos escritos.

Muchas reglas escritas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Pocas reglas

Especialización.

Grado en el cual las tareas organizacionales esta subdivididas en trabajos separados.

Tareas y funciones separadas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tareas sobrepuestas

Jerarquía de autoridad.

Denota quien reporta a quien. Y el tramo de control de cada directivo.

Alta jerarquía de autoridad 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Jerarquía plana

Profesionalismo.

Nivel formal de capacitación y educación de los médicos

Profesional alta 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Profesional baja

Razones de personal

Desarrollo de los trabajadores en relación con diferentes funciones y departamentos

Sistema mecánico 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sistema biológico

5.1.7.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES

Tamaño.

Número de personas que hay en el hospital. (Total de 1700 trabajadores)

Pequeño 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Grande

Tecnología organizacional.

Herramientas, técnicas y acciones que se emplean para transformar la atención brindada en servicio.

Producto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Servicio

Entorno.

Elementos fuera de los límites de la organización (gobierno, empresas)

Estable 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Inestable

Metas y estrategias.

Definen el propósito y las técnicas competitivas que lo distinguen de otros hospitales.

Metas bien definidas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Metas no definidas

Cultura organizacional.

Valores, creencias, acuerdos, normas, compartidos por los trabajadores.

Estas dimensiones, no pueden ser vistas por el observador común, pero revelan información importante del hospital. Proporcionando una base para medir y analizar ciertas características.

Derivado de un análisis y comprensión de las dimensiones, se podrá lograr un equilibrio en la EFICIENCIA Y EFICACIA del hospital.

5.2 WhatsApp

5.2.1 Historia de los creadores de WhatsApp.

WhatsApp Inc. fue fundada en 2009 por Brian Acton y Jan Koum, ambos ex trabajadores de Yahoo! Jan Koum es de Ucrania y se mudó a Mountain View, California, cuando tenía 16 años. A los 19 Koum era parte de la famosa red de hackers llamada W00w00, donde también formaban parte otros famosos empresarios tecnológicos como Sean Parker (Fue parte de Facebook) y Shawn Fanning (Creador de Napster).

Koum fue a la Universidad Estatal de San José para estudiar matemáticas e informática, tiempo después lo abandonó, gracias a David File, cofundador de Yahoo, quien lo convenció de trabajar para él. Antes de abandonar la universidad, trabajó para Ernst and Young como probador de seguridad.

Por su parte, Brian Acton creció en el centro de Florida y asistió a dos universidades diferentes antes de graduarse de la Universidad de Stanford en 1994, con la especialidad en ciencias de la computación. Después de obtener su título, comenzó a trabajar para Apple como ingeniero de software y en 1996 comenzó a trabajar para Yahoo! Donde se desempeñaba como ingeniero de software, centrándose en publicidad y procesamiento de datos

Acton conoció a Koum mientras trabajaba para Ernst & Young como probador de seguridad y fue asignado para inspeccionar el sistema de publicidad de Yahoo!, área donde se encontraba Acton. Seis meses después, Koum se entrevistó en Yahoo! y

consiguió un trabajo como ingeniero de software. Durante su tiempo en Yahoo!, su amistad creció y en 2007 ambos renunciaron a sus trabajos, viajaron por Sudamérica y tiempo después crearon WhatsApp.

5.2.2 Historia de WhatsApp.

La historia de WhatsApp inicia en el año de 2009, gracias a la idea de Jan Koum, de inicio el solo quería hacer una aplicación para enviar notificaciones a sus amigos, pero luego la idea cambio y el objetivo se cambió a una aplicación de mensajería instantánea.

Brian Acton que sería el cofundador de la aplicación, se involucró en el proyecto gracias a Koum, quien después de un partido de Frisbee, le pidió que fuera su socio y que juntos pusieran en marcha el proyecto.

Para el otoño de 2009, WhatsApp no tuvo un crecimiento significativo, pero Koum convenció a Acton para que se uniera a él. Cuando Acton quiso empezar a buscar un trabajo fijo, porque no veía frutos del proyecto, Koum le dijo que le diera unos meses para que la aplicación tenga mayor demanda y llegaran al éxito.

En octubre de 2009, Acton contactó a varios viejos amigos de Yahoo, contándoles su proyecto y reunió 250,000 dólares en fondos iniciales. Esto sirvió para que Acton fuera nombrado cofundador y recibiera acciones de la empresa.

Actualmente cuentan con más de 2000 millones de usuarios a nivel mundial y es propiedad de Mark Zuckerberg, el creador de Facebook. Dicha compra se dio en el año 2014, luego de que Zuckerberg cerrara el trato con una suma total de \$ 19 mil millones de dólares

5.2.3 Historia del logo de WhatsApp

WhatsApp cuenta con un logotipo que sin saber de qué trata la aplicación, te lo dice con solo observarla. Los elementos principales del logo son la burbuja de mensajes de texto, la cual simboliza un mensaje enviado o recibido. Las burbujas de texto que indican mensajes recibidos se representan con la «cola» apuntando hacia la

izquierda, mientras que las burbujas de texto que indican mensajes enviados tienen una cola que apunta hacia la derecha.

Al incorporar una burbuja de texto con una cola que señala hacia la izquierda en su logo, WhatsApp quiere dar a entender que son una aplicación de mensajería y al mismo tiempo aprovechar sutilmente la emoción que experimentan las personas cuando ven que han recibido un mensaje.

Como segundo elemento del logo, se incluyó un teléfono dentro de la burbuja de texto. Lo cual indica que no solo se dedican a recibir y enviar mensajes, sino que también puedes realizar llamadas de voz y de vídeo. Cabe destacar que, a lo largo de la historia de WhatsApp, esta aplicación no ha realizado cambios significativos del logo.

5.2.4 Características de WhatsApp

WhatsApp es una aplicación que te permitirá estar en contacto con tus familiares y amigos a nivel mundial, de una forma más sencilla y rápida.

Aquí te compartimos algunas de las características que encontrarás en la aplicación.

- Puedes recibir y enviar mensajes de texto y de voz.
- Realizar llamadas y videollamadas a todo el mundo, solo con conexión a Internet
- Con el doble check, puedes saber si le llegó el mensaje a tu contacto y si está en azul, saber que ya lo leyó.
- Su uso es gratis.
- No usan publicidad en su aplicación.
- La cuenta solo puede estar en un solo celular, no puedes ingresar desde otro celular de forma simultánea.
- Comparte estados en tiempo real, similares a la opción «historias» de Facebook.
- Puede compartir documentos, fotos, vídeos o gifs y les puedes aplicar filtros, emoticones o textos.
- Crear grupos de chat con varias personas. El máximo de personas en un grupo es de 256.

- Puedes enviar tu ubicación actual o en tiempo real a otro contacto.

Esta aplicación que empezó teniendo funciones básicas como la de enviar y recibir mensajes, fue evolucionando cada vez más, hasta poder incluir más servicios que benefician a sus usuarios. Servicios como llamadas, videollamadas, transferir archivos y hasta poder enviar la ubicación de donde te encuentras. Estas implementaciones, que fueron creciendo al pasar el tiempo y la historia de la aplicación, son las que han hecho que WhatsApp siga teniendo éxito a nivel mundial.

5.3 Ventajas y desventajas de WhatsApp

WhatsApp es la aplicación preferida por millones de usuarios que desean enviar mensajes de texto de forma gratuita. Pero hay mucho más en la aplicación que solo escribir un mensaje y enviarlo. Existen ventajas y desventajas de las cuales sacar provecho y conocer un poco más de ellas.

5.3.1 Ventajas a nivel usuario

- Disponible para celulares iPhone y Android.
- Enviar mensajes ilimitados en todo el mundo, solo con conexión a Internet.
- Puedes compartir números de otros contactos, ubicación y archivos, fácilmente.
- Puedes crear un chat grupal con hasta 256 contactos.
- Con los mensajes de difusión, puedes enviar mensajes individuales a varias personas a la vez.
- Puedes acceder a WhatsApp desde una PC.
- Puedes recibir y realizar llamadas de voz y vídeo ilimitadas de forma gratuita.
- Proporciona emojis para que la conversación sea divertida e interesante
- Puedes bloquear a tus contactos si ya no deseas recibir sus mensajes.
- Funciona sin tarjeta SIM, por si te encuentras en otro país y no tienes acceso a algún operador.

