Capítulo 6
Conclusiones

Después de haber consultado la bibliografía correspondiente y haber analizado la claridad de los resultados obtenidos por la observación participante, y las encuestas aplicadas a todo el personal del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, se puede concluir lo siguiente.

6.1 Comprobación de hipótesis

La primera hipótesis plantea que: “La inexistencia de programas y medios de comunicación adecuados provoca una comunicación ineficiente y bajo desempeño entre los integrantes de la organización”.

Con los resultados de las encuestas aplicadas así como la observación directa que realicé a lo largo de 2 semanas pude comprobar sin temor a equivocación que la hipótesis es verdadera, que la falta de un buen sistema de comunicación organizacional no ha permitido a esta organización la madurez.

No existen buenos canales de comunicación, la misma es deficiente, no hay una buena integración entre los empleados y directivos, se carece del trabajo en equipo, por ello, es necesario implementar un buen sistema de comunicación organizacional.

La segunda hipótesis plantea que: “La falta de capacitación no permite mejorar el ambiente laboral”.

Los resultados obtenidos señalan que los trabajadores no han recibido capacitación alguna al ingresar a laborar en esta organización, además, a través de la entrevista con los trabajadores se pudo constatar que hace 2 años no reciben capacitación alguna.

Por ello, se propone un plan de capacitación, lo cual también forma parte del sistema de comunicación organizacional que se recomienda implantar en la organización.

6.2 Recomendaciones

Cuando se describe al concepto organización, podemos mencionar a su infraestructura pero, ¿dónde queda la parte que conforma una organización para que su desarrollo en un sistema administrativo, económico, político, social y cultural sea excelente?

La aplicación de estos procedimientos dentro de la organización, necesitan estar en constante evolución, construyendo y transformándose para distinguirse de las demás. Pero es necesario que se tome en cuenta a esa significativa parte que también la conforma el trabajador.

Observar la importancia que conlleva implantar una comunicación organizacional dentro de una organización es no ver al trabajador como sólo un recurso más de la misma, sino involucrarlo como parte fundamental para el crecimiento de la organización. Considerando que la parte esencial para que esto ocurra es poner en marcha un método que permita una comunicación eficaz entre empleados y directivos.

Es necesario que toda organización cuente con una persona capacitada para analizar los niveles de comunicación que existen y a la vez, suprimir las carencias que se den con programas efectivos tanto de comunicación, capacitación y relaciones públicas y sólo de esta manera, se puede asegurar que se lograrán alcanzar los objetivos planteados a través de la misión y visión.

Pero lo más importante de este trabajo de investigación, es que me dio la oportunidad de comprobar el papel que juega un comunicólogo en la sociedad: el tener las herramientas para poder derribar las carencias comunicacionales que no permiten crecer a la organización y posicionarla dentro de los líderes de un mercado laboral.

Roger E. Mckenans señaló en su momento qué “El error de la organización moderna es no haberle dado en su momento la importancia necesaria y primordial a la comunicación entre sus integrantes”, y este trabajo, de acuerdo a los resultados obtenidos, ha confirmado esta aseveración.

A continuación presentó el diseño de un Manual de Bienvenida y el diseño de un Programa de Capacitación como propuesta, para el Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla.

DISEÑO PROPUESTO PARA EL MANUAL DE BIENVENIDA DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE EMERGENCIAS 066-PUEBLA.

Es de nuestro conocimiento que gran parte de las organizaciones no cuentan con un manual de bienvenida, en parte por que no le han dado la importancia requerida y en otra porque no tienen una persona capacitada que lo diseñe, por tal motivo, propongo la creación de uno, que tenga medidas de 30 x 25 cm. con los apartados que se señalarán a continuación.

JUSTIFICACIÓN

La inexistencia de medios adecuados no permite una buena comunicación organizacional dentro del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, esto conlleva a que los empleados y directivos no tengan una relación armónica que acceda a formar un ambiente agradable, una de las causas que propician esta problemática es que el trabajador cuando ingresa, no tiene una plática introductoria, ni existe un manual de bienvenida.

OBJETIVO GENERAL

El diseño propuesto de un manual de bienvenida, procurará llevar a cabo una relación más agradable entre empleados y directivos, que facilite el flujo de

comunicación, así como una buena imagen corporativa dentro del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.- Proyectar clara y ordenadamente cada uno de los puntos que contiene en su interior el manual de bienvenida.

2.- Hacer llegar una vez terminado el manual, su contenido a todos los integrantes de la organización.

