

# CRITERIOS PARA ANALIZAR

## la comunicación en el chat del equipo

Evaluar la efectividad de los mensajes escritos en chats laborales, considerando elementos como claridad, concisión, tono y adecuación al contexto, con el objetivo de comprender cómo estos aspectos impactan la comprensión y la colaboración.

Analiza la dinámica de comunicación en el chat del equipo considerando los siguientes aspectos:

01

### MODO DE COMUNICACIÓN

Observa cómo se utiliza el formato de mensajes, incluyendo emojis y emoticones. ¿Cómo influye en la interpretación de los mensajes? Identifica si hay un equilibrio adecuado entre mensajes formales e informales según el contexto.

### MANERA DE EXPRESARSE

Analiza claridad y concisión en la forma en que se expresan. ¿Se utilizan términos técnicos de manera comprensible para todos? Busca si existe coherencia en la manera en que se comunican o si hay cambios bruscos en el tono.

### PREGUNTAS REALIZADAS:

Analiza la calidad de las preguntas formuladas en el chat. ¿Son claras y específicas? ¿Fomentan la participación de todos los miembros del equipo y buscan obtener información relevante?

### ELECCIÓN DE PALABRAS:

Examina la elección de palabras utilizadas en los mensajes. ¿Cómo afecta la elección de palabras a la percepción de la comunicación? Busca si se utilizan palabras que favorecen un ambiente de colaboración y respeto.

### EMOCIONES MANIFESTADAS:

Observa las expresiones emocionales en los mensajes. ¿Cómo se manifiestan las emociones? Busca si se expresan de manera constructiva o si hay manifestaciones de frustración y negatividad. Considera si las emociones se comparten