- Tus chats son cifrados, cuentan con un servicio de privacidad.
- Puedes cambiar tu cuenta a otro número sin perder tus datos existentes.

5.3.2 Ventajas a nivel marca

- Tener un contacto directo con tu cliente.
- Los mensajes llegan con mayor rapidez.
- Puedes brindar soporte a tus clientes.
- La comunicación es un poco más informal, lo que da la imagen de que tu empresa es innovadora y tiene una actitud fresca. Claro está, sin dejar de lado lo profesional.
- Puedes hacer seguimiento de los productos o servicios que brindas.
- Se pueden crear grupos de trabajo con los empleados de la empresa.
- Puedes enviar tus servicios, productos o recordatorios de eventos, mediante mensajes de difusión.
- Puedes administrar la cuenta de tu empresa desde una PC.
- Enviar documentos e informes al chat de la empresa.
- Puedes implementar chatbots de respuesta automática.

5.3.3 Desventajas a nivel usuario

- Puedes recibir mensajes de cualquier persona, lo tengas en tu lista de contactos o no.
- A veces la copia de seguridad, que sirve para recuperar los chats, no funciona o demora mucho en recuperar la información.
- Las llamadas y videollamadas utilizan muchos datos, es mejor utilizar estas opciones con una conexión Wifi.

5.3.4 Desventajas a nivel marca

- Se pueden malinterpretar algunos mensajes, ya que no hay un feedback adecuado.
- Aún es una plataforma cerrada, la mayoría de los usuarios lo ve como para comunicarse con sus amigos y familiares, más no con empresas que le quieran ofrecer un producto.
- Puede que tus clientes te hablen todo el día, sin importar la hora. Si implementas esta opción para tu empresa, deberás establecer un horario específico de atención.

5.4 Países donde está prohibido WhatsApp

WhatsApp tampoco es ajeno a la prohibición de su servicio en algunos países, así como lo son diferentes redes sociales. La razón principal de bloquear la aplicación viene por parte del gobierno u operadoras de servicio de los distintos países.

China: En este país se generó demasiada controversia por el uso de WhatsApp, por lo cual pasaron por varias etapas de prohibición de uso. No obstante, en este país se maneja el uso de sus propias versiones nacionales de las más conocidas redes sociales. En el caso de WhatsApp, la alternativa de mayor uso es WeChat.

Emiratos Árabes, Marruecos, Egipto: Se bloqueó el servicio de llamadas de voz, ya que para realizar esta función las operadoras de servicio deberán contar con una licencia.

Irán: Se bloqueó en el 2013, por el simple hecho de ser propiedad de Mark Zuckerberg. Desde entonces lleva una larga historia de prohibiciones de WhatsApp, cuyo último episodio se dio en 2021, motivado por los cambios en las políticas de privacidad de la aplicación.

Burundi: El presidente Pierre Nkurunziza, bloqueó la aplicación en mayo del 2020 porque hubo mensajes y manifestaciones en su contra. Prohibiciones similares se vivieron durante 2015 y 2013.

Brasil: No se prohibió definitivamente, pero tuvo un periodo de 48 horas de bloqueo. No se saben las causas exactas, lo que sí se sabe, es que fue ordenado por la justicia

brasileña. Actualmente, suele presentar problemas de actualización a las nuevas versiones de WhatsApp.

Marruecos: Fue prohibida por las operadoras de servicio, indicando que esta aplicación les causa pérdidas y no les conviene, ya que para realizar llamadas solo necesitaran conexión a Internet y no saldo.³

5.5 WhatsApp (profesionales de la salud)

Es importante saber, que WhatsApp permite la conexión con los pacientes y colegas, como herramienta que se utiliza para mantener contacto con familiares y amigos. Sin embargo, es importante cumplir con ciertos requisitos que especifica la plataforma, ya que los usuarios pueden presentar quejas llegando a prohibirse la cuenta.

Cada usuario de WhatsApp es responsable de garantizar que se use la herramienta cumpliendo con las leyes aplicables, incluidas las leyes de privacidad y seguridad de datos de salud. Es importante considerar que WhatsApp no coordina ni proporciona servicios médicos, y está prohibido indicar que WhatsApp está afiliado a tu consultorio médico.

5.5.1 Como usar WhatsApp de manera responsable

Es una herramienta simple, segura y confiable para enviar mensajes. Siendo privada y diseñada para proteger a los usuarios y a la plataforma. Por lo que se deben de tener presentes las siguientes pautas.

5.5.1.1 Comunícate con contactos conocidos

Solo se debe de enviar mensajes a personas que te hayan contactado antes o te hayan solicitado que las contactes mediante WhatsApp. Es mejor darles tu número de teléfono a los contactos para que ellos te envíen mensaje primero.

5.5.1.2 Pide permiso y respeta los límites

Antes de añadir contactos a un grupo, debes pedirles permiso. Si añades a alguien a un grupo y esa persona abandona el grupo, respeta su decisión.

5.5.1.3 Usa los controles de los grupos

Tienen un ajuste para que solo puedan enviar mensaje a los grupos de WhatsApp las personas que los administren. Si se administra un grupo, se puede decidir si todos los participantes o solo quienes lo administren pueden enviar mensaje en él. Útil para reducir los mensajes no deseados.

5.5.1.4 Piénsalo dos veces antes de reenviar información

Creamos una etiqueta para los mensajes reenviados y limitamos la cantidad de veces que puedes reenviar mensajes para que los usuarios piensen bien antes de compartir algo.

5.5.2 Prácticas que se deben de evitar

Si se usa WhatsApp de cualquiera de las siguientes maneras, es posible que se suspenda tu cuenta.

-Mensajes no deseados: si un contacto te solicita que no le envíes más mensajes, debes eliminar a esa persona de la libreta de contactos de tu teléfono y abstenerte de enviarle mensajes.

-Mensajes automáticos o masivos: no intentes enviar mensajes masivos o automáticos ni utilizar marcado automático mediante WhatsApp. WhatsApp utiliza tecnología de aprendizaje automático y reportes de usuarios para detectar y suspender cuentas que envíen mensajes automáticos no deseados. Tampoco crees cuentas o grupos de forma automática o no autorizada, ni utilices versiones modificadas de WhatsApp.

-Uso de listas de contactos que no conoces: no compartas números de teléfono sin consentimiento ni utilices datos obtenidos de fuentes ilícitas para enviar mensajes a usuarios de WhatsApp o para añadirlos a grupos.

-Extracción de información personal: evita extraer información de WhatsApp a gran escala, mediante una herramienta automatizada o manual, para fines no permitidos. La adquisición de información de usuario de esta manera, incluidos números de teléfono, fotos del perfil del usuario y estados de WhatsApp, infringe nuestras Condiciones del servicio.

-Violación de las Condiciones del servicio: como recordatorio, nuestras Condiciones del servicio prohíben, entre otras acciones, la publicación de material falso y el comportamiento ilegal, amenazante, intimidatorio, que incite al odio o que sea ofensivo en términos raciales o étnicos.

5.6 Innovación tecnológica

Probablemente a ciencia cierta no sepas lo que en realidad es la innovación tecnológica, puede que tengas alguna definición sobre este concepto, pero la innovación tecnológica es algo más que un concepto general.

A grandes rasgos la innovación tecnológica es un proceso que se hace para crear ya sea un servicio, producto o a si mismo mejorar una característica de algún producto ya existente, existen cuatro tipos de innovación tecnológicas que son las siguientes: la incremental, la disruptiva, la sostenible y la radical.

5.6.1 Innovación incremental

Es el proceso en el cual simplemente se le aplican una serie de mejoras o actualizaciones al producto que se está vendiendo, por lo general estas mejoras afectan al producto para hacerlo más productivo, y la competitividad del producto en competencia.