3.- Conseguir a través del manual de bienvenida inducir al trabajador dentro de la empresa, que se sienta a gusto y que mejore el clima de comunicación organizacional.

PROPUESTA DEL MANUAL DE BIENVENIDA

INTRODUCCIÓN

El presente manual de bienvenida tiene el objetivo de incorporarte como nuevo trabajador de esta organización, para ésto, es necesario que te sientas a gusto desde el primer día de labores por ello a través de las siguientes páginas te diremos ¿quienes somos? y hasta donde queremos llegar para que nos acompañes a ser parte de los triunfos que como un equipo logremos obtener.

Tú eres la parte primordial de nuestra organización, ya que con tu trabajo, esfuerzo y dedicación lograremos conseguir los objetivos que nos hemos planteado como organización, a la vez que la imagen que proyectes al exterior, será la imagen de todos y cada uno de los que integramos este equipo de trabajo, por ello, es necesario que exista una buena relación y comunicación entre tu y todas las personas que de una u otra manera permiten a esta organización ser orgullo del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla.

Iniciamos con palabras de bienvenida por parte de nuestro director general, la historia de nuestra organización, nuestra misión, visión y los valores que ofrece

el integrarte como parte de esta gran familia, su estructura organizacional y finalmente el reglamento que rige a cada uno de los integrantes para fomentar una buena relación de trabajo.

Esperamos que este manual de bienvenida te sirva de gran ayuda, logrando aclarar tus dudas con respecto a las expectativas propias que puedas tener al ser ya un miembro más de esta organización.

CARTA DE BIENVENIDA

De parte de esta organización, de la cual ya eres parte, recibe la más cordial de las bienvenidas, deseando que tu estancia aquí, sea para el crecimiento tanto personal como de la organización, ya que en estos días se viven en el país problemas económicos y financieros que no tan fácil permiten conseguir un empleo y sobre todo, una persona que cubra todos los requisitos, cualidades y características que tú posees.

Haz dado el primer paso para alcanzar tus metas personales, tu posibilidad de crecimiento es muy grande, gracias a los recursos que están a tu disposición y sobre todo, el apoyo de tus nuevos compañeros y directivos, su disponibilidad, iniciativas y esfuerzos para que lo logres.

Aquí te ofrecemos un excelente ambiente de trabajo, por parte de todos y por supuesto responsabilidad en las acciones que llevamos a cabo, por ello, de ti esperamos, paciencia, seriedad, honestidad y responsabilidad en tus labores.

Estaré a tu disposición cuando así lo requieras, cuenta con mi apoyo y ayuda cuando lo necesites, es lógico que tal vez te encuentres confundido al principio, pero veras que con todas las cualidades individuales y colectivas de esta gran familia, así como el deseo de triunfar y la voluntad de trabajar, saldrás adelante.

Nuestra meta, es que tú te integres a nuestra organización y descubras las posibilidades que hay par seguir escalando peldaños, encontrando al mismo tiempo, amigos que te darán su mano y te ayudarán en todo momento para que encuentres un ambiente armonioso de trabajo día a día y la jornada de labores no sea para ti una obligación, sino un placer de servir.

Con los mejores deseos para que logres tus metas.

A t t e.

EL DIRECTOR GENERAL

HISTORIA DE LA EMPRESA

El Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla comienza sus operaciones el 11 de mayo del año 2000. El paulatino crecimiento del Servicio Telefónico de Emergencias 066-Puebla, ha incrementado su área de operación que ahora es dividida en 4 grupos de trabajo que son conformados por 3 operadores y 1 supervisor por turno, 12 operadores telefónicos y personal adscrito a diversas dependencias de servicios y emergencia como son: El Heroico Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Mexicana, la Policía Estatal Preventiva, la Procuraduría General de Justicia del estado, la Policía Preventiva Municipal, la Policía Municipal perteneciente al municipio de San Andrés Cholula y la 25 va. Zona Militar del Heroico Ejército Mexicano.

INFORMACIÓN GENERAL

¿Cómo opera el 066?

Se tiene en promedio 1 minuto y cuando el peticionario proporciona sin ningún problema los datos solicitados, se puede crear un registro en 50 segundos. Cabe señalar que, en los casos en que el peticionario no proporciona bien los datos, ya sea porque no se encuentra en el lugar, por nerviosismo o por desconocimiento de la dirección exacta, el tiempo se puede prolongar.

Las diferentes corporaciones que colaboran en el 066 cuentan con sus promedios de respuesta, ya que el número de sus unidades y personal no se ha modificado.