Un claro ejemplo de esta innovación podría ser las impresoras 3D ya que este producto aparte de que cambió por completo la manera en la impresión tradicional fue ocupada e implementada para varios objetivos en sí, y hasta la actualidad se sigue mejorando ya que con ellas podemos obtener hoy en día, prótesis, materiales de construcción, comida o cualquier objeto que tenga un molde 3D

5.6.2 Innovación disruptiva

Esta es la innovación que se especializa en crear nuevos productos, o servicios para el público, esos servicios transforman el mercado y generan una red de valor para poder hacer que las empresas se posicionen en los líderes del mercado.

Un ejemplo de este tipo de innovación tecnológica es conocido como blockchain, este tipo de tecnología registra los datos en un bloque de datos y los distribuye en nodos en la red, esta tecnología ha revolucionado la forma en que se hacen las transacciones, en áreas financieras se ocupa demasiado este tipo de empresas.

5.6.3 Innovación sostenible

Esta innovación nos habla sobre aquella que ocupa los recursos naturales para poder crear un desarrollo económico y social, Esta tiene como objetivo pues como su nombre lo indica ser una innovación sostenible, y a esto se refiere que busca la manera de reducir los riesgos ambientales con energías renovables, así como materiales biodegradables, esta innovación trata de proteger de forma indirecta lo que es la naturaleza.

la energía solar o el transporte eléctrico son algunas de las innovaciones tecnológicas sostenibles que se han potenciado en los últimos años.

5.6.4 Innovación radical

Esta innovación es la que combina la tecnología con el negocio, así es como las empresas realizan innovaciones para poder transformar su empresa así para poder progresar, y de esa manera poder responder a algún problema de una manera totalmente nueva, esta innovación requiere de un poco más de tiempo y profesionales para poder implementarse

5.7 Que beneficios tiene la innovación tecnológica

Cualquier tipo de empresa debería crear innovación tecnológica así para poder sobrevivir y adaptarse al mercado, ya que esta no solo aumenta la competitividad empresarial, genera y aporta muchos beneficios como:

5.7.1 Facilita los procesos

Implementar innovación tecnológica hace que haya una mayor eficiencia en el trabajo, con una mayor flexibilidad y con mucha más agilidad con los procesos del trabajo que se va a ejecutar.

5.7.2 Reduce los costes

Así como los procesos permiten ser más eficientes, podemos hacer los trabajos más automatizados, esto ayuda a ahorrar tiempo y esfuerzo fundamental para otro trabajo, esto minimiza los costes y maximiza los resultados de lo que se va a hacer.

5.7.3 Mejora la productividad

Esto ayuda de una manera muy importante para cualquier tipo de empresas, ya que podemos planificar los recursos de la empresa, los cuales permiten controlar las operaciones en tiempo real y poder tomar un mejor resultado.

5.8 Porque es mejor en la actualidad el uso de WhatsApp

Como ya lo hemos mencionado, esta aplicación es un servicio de mensajería gratuita, esta aplicación tiene demasiados puntos buenos para que hoy en día se pueda hacer uso de ella.

WhatsApp tiene una función muy buena e importante, ya que si te encuentras en algún grupo donde hay varias personas, las personas pueden seleccionar ese mensaje para poder responder a ese mensaje y así entender a qué pregunta o comentario va dirigido el mensaje al que se le contesta.

Así mismo WhatsApp tiene una función para guardar mensajes importantes, ya sean contraseñas, correos, mensajes importantes, cuentas, etc. A esta función se le llama mensajes destacados, y como bien lo dice, selecciona mensajes que probablemente sean importantes en un futuro y no tengas que estar buscando entre tanta información.

WhatsApp también te ayuda a reducir el tamaño de las imágenes para un menor consumo de datos móviles y memoria en tu celular.

Otro punto muy importante es que comparte su plataforma con cualquier servicio, ya sea IOS, Android y Microsoft, así cualquier tipo de dispositivo que ocupes vas a poder conectarlo con la información que tienes en tu cuenta de WhatsApp.

WhatsApp puede así mismo conectarse a un explorador de un computador por una función que se llama WhatsApp Web y al momento de cerrar tu sesión en ese ordenador no guarda ningún dato de esa cuenta en el computador a menos que tú se lo permitas; es una aplicación que protege tu privacidad.

5.9 En que nos ayudaría el uso de WhatsApp

Esta implementación nos puede ayudar demasiado, ya que es una aplicación que puede descargarse en cualquier dispositivo electrónico (smartphone), todos en la actualidad contamos con un aparato electrónico con estas características y aun mas el área en la que se va a ocupar, a su vez es una aplicación gratis, no se necesita pagar nada, ni una mensualidad, ni una cuota por el uso de esta mensajería, ni un precio fijo, no se necesita pagar nada, entonces podemos ayudar a la economía, principalmente de los pacientes, segundo de los trabajadores de la institución y por ultimo ayuda a la economía de esta misma empresa. Es una aplicación que ocupa muy poco espacio en el smartphone, y esta aplicación como bien se sabe, aparte de mensajería, sirve para mandar fotos, videos, archivos, tiene acceso a llamadas y así mismo videollamadas para alguna otra ocasión hablando de las llamadas de esta aplicación, también podemos hacer llamadas grupales para interactuar con varias personas al mismo tiempo, todo esto ya sea que pueda ser utilizado por una red móvil con su compañía o asimismo puede ser ocupado por una conexión a internet estable.

Hablando de la misma aplicación, podemos crear grupos de hasta 250 personas por grupo y esto nos facilitaría de una manera muy cómoda, flexible, organizada y sin tanta pérdida de tiempo para el personal. Ya que como se sabe todo esta intercomunicado en esa zona, en la que se trabajó con este proyecto.

El otro punto fuerte es la seguridad, que protege las conversaciones gracias a su sistema de cifrado de extremo a extremo.

6. Índice tentativo

1	Planteamiento del problema	2
2	Objetivo de investigación	2
3	Hipótesis	2
4	Metodología	3
5	Marco teórico	5
5.1	Descripción del Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional Siglo XXI	8
5.1.1	Origen	8
5.1.2	Perfil de la organización	10
5.1.3	Recursos físicos	10
5.1.4	Recursos humanos	11
5.1.5	Divisiones	12
5.1.6	Punto de vista más administrativo – organizacional	13
5.1.7	Dimensiones del diseño organizacional del Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional siglo XXI.	15
5.1.7.1	Dimensiones estructurales	15
5.1.7.2	Dimensiones contextuales	16
5.2	WhatsApp	17
5.2.1	Historia de los creadores de WhatsApp	17

5.2.2	Historia de WhatsApp	18
5.2.3	Historia del logo de WhatsApp.	18
5.2.4	Características de WhatsApp.	19
5.3	Ventajas y desventajas de WhatsApp.	20
5.3.1	Ventajas a nivel usuario	20
5.3.2	Ventajas a nivel marca	21
5.3.3	Desventajas a nivel usuario	21
5.3.4	Desventajas a nivel marca	22
5.4	Países donde está prohibido WhatsApp	22
5.5	WhatsApp (profesionales de la salud)	23
5.5.1	Como usar WhatsApp de manera responsable	23
5.5.1.1	Comunícate con contactos conocidos	23
5.5.1.2	Pide permiso y respeta los límites	24
5.5.1.3	Usa los controles de los grupos	24
5.5.1.4	Piénsalo dos veces antes de reenviar	
	Información	24
5.5.2	Practicas que se deben de evitar.	24
5.6	Innovación tecnológica	25
5.6.1	Innovación incremental	25
5.6.2	Innovación disruptiva	26
5.6.3	Innovación sostenible	26
5.6.4	Innovación radical	26
5.7	Que beneficios tiene la innovación tecnológica	27
5.7.1	Facilita los procesos	27

5.7.2	Reduce los costes	27
5.7.3	Mejora la productividad	27
5.8	Porque es mejor en la actualidad el uso de WhatsApp	27
5.9	En que nos ayudaría el uso de WhatsApp	28
6	Índice tentativo	29
7	Resumen capitular	31
8	Análisis de la situación.	33
8.1	WhatsApp vs voceadores	33
8.2	Comparaciones con diferentes empresas	34
8.2.1	Empresas globales	34
8.3	Limitaciones de WhatsApp en ámbitos de la salud	36
9	Principales aportaciones de la investigación	37
9.1	A que podemos llegar con esto en un futuro	38
9.2	Creación de empleos	40
9.3	Otras funciones que podemos obtener	41
10	anexos	41
11	cronograma	52
12	bibliografías	53

7. Resumen Capitular

1. Planteamiento del problema: Explica de manera sencilla, la situación que prevalece en el hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, debido a la obsolescencia del sistema de voiceo, por lo que se implementa el uso de WhatsApp para mejorar la calidad de la atención de los derechohabientes.