Cruz Roja Mexicana	de 7 a 16 minutos	5 unidades
Policía Preventiva Municipal	de 2 a 7 minutos	192 patrullas
Heroico Cuerpo de Bomberos	de 10 a 18 minutos	7 estaciones
Policía Mun. San Andrés Cholula	de 3 a 7 minutos	9 patrullas

El Servicio Telefónico de Emergencias 066, dentro del estado de Puebla tiene un alcance a los siguientes municipios:

- Puebla
- Amozoc
- San Pedro Cholula
- San Andrés Cholula
- Santa Clara Ocoyucan
- Santa Isabel Cholula
- San Gregorio Atzompa
- Juan C. Bonilla
- Coronango
- Cuautlancingo
- Xoxtla
- Tlaltenango
- Teziutlán
- Tehuacán

OBJETIVO

El objetivo del 066 es brindar un apoyo continuo y eficiente a la comunidad, en atención de reportes, denuncias, emergencias, faltas y delitos. Otros de los objetivos del 066 son:

- Salvar la vida y el patrimonio de la sociedad.
- Crear una herramienta de seguimiento administrativo para incrementar los niveles de eficiencia entre las corporaciones particulares.
- Crear y consolidar mecanismos de control y eficiencia en el uso y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Integrar información del análisis de la problemática en la Seguridad Pública y coadyuvar a los fines de otras instancias.

MISIÓN

Apoyar y servir a las instituciones de Seguridad Pública estatales, federales y municipales, en el proceso de toma de decisiones, a partir de información oportuna y confiable que permita obtener una efectividad óptima de los recursos y la infraestructura instalada, en la prevención, disuasión y persecución de los delitos, así como en los acontecimientos de protección civil.

VALORES

Deseamos que todos los compañeros que se desempeñan en esta organización se sientan en confianza y demuestren los valores con que fueron educados en su núcleo familiar, sin embargo, señalaremos algunos de los cuales están dirigidos hacia nuestro público, los trabajadores y la organización, ellos son los que más nos interesan, por su parte, queda abierta la posibilidad que a iniciativa personal, deseen sugerir o agregar otros a esta lista:

- Responsabilidad: Sin duda uno de los valores más importantes en el ser humano, quien lo posee, tiene las puertas abiertas en cualquier lugar.

- Honestidad: Con tus compañeros, con la organización y contigo mismo, este valor abre las puertas de la confianza.

- Confianza: Se logra a través de una comunicación sincera, permite que se logren escalar peldaños en nuestra organización.

- Respeto: Si queremos recibir este valor de los demás, debemos primero ofrecerlo, tanto a los compañeros como a la organización.

- Servicio: Nuestra organización brida apoyo y ayuda, pero lo hace a través del espíritu de este valor hacia la sociedad.

ESTRUCTURA FUNCIONAL

Funciones del Operador de Llamadas:

Los operadores de llamadas de emergencias, reciben la llamada y luego de ser procesada, identifican si se necesita asistencia de la Policía, de los Bomberos o Médicos, para convocar sus servicios.

1- Atiende las llamadas de emergencias provenientes de hogares, oficinas, teléfonos celulares, teléfonos públicos, etc.
2- Confirma la información, el nombre del recurrente y la localización de la llamada.
3- Identifica el tipo de incidente (robo, accidentes de tránsito, incendio, etc).
4- Asigna un código de despacho y prioridad a las llamadas.
5- Clasifica la llamada y canaliza el incidente para su despacho.