2. Objetivo de la investigación: Dejamos ver de una manera clara y precisa, que al implementar el uso de WhatsApp se mejorara la comunicación efectiva con el personal de salud del Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, impactando en la calidad de atención de los derechohabientes. Estableciendo la finalidad que persigue nuestra propuesta.

3. Hipótesis: Muestra mediante un enunciado lo que estamos buscando o tratando de probar.

4. Metodología: Encuadramos nuestra propuesta en una investigación de tipo cualitativa, ya que se deriva de experiencias y percepciones. Donde derivado de la problemática que existe en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, que es la obsolescencia del sistema de voceo, implementamos el uso de WhatsApp como herramienta para mejorar la comunicación efectiva entre el personal de salud.

Donde describimos la creación de los grupos de WhatsApp, estableciendo los horarios y los días en que se implementaran. Así como también quienes son los integrantes de dichos grupos y como es la manera en que fluye la información y la filtración de los mensajes, para que sea la comunicación efectiva y tenga un impacto en la calidad de atención de los derechohabientes.

5. Marco teórico: Realizamos una descripción del Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI, hablando de sus orígenes, dato importante en el inicio de sus funciones, lo que aconteció durante el terremoto de 1985 y como volvió a funcionar después de varios años. Realizamos un perfil de la organización, así como establecemos sus recursos físicos y humanos. Dejando claro cómo se encuentra organizado por divisiones y servicios que son los que atienden a los derechohabientes. Aquí mismo tratamos de establecer estructurales y contextuales para entender cómo se encuentra conformado.

Recapitulamos todo lo relevante de la aplicación de WhatsApp, desde sus orígenes, sus creadores, logo, características, ventajas y desventajas, países donde existe una restricción para su uso, limitaciones en el ámbito de la salud, prácticas que deben ser evitadas.

Y como es que la innovación tecnológica permea en cualquier empresa para fortalecer su manera de trabajar, donde al hacer un engranaje entre la actitud de las personas,

la herramienta tecnológica y la innovación, se pueden obtener grandes beneficios en favor de los derechohabientes.

Índice tentativo: Presentamos de manera preliminar, lo que esperamos sea la organización del trabajo final.

Resumen capitular: Se describe el documento desde sus aspectos generales, hasta contener la propuesta específica del proyecto arquitectónico.

Programa de trabajo (cronograma): Detallamos las acciones llevadas a cabo durante la presente propuesta de implementación de WhatsApp en un ámbito hospitalario, para mejorar la comunicación efectiva e impactar en la atención de calidad.

Fuentes de información: Citamos los documentos utilizados para este proyecto de investigación.

8 Análisis de la situación

8.1 WhatsApp vs Voceadores

Sabemos a ciencia cierta el costo del uso de la aplicación WhatsApp, que es casi nulo, comparándolo con lo que tendríamos que invertir para una reconstrucción de la infraestructura, para la colocación de cables para los voceadores que hoy en día se ocupan para la comunicación entre el personal del Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional siglo XXI, poniendo todos los pros y los contras que tenemos, podemos decir que nos conviene ocupar la aplicación ya mencionada para la comunicación que se necesita en este hospital, ya que como se ha mencionado con anterioridad, nos puede ayudar a ser más flexibles, que haya una mayor organización, y tener una mejor comunicación entre los integrantes del equipo de salud.

Los voceadores fueron una buena manera de comunicación, pero como se mencionó al inicio de esta propuesta, algunos de esos voceadores ya no se encuentran en un estado al 100 %, para poder comunicar al personal del hospital los problemas que se están presentando en ese momento.

Y hablando en temas de preferencia, creemos que la mayoría del personal sea por la razón que sea, prefieren la comunicación por dicha aplicación, esto a su vez nos

ayuda a mejorar la economía del hospital y mantener esos gastos para otras cosas necesarias para los derechohabientes.

Pensando en otros puntos, los voceadores generan una cantidad de ruido innecesario al interior de todo el hospital, ya que, al activarse para vocear a alguien, este será escuchado en aquellos lugares donde existan dichos voceadores, generando en algunas ocasiones incomodidad a algunos pacientes, ya que son pacientes que tienen una patología que conlleva consigo muchos cambios tanto físicos como psíquicos. Por lo que es importante mantener un lugar confortable, tranquilo y con el menos ruido posible para la tranquilidad de nuestros pacientes.

Los voceadores, en su momento, fueron muy importantes para la comunicación y no se les podría haber dejado de lado, pero en este momento, la innovación tecnológica está alcanzando a las empresas y no solo a algunas empresas, si no a cualquier tipo de empresa.

8.2 Comparaciones con diferentes empresas

Hoy en día, en la actualidad podemos ver millones de empresas o instituciones que ocupan WhatsApp, ya sea para comunicación de cliente-empresa, para promocionar sus productos, para la misma comunicación entre los trabajadores de dicha empresa o simplemente un contacto de informes sobre esta marca, y así día a día este incremento de uso de WhatsApp en las empresas es abismal.

8.2.1 Empresas globales

Latam Airlines

Aunque está muy lejos de nuestra institución, ya que es una empresa de vuelos y nosotros estamos hablando de una institución de salud, podemos hablar de esta aerolínea chilena, que ocupó WhatsApp para promocionar sus vuelos al momento de mandar mensaje a sus clientes, para hacerle saber que podían cambiar sus puntos por un boleto de vuelo o un descuento en estos, y así las ventas de sus boletos aumentaron en un 30% las ventas.

Mango

Igual que la anterior, esta empresa se dedica a la moda y muy lejos de nuestras institución, pero podemos darnos cuenta que gracias al uso de WhatsApp, todas las instituciones sea de la que hablemos, ocupan el marketing para promover sus servicios, esta empresa hizo una comunicación interna entre sus trabajadores, para un proceso de promoción que tuvo lugar en Barcelona, y recibió más de un 50% de respuestas de sus trabajadores y así comparando con los tradicionales métodos que se ocupan podemos ver un aumento en las respuestas de los trabajadores.

EUSA

Podemos observar que también instituciones de aprendizaje o estudios ocupan la aplicación de WhatsApp, en este caso hablamos de una universidad, donde se ocupó la aplicación para hacer que los estudiantes pudieran seguir con su formación académica, mandando mensajes a estudiantes de esa universidad para proseguir con sus estudios, el 6% de los estudiantes que recibieron el mensaje decidieron quedarse y finalizar sus estudios en dicha universidad.

Tuclubdescuentos.es

Esta aplicación de comercio digital hizo una promoción de su aplicación móvil por la aplicación de WhatsApp, esta aplicación envió mensaje a los clientes, a los cuales estaban suscritos a su programa, y el 8% de los clientes que recibieron los mensajes decidieron descargarse la aplicación de esta compañía.

KIA

Hablamos de un concesionario de autos de la marca KIA, que decidió promocionar sus vehículos por la aplicación WhatsApp. Esta empresa promociono un pase doble para esquiar en una de las instalaciones de Navarra, por la visita de sus instalaciones, en esta promoción, una tercera parte interés por esto y pasaron al concesionario a ver los autos de la temporada.

8.3 Limitaciones de WhatsApp en el ámbito de la salud

Este es un tema importante, porque debemos considerar una limitación para el uso de esta aplicación, tanto dentro del hospital, como fuera de este, ya que es un tema muy sensible, se sabe que algunos profesionales ocupan la aplicación para la comunicación con otros profesionales.

En países como Brasil en los que la protección de información no es tan estricta, podemos ver el uso de esta herramienta para resolver dudas entre compañeros, ver casos clínicos, aunque en realidad no sabemos o no se ha hecho una investigación específica sobre estas prácticas.

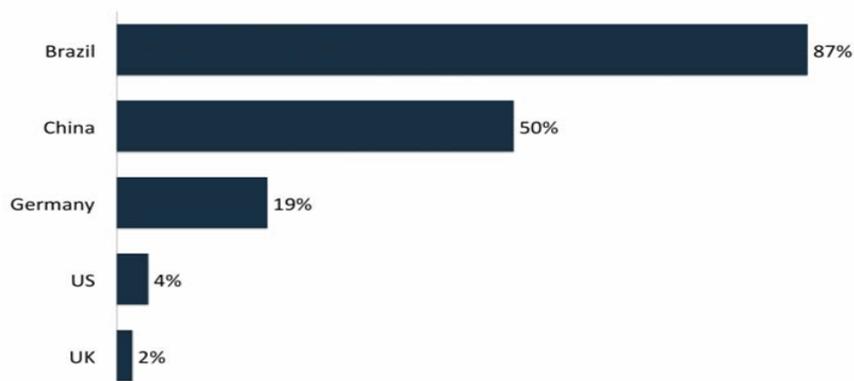
Se pueden ubicar farmacias que ocupan este método de comunicación con su cliente para poder facilitar la compra del producto requerido.

Aunque debemos saber que esto tiene implicaciones legales, en función al uso que se haga de esta aplicación de mensajería móvil, tanto como la información que se comparta en ella.

En algunos países la seguridad y privacidad de los datos de salud que se pueden compartir en estos medios de comunicación son protegidos por las leyes y hace que alguna de las utilidades que se le pueden dar a esta aplicación sean más limitadas aun, y esto se puede representar muy claro en esta grafica

Share Of Doctors Using WhatsApp To Talk To Patients, By Country

2016



Note: China data refers to WeChat
Source: Cello Health Insight

BI INTELLIGENCE

La aplicación implemento un cifrado de extremo a extremo con lo que se nos facilita hacer el uso de estas aplicaciones, pero aun así las normas HIPAA no se cumplen ya

que cualquier teléfono desbloqueado puede tener información muy sensible y poner en riesgo la integridad de la persona con la cual se habla.

La Escuela de Pacientes de Andalucía diseñó una estrategia para que las comunicaciones del uso de WhatsApp interna y externa de la organización para que de esta manera podamos tener de una manera más planeada y una accesibilidad más fácil entre sus usuarios

<https://youtu.be/AF9ho59sPuY>

9. Principales aportaciones de la investigación

Tenemos que comentar, que la propuesta de inicio se formuló porque nos percatamos de que el sistema de voceo no funcionaba al 100%, esto trajo consigo que en algunas ocasiones cuando se voceaba a algún personal de salud, nos comentaban que no se había escuchado el voceo en el hospital, comunicándolo a las autoridades del hospital, quienes solicitaron a mantenimiento se verificara la estructura del voceo y su reparación.

El área de mantenimiento se dio a la tarea de verificar y no del todo poder reparar el cableado, ya que este estaba desgastado por el tiempo de funcionamiento del hospital.

Por lo que tuvimos que implementar la utilización de WhatsApp de manera creativa y observar el impacto que causaría.

En un inicio fue complicado, ya que los grupos se tuvieron que ir organizando conforme fue pasando el tiempo, debido a que no se contaba con todos los números telefónicos de los integrantes de salud.

Por otro lado, se debía comentar a cada uno de ellos la idea de la propuesta y solicitar su permiso para la inclusión a los grupos de chat.

Al inicio hubo personas que se reusaron a proporcionar su número telefónico, ya que no tenían a ciencia cierta que se pretendía con esta inclusión a los grupos de chat, otros más comentaban si se les iba dar crédito para poder ser incluidos, comentándoseles que no había recurso financiero para ello y que cuando se requiriera a algún personal de salud, lo hicieran mediante el voceo. Fue sorprendente observar,

como a través de que fue pasando el tiempo, esas mismas personas pidieron ser incluidos en el grupo, ya que la respuesta estaba siendo muy buena.

Del total de la gente que se incluyó, solo se salió un solo integrante, 1 camillero, quien comento que no le gustaba pertenecer a los chats, sin darnos una explicación que justificara dicha salida, pero que dijo se le hablara directamente a su celular cuando se requiriera, realizándose llamada directa en caso de requerirse y se ha trabajado con este personal de salud sin ningún contratiempo.

Del total de los integrantes de los grupos de chat, solo 1 persona desde un inicio no acepto el pertenecer a dichos grupos, diciendo que no quería proporcionar su número telefónico, por lo que tuvimos que hacer una buena gestión y se logró obtener su número

de celular, con la única condición de nunca pertenecer en el chat y que fuera localizada directamente por el subdirector médico en llamada directa cuando se requiriera, o mediante mensaje de WhatsApp de ser necesario.

Durante las visitas que se realizaban en la gestión de camas, muchas personas nos pidieron pertenecer a los grupos de chat, lo cual vimos como una gran oportunidad para que las personas participaran e hicieran suyo dicho proyecto. Lo cual funciono muy bien.

En el inicio de la jornada laboral recibimos el hospital por la totalidad de todos los médicos de guardia, donde nos entregan un censo de los pacientes, que incluye nombre, numero de cama, numero de seguridad social, diagnostico, días de estancia intrahospitalaria, día de cirugía, si se ha tenido que reintervenir, etc., etc. Es aquí donde aprovechamos para comentarles que se realizara el grupo de chat, solicitando se de contestación a los mensajes que se envían, y que en caso de que no se tenga el tiempo para contestar, es suficiente con que se ponga un punto, o cualquier signo, solo para saber que dicho mensaje ya fue leído por el responsable del paciente y que lo tiene en el radar. Debemos aceptar que esto ha funcionado muy bien, ya que todo mundo ha participado de manera activa y ha hecho que la comunicación fluya de manera ágil y oportuna, observando una mejoría de respuesta en todos los sentidos.

Hemos observado gratamente, que todas las personas involucradas en el proceso de atención mediante la comunicación por WhatsApp, ha sido aceptada y ha mejorado

la comunicación siendo efectiva al interior del hospital, otorgando mayor calidad de atención a todos los derechohabientes.

Pensamos que esta propuesta se puede llevar a cabo al interior del hospital en todos los turnos y horarios, sin embargo es importante considerar que los grupos deben de ser en el día y la jornada laboral correspondiente, ya que de lo contrario estarían recibiendo mensajes en todo momento, también es importante mencionar que en caso de que se tenga que estar en todos los grupos, debido al área de autoridad que se maneje, se podría poner en silencio para ese chat en específico, donde se puede silenciar la notificación para 24 horas, 1 día, 7 días, etc. Con esto favorecemos que las personas que se encuentran fuera de jornada laboral no sean molestadas por mensajes del hospital.

Otro punto importante, es que han ocupado el chat de jueves por la noche, los martes por la noche, al preguntar de la causa, nos han informado que las personas que se encuentran laborando jueves, son las mismas del martes y muy pocas no pertenecen a esa jornada, por lo que se dio empowerment a los trabajadores y en la actualidad sigue funcionando para ese día y esa jornada, poniéndolo en silencio las personas que no estamos en ese horario y ese día.

Concluimos diciendo, que la innovación tecnológica, en este caso el uso de WhatsApp para mejorar la comunicación efectiva en el Hospital de Oncología de CMN Siglo XXI ha sido muy satisfactoria, trayendo consigo la mejor calidad de la atención de los derechohabientes, viendo un impacto positivo y creemos que este instrumento se puede implementar en otras áreas no solo del hospital, sino del Instituto Mexicano del Seguro Social y por qué no, en todo el sector salud.

Reconocemos que se deben hacer más investigaciones al respecto, ya que como se mencionó anteriormente, este proyecto es de tipo cualitativo, por lo que solo es una descripción de nuestra observación y de nuestra percepción.