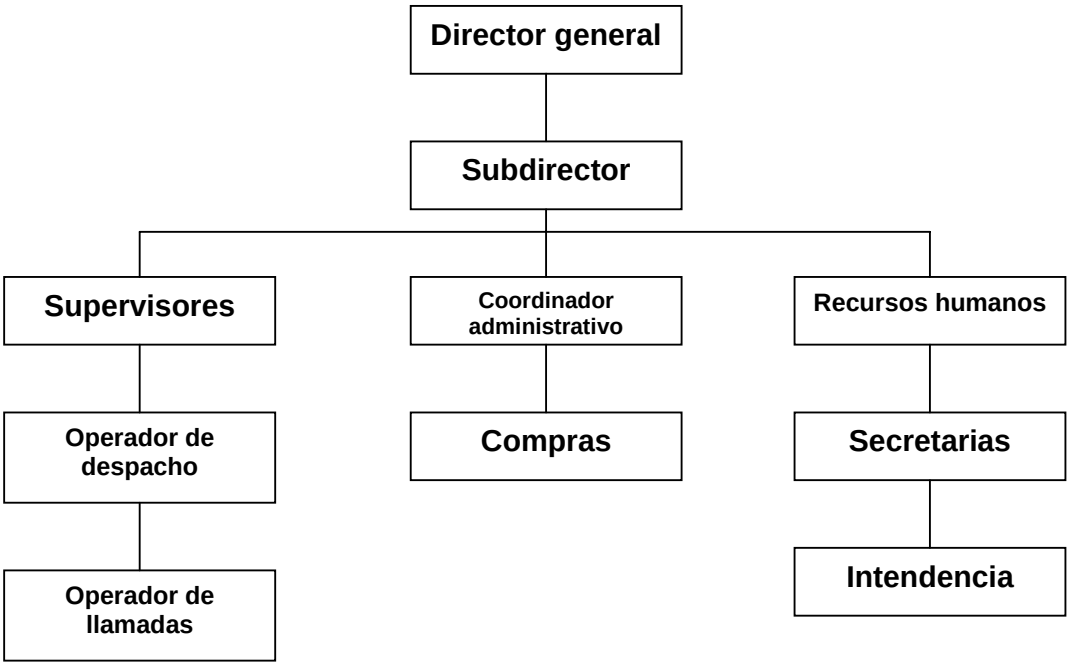
Funciones del Operador de Despacho:

1- Procesa la lista de incidentes según la prioridad.
2- Determina una solución al incidente.
3- Despacha los recursos disponibles (patrulleros, ambulancias, bomberos).
4- Realiza el seguimiento correspondiente del incidente despachado.
5- Cierra y archiva los incidentes atendidos.

NUESTRO LOGOTIPO

Tu seguridad...
es nuestro compromiso
marca 066 y protégete.

ORGANIGRAMA



REGLAMENTO

El presente reglamento tiene por objeto que tú, estimado trabajador de esta organización conozcas las obligaciones y responsabilidades que tiene la organización contigo y viceversa.

Este reglamento está basado en su totalidad en los artículos que marca la ley federal del trabajo vigente en nuestro país.

a).- Mis derechos conforme a la ley federal del trabajo:

1.- Serán respetadas la libertad de expresión de cada trabajador, así como su libertad de culto religioso sin que ambas sean condicionante para ascensos y promociones de puesto a futuro.

2.- Todo personal de nuevo ingreso firmará un contrato que ampara su contratación así como el pago de prestaciones que por ley le corresponden, dicho contrato será en común acuerdo con el representante legal de la organización y puede darse por terminado cuando alguna de las partes lo considere.

3.- La jornada de trabajo es de 24 hrs. de guardia x 48 hrs. de descanso.

4.- Todo personal que le toque laboral los días de descanso obligatorios señalados por la ley federal del trabajo recibirán una compensación extra equivalente a lo que perciben por una guardia de trabajo.

5.- Según la ley federal del trabajo son días de descanso obligatorio: 1ro. de enero, 5 de febrero, 21 de marzo, 1 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre, 25 de diciembre y el 1 de diciembre de cada 6 años.

b).- Obligaciones de los trabajadores:

1.- El trabajador podrá ausentarse de sus labores hasta por 2 guardias seguidas sin previo aviso, si no regresa o no se conoce la causa de su ausencia se dará por terminado el contrato con la organización.

2.- Son obligaciones de los trabajadores:
- Cumplir con las normas de trabajo asignadas por la organización.
- Desempeñar las actividades que le fueron encomendadas.
- Ejecutar su trabajo con intensidad, cuidado y esmero apropiado en tiempo, forma y lugar que le fueron asignados.
- Dar aviso a su jefe inmediato en caso de no poder asistir a laborar, el motivo de su ausencia.
- Dar a conocer a su jefe inmediato si tiene alguna enfermedad contagiosa que ponga en riesgo a sus compañeros.

3.- Queda prohibido a los trabajadores:
- Cualquier acto que ponga en peligro su vida y la de sus compañeros.

- Sustraer de las instalaciones de la organización material o mobiliario de trabajo sin previa autorización.

- Presentarse a laborar en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga.

- Portar armas dentro de las instalaciones de la organización.

- Hacer propaganda política o religiosa en horas de trabajo.

4.- La organización le otorgará a todo el personal el derecho a que se adiestre o capacite para elevar su vida y productividad.

5.- El objetivo por el cual la organización ofrece al personal la capacitación o adiestramiento es:

- Perfeccionar los conocimientos y habilidades al trabajador en la actividad que realice en la organización.
- Preparar al trabajador para que ocupe una vacante o puesto superior inmediato.
-Incrementar su productividad en la empresa.
- Incrementar su autoestima y su calidad de vida.

PROPUESTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Para poder implementar estrategias que permitan el mejoramiento comunicativo en la organización, es necesario compartir nuestras experiencias con seres humanos y para su buen funcionamiento, se requiere de tiempo y esfuerzo personal, por lo cual, a través de la capacitación se pretende que el trabajador esté informado y actualizado sobre como afrontar situaciones dentro de su familia y la organización.

JUSTIFICACIÓN

Mirar y escuchar a las personas cuando hablan, es una muestra de atención y nos hace sentirnos más seguros, existen opciones diferentes, conviene reflexionar y analizar los argumentos y consecuencias da cada una de ellas.

Por este motivo, el presente programa se ha elaborado con temas y objetivos para lograr el mejoramiento armónico y comunicativo dentro de la organización. Las estrategias diseñadas abarcan los puntos clave que se desean atacar y deshacer los problemas que actualmente aquejan a la organización.

OBJETIVO GENERAL

Planear, organizar, coordinar e implementar un programa de estrategias que ayude el progreso de la organización a través de las buenas relaciones empleado-directivo y viceversa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Favorecer un adecuado ambiente de trabajo.
- Conocer y valorar los programas de motivación personal.
- Coordinar las actividades con anticipación.
- Participar y plantear el trabajo en equipo.
- Promover las capacitaciones y participación de los empleados.

DISEÑO DEL PROGRAMA COMO PROPUESTA

PROGRAMAS	OBJETIVOS	DIRIGIDO	TEMAS	CONTENIDO DEL CURSO
Pláticas de valores educativos	**GENERAL:** Analizar y perfeccionar los conocimientos educativos de cada trabajador. **ESPECÍFICOS:** Lograr que se ejecuten los valores educativos que cada integrante obtenga en él.	Todo el personal	Educación para la vida. Formación educativa. Educación personal	Nuestros valores en la vida familiar. Analizar las expectativas de vida profesional. Vida laboral.
Pláticas, reuniones entre trabajadores y directivos.	**GENERAL:** Construir una comunicación amena, de confianza y responsable.	Todo el personal	Comunicación positiva. Dudas y sugerencias.	Opiniones y participaciones. Formas de manejo de la comunicación positiva.

	ESPECÍFICOS: Establecer una situación de control en los empleados con una confianza de expresión personal.		Manejo y control de desacuerdos.	Procesamiento de información concisa y amena.

PROGRAMAS	OBJETIVOS	DIRIGIDO	TEMAS	CONTENIDO DEL CURSO
Reglamento interno de la organización.	**GENERAL:** Establecer una situación de control y disciplina en la organización y en el personal. **ESPECÍFICOS:** -Mantener un mutuo respeto entre los integrantes. -Describir las políticas, obligaciones y responsabilidades de las cuales toda la organización es participe.	Todo el personal	Obligaciones y derechos del personal. Requisitos para la integración en equipo.	Generalización de obligaciones y responsabilidades dentro de la empresa. Seguimiento y supervisión para que se cumpla el reglamento interior.
Coordinación de medios de comunicación oral y escritos.	**GENERAL:** Fomentar y consolidar los medios escritos dentro de la empresa. **ESPECÍFICOS:** Proporcionar información clara y precisa para tener un buen manejo y control de las actividades de la organización.	Todo el personal	-Redacción de avisos. -Importancia de un mensaje bien redactado. -La importancia de los medios de comunicación. -La importancia de una comunicación efectiva. -Problemas y consecuencias de una mala comunicación en la organización	

PROGRAMAS	OBJETIVOS	DIRIGIDO	TEMAS	CONTENIDO DEL CURSO
Incentivos y motivaciones de puntualidad y asistencia.	**GENERAL:** Fomentar la participación en todo el personal a que estos deban ser puntuales en su área de trabajo. **ESPECÍFICOS:** Motivar a los empleados por el buen desempeño de sus labores, así como su puntualidad y su asistencia a las mismas.	Todo el personal	Cada fin de mes, se reunirán todos los empleados y se les dará un incentivo frente a todos a quienes hallan cubierto los requisitos para merecer nombramiento del empleado modelo del mes.	
Capacitación al personal de la organización.	**GENERAL:** Coordinar, enseñar y actualizar a los empleados en las funciones que realizan dentro de la organización. **ESPECÍFICOS:** Instruir al personal participante sobre las nuevas técnicas o actualizaciones del equipo que manejan en la organización así como las funciones administrativas	Todo el personal	Capacitación y entrenamiento de acuerdo al área del empleado.	