9.1 A que podemos llegar con esto en un futuro

La propuesta de esta implementación de WhatsApp para el Hospital de Oncología de Centro Médico Nacional siglo XXI, es principalmente para la mejor comunicación de todo el hospital, el ahorro tanto de tiempo como de dinero, y una mejor convivencia

entre todo el personal del hospital, sean así, enfermeros, doctores, personal de mantenimiento de las instalaciones y los derechohabientes que ingresan a este, para poder tener un buen programa, una nueva forma de comunicación con todo el personal y supervisar a todas las personas encargadas de las instalaciones en dicho momento, para que esto al final del día o en un futuro tenga una sustentabilidad mejor que las opciones tradicionales del hospital, de esta manera tener la confianza del personal y las autoridades mayores para poder implementar más innovación en dicha institución sin miedo al fracaso de esta, ver que las innovaciones en algún momento son buenas, y más en esta época donde la tecnología se nos ha implementado de una manera muy sutil y rápida a todas las empresas.

Podemos tener una mejor visión del hospital hacia el futuro, tener más influencia en la sociedad, gracias a la tecnología y las dichas redes sociales de las cuales hoy se habla a diario, poder tener un punto de vista del público y opiniones generales para la mejora de esta institución, claro está con la implementación de nuevas técnicas o innovaciones tecnológicas en un futuro dejando de lado las viejas o antiguas técnicas que se ocupaban en un pasado.

En un futuro si se llega a una confianza más allá del personal del hospital podemos mejorar mucho tanto la atención de las personas como la de los trabajadores, como se lee en el párrafo de arriba podemos llegar a implementar más innovaciones tecnológicas, para una opinión general del público, una mayor visión del hospital, crear contenido para el público que lo necesita, tener contactos directos con el hospital para alguna emergencia, en si gracias a las innovaciones tecnológicas y a esta propuesta, generamos confianza entre la gente en general, para que ellos puedan confiar en el hospital, y así en algún futuro podamos implementar más innovaciones a esta institución.

9.2 Creación de empleos

Gracias a la implementación de WhatsApp, podemos generar empleos, para implementar nuevas propuestas de innovación tecnológica, donde se tendría personal para poder dar respuestas a los derechohabientes, para poder agendar sus citas o

simplemente personal para personalizar el chat box que se crearía para las respuestas rápidas a los derechohabientes.

9.3 Otras funciones que podemos obtener

Ver a WhatsApp como una aplicación, simplemente de comunicación entre el personal médico del hospital, es un error, ya que la aplicación tiene muchas más funciones.

Podemos ver la aplicación, como medio de comunicación entre el personal que está laborando en ese momento en el hospital y de esa manera podemos verla como una herramienta de comunicación con las personas con las cuales te comunicas todos los días.

Podemos ocupar la aplicación, para dar respuestas rápidas a los derechohabientes, por esta misma aplicación llamada WhatsApp programando un chat box en WhatsApp, para poder agendar citas o hacer preguntas frecuentes de los derechohabientes a la institución, sin tener que ir directamente al hospital, y así no tener una aglomeración de gente sin necesidad de tenerlos en ese espacio.

Podemos tener un nuevo orden del hospital, más ágil, más dinámico y sin menos pérdida de tiempo para poder atender a todos los derechohabientes que al día llegan a esta institución.

10 Anexos

10.1 Imágenes

Tenemos como principal objetivo que la comunicación entre el personal que está en su horario de labores sea más ágil, por lo que contamos con varios grupos de WhatsApp.

Es importante considerar el horario de estos chats que funcionan en la actualidad con muy buenos resultados.

Jueves por la noche, en horario de 21:00 horas a 08:00 horas del viernes. (COVID jueves noche)

Domingo durante 24 horas, iniciando a las 08:00 horas y terminando el día a las 08:00 horas.

En domingo se presentan 3 turnos:

Matutino (08:00 a 14:30 horas) COVID domingo matutino

Vespertino (14:30 a 21:00 horas) COVID domingo vespertino

Nocturno (21:00 horas a 08:00 horas del lunes) COVID domingo nocturno.

Grupos formados como se mencionó previamente



COVID jueves noche

12/4/2022

CristiRico: Gracias doc



COVID 19. Domingo nocturn

18/4/2022

✓ Gracias



COVID 19. Domingo vespert

17/4/2022

✓ Médico enterado



COVID 19. DOMINGO MATUTIN

17/4/2022

AM Adriana Rosas salió del grupo

Conformación del grupo de COVID jueves noche:

COVID JUEVES NOCHE

← COVID jueves noche

- Tú Disponible Admin. del grupo
- Alma Enf. Onco #quedsteentucasa. #aydanosayudarte. #lavatelasm...
- Andrea Junes Imhalo Si está bien agradezco y te correspondere, si está mal...
- Camillero Alejandro Reyes 🙌🙌 Las mejores cosas de la vida estan en el otro lad...
- Camillero Eduardo Ochoa 😊😊😊😊
- Camillero Enrique Sanchez
- Camillero Gabriel Zamudio
- Camillero Julio
- Camillero Marcos Quintin ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Camillero Victor Velazquez

- Elvira Inhaloterapia Todos los días es un nuevo comienzo
- Ely Trabajo Social Nuevo
- Enf Alicia Aviles Disponible
- Enf Elizabeth Casimiro Difícil estar sin tí 🥺🥺🥺🥺
- Enf Elsa Nuñez
- Enf Ivanova 🍷🍷🍷🍷🍷🍷🍷🍷🍷🍷
- Enf Lucy Quirofano 🥰❤️
- Enf Mary Onco Ni buena, ni mala chingonas para ser exacta 😊
- Enf Nubia Quirofano ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Enf Vanessa Peliastre "Mantén tus ojos en las estrellas, y tus pies en la tierra"
- Jefa Anaid Nuevo

← Buscar...

- ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Jefe Marco Antoni Rosas TN
- Jefe Teresa Islas 🙏 gracias por mantenerme de pie Aun cuando todo p...
- Jesus Inhaloterapia No puedo hablar, sólo WhatsApp
- Luis Quirgico Ocupado
- Luis Saucedo Mantenimiento Ocupado
- Mauricio Romero Tecnico RX ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Raul Sanchez Ayudante ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Rocio AM Te amo Arturo 🥰🥰
- Sergio Nuevo Higiene Y Limpieza ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.
- Sr Bustamante Mant ¡Hola! Estoy usando WhatsApp.

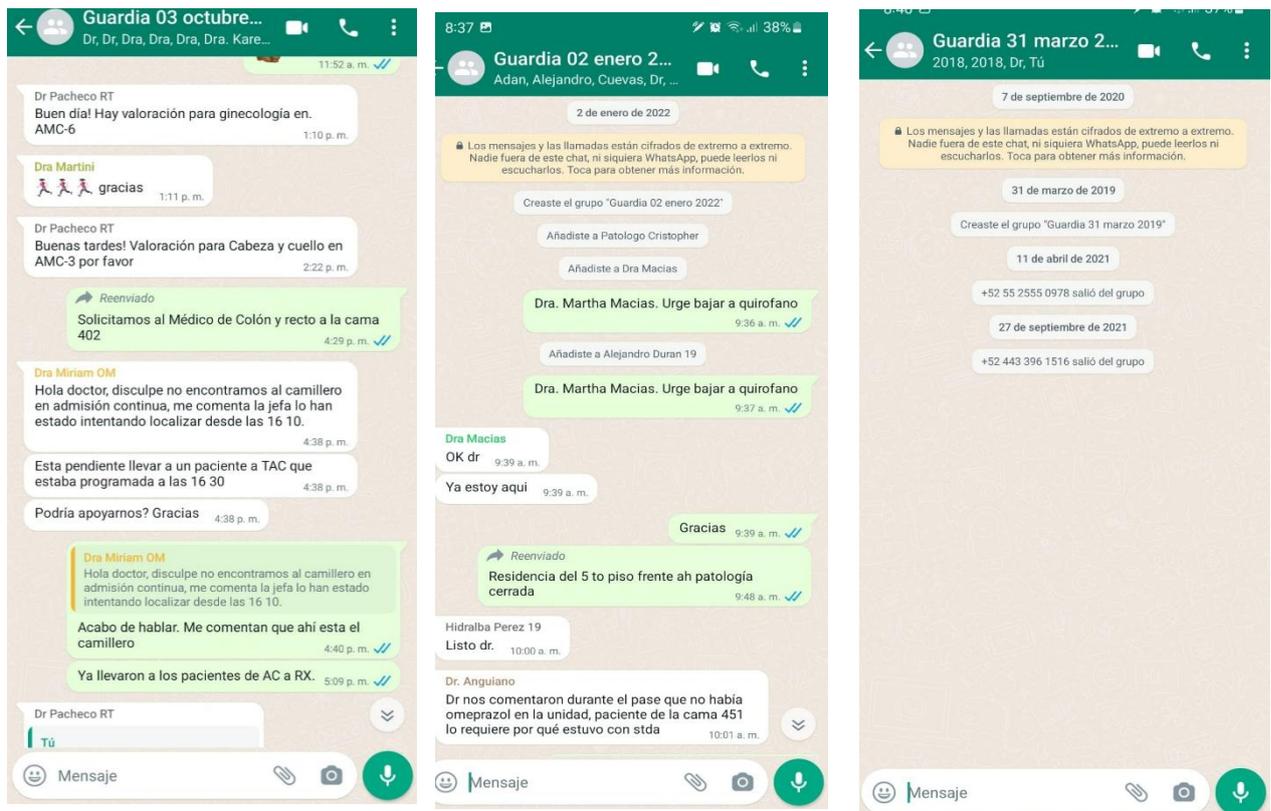
En este grupo se encuentra el personal de salud, que se compone por los siguientes miembros

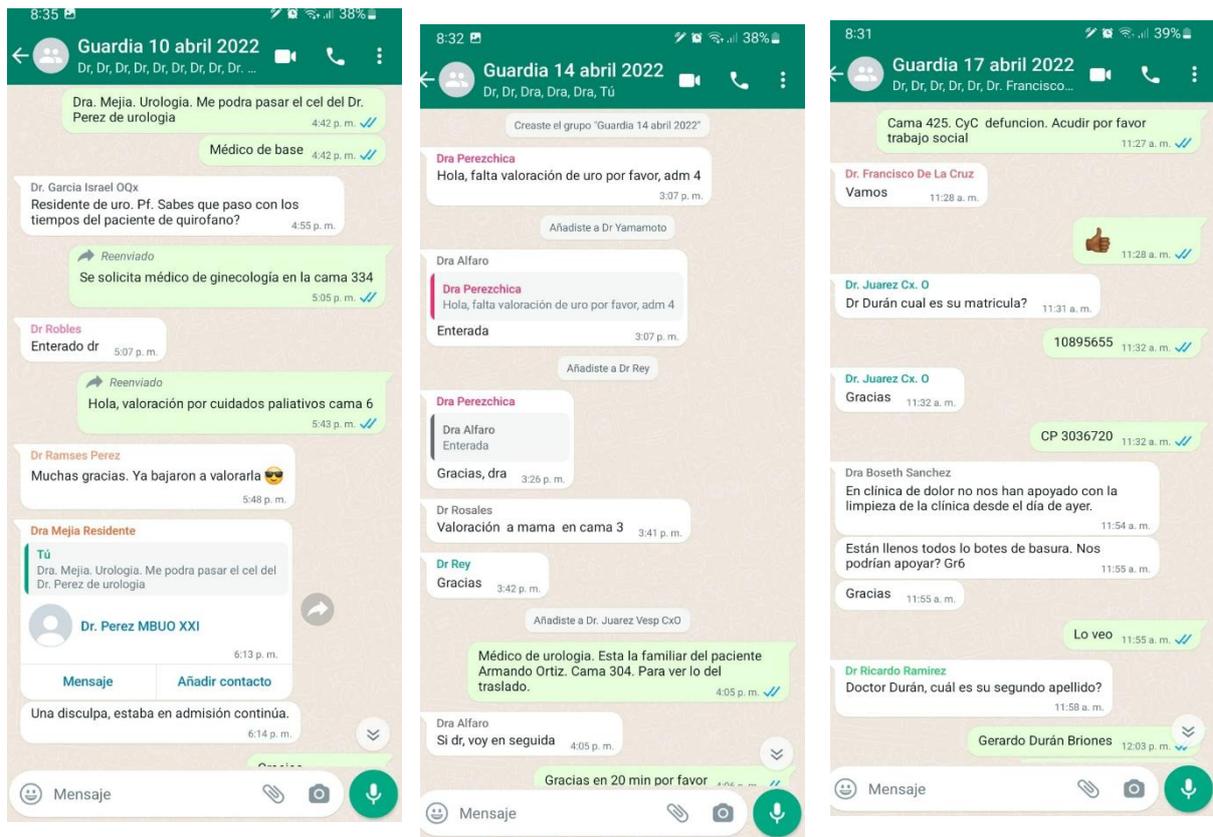
- 1 jefes de enfermera (Algunas enfermeras que solicitaron pertenecer al grupo)
- 2 camilleros
- 3 técnicos radiólogos
- 4 asistentes médicos
- 5 trabajo Social
- 6 TAOD
- 7 higiene y limpieza



Se puede observar en esta captura la comunicación que tenemos en el grupo y la forma en la que es más ágil la comunicación para todo el personal y la atención a los derechohabientes que se encuentran en el hospital.

También podemos ver en otro apartado de los grupos personalizados que se hacen por día de guardia para la atención que deben tener los derechohabientes y la coordinación que se debe tener con los grupos ya antes mencionados del personal de salud, tomando como ejemplo el grupo COVID jueves noche





Podemos ver en otro apartado de los grupos personalizados que se hacen por día de guardia para la atención que deben tener los derechohabientes y la coordinación que se debe tener con los grupos ya antes mencionados del personal de salud, tomando como ejemplo el grupo COVID jueves noche

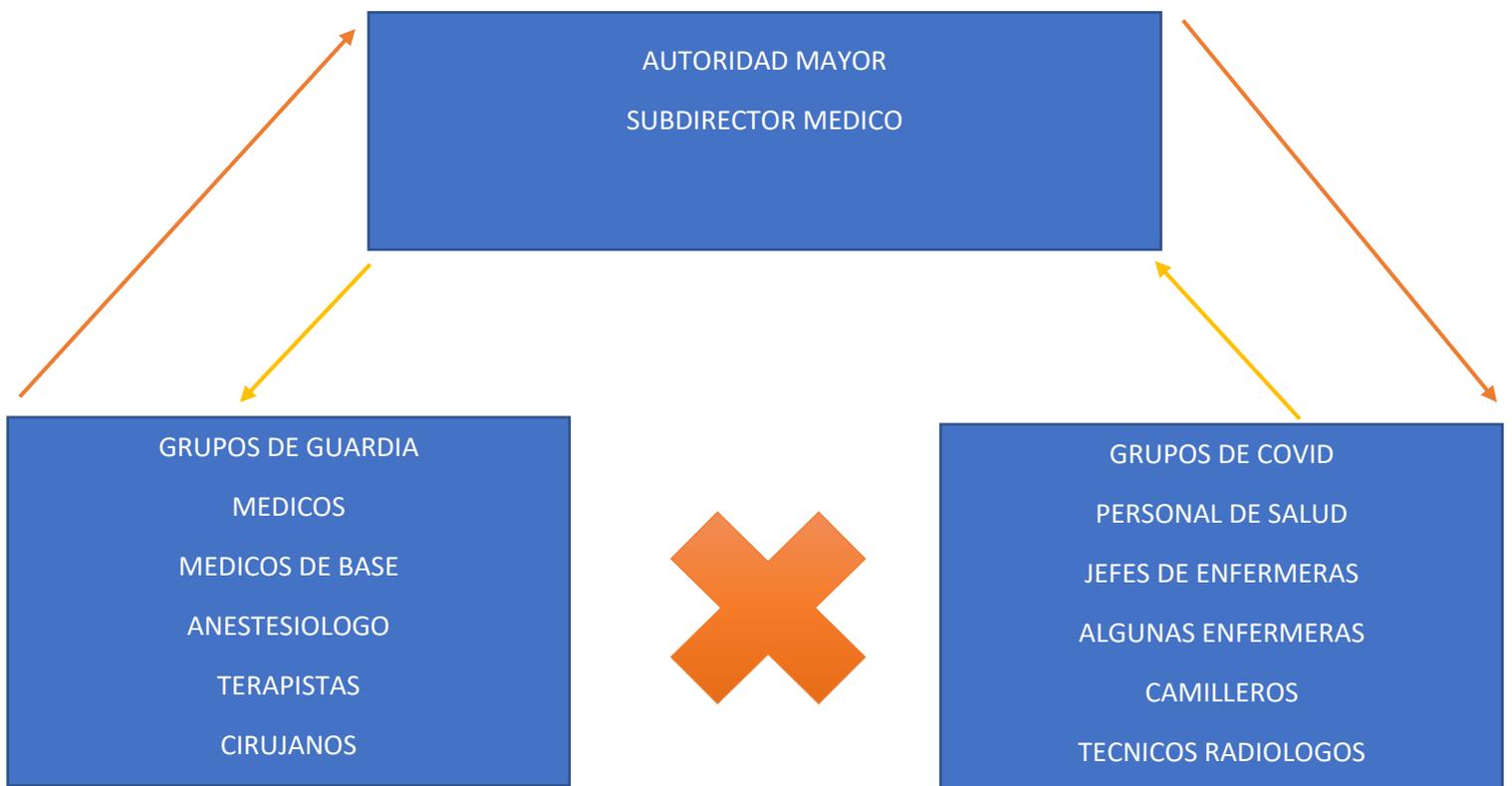
En los grupos de guardia, ya mencionados y que son personalizados día a día, tenemos a los siguientes miembros que son los médicos

Médicos de base

- 1 Anestesiólogos
- 2 Terapistas
- 3 Cirujanos
- 4 Urgenciólogos
- 5 Radiólogos

Como ya se mencionó antes los grupos de guardia se hacen por día, son grupos personalizados que se toman por día para cada guardia de día en el hospital.

Tomando en cuenta que los grupos de Guardia y los grupos también ya antes mencionados COVID jueves noche, tomado en este caso como ejemplo, tienen que tener comunicación, se tiene que hacer una serie de pasos a seguir para que estos dos grupos tengan comunicación a lo largo del día, ya que estos dos grupos no pueden tener la comunicación directa, tienen que pasar por una autoridad mayor que es quien filtra la información, que es el encargado de todos los grupos ya antes mencionados para que al final del día los dos grupos estén en comunicación constante .



Podemos ver en el cuadro de arriba como es la comunicación entre los chats que se administran, podemos ver que los grupos de guardia y los grupos de COVID para que estos dos grupos se puedan comunicar tienen que pasar primero por la autoridad mayor y esta autoridad mayor pasa la información a cualquiera de los dos grupos que necesite la información.

De esta manera se filtra la información importante de la no importante, así como no hay interferencia de las actividades médicas, por situaciones de camillería, conservación, mantenimiento, etc., etc.

Para finalizar otro apartado el cual tengo como grupo es el de grupo de gestión camas, el cual se especializa en un recorrido que se realiza por todas las áreas de hospitalización, terapia intensiva, quirófano y admisión continua ya que son las áreas de mayor importancia y donde se pueden presentar los problemas con mayor frecuencia.

En este recorrido se buscan de manera intencionada, problemas que puedan afectar la atención del paciente.

Estos recorridos se hacen en unos horarios específicos del día, los cuales son: 10:00 horas, 17:00 horas y 22:00 horas.

El recorrido se empieza por el quinto piso, después se pasa al cuarto piso continuamos con el tercer piso y así hasta el segundo piso, después de esto se pasa por terapia intensiva para después pasar por el quirófano para finalizar con admisión continua, podemos ver que esto se empieza por la planta alta y se termina en lo que es planta baja

Para este recorrido se cuenta con las siguientes personas encargadas del recorrido.

Líder medico

Jefa de enfermeras

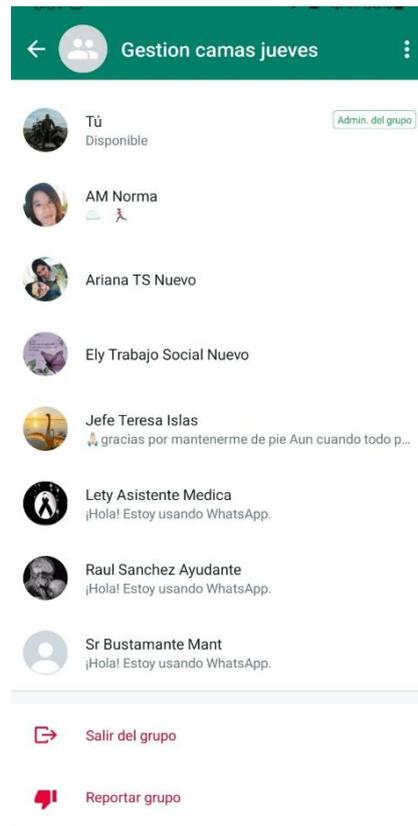
Asistente medico

Trabajo social

Higiene y limpieza

Mantenimiento

TAOD



VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mayor agilidad con el personal	Se puede ocupar como distracción desviándote para contestar otro tipo de mensajes
Los trabajadores pueden informarte cualquier situación que pase si tu no estas en el momento en el cual ocurrió	Puede terminar siendo una adicción, ya que como es una aplicación gratuita, está demostrado que los usuarios disminuyen su interacción social con su entorno
Uso de internet y archivos para complementar la información con los trabajadores	Para la comunicación es necesario un número de teléfono, tendríamos que proporcionar nuestro numero
Es una empresa de mensajería global, puedes comunicarte con el 100% de tus contactos y con empresas	Es una aplicación que puede requerir mucho espacio en nuestro dispositivo de los archivos de audio y los archivos multimedia
Se pueden eliminar mensajes ya enviados	Podemos tener problemas de ansiedad
Podemos enviar cualquier tipo de archivo, así como fotos, vídeos, documentos, notas de voz y audios	No podemos hablar con personas que no tiene la aplicación o simplemente no tienen un numero móvil
Las llamadas por WhatsApp son de alta calidad por lo que solo dependemos de la conexión a nuestra conexión a internet para comunicarnos de un extremo a otro	No podemos ocupar la aplicación si no tenemos una conexión a internet o una red móvil
	El personal de la salud tiene que estar de acuerdo para formar parte de dichos grupos

	Evitar que los mensajes sean utilizados de manera contractual (evitar conflicto con trabajadores y sindicato)
--	---

11 CRONOGRAMA

	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
IDEA	●									
TEMA Y TITULO	●									
PLANTEAMINETO DEL PROBLEMA	●									
OBJETIVOS	●									
MARCO TEORICO		●	●							
PUESTA EN MARCHA			●	●	●	●	●	●	●	●
INDICE TENTATIVO									●	
RESUMEN CAPITULAR									●	
CONCLUSIONES										●

12 bibliografías

- <https://www.whatsapp.com/coronavirus/healthcare/?lang=es#:~:text=WhatsApp%20no%20coordina%20ni%20proporciona,afiliado%20a%20tu%20consultorio%20m>
- [%C3%A9dico.&text=Si%20tienes%20alguna%20pregunta%20relacionada,el%20coronavirus%20de%20WhatsApp%2C%20cont%C3%A1ctanos.](#)
- <https://mott.marketing/informacion-sobre-que-es-quien-creo-y-como-funciona-la-aplicacion-whatsapp/#:~:text=Seg%C3%BAn%20la%20historia%20oficial%2C%20WhatsApp>
- [,una%20aplicaci%C3%B3n%20de%20mensajer%C3%ADa%20instant%C3%A1nea.](#)
- <https://www.becas-santander.com/es/blog/innovacion-tecnologica.html>
- <https://culturacolectiva.com/tecnologia/razones-y-ventajas-para-usar-whatsapp/>
- <https://www.fotonostra.com/digital/whatsapp.htm#:~:text=WhatsApp%20es%20una%20aplicaci%C3%B3n%20de,enfocado%20y%20adaptado%20al%20m%C3%B3vil.>

- <https://www.whatsnew.com/2017/03/17/empresas-whatsappmarketing/>
<https://saludconectada.com/usos-limitaciones-whatsapp-herramienta-comunicacion-salud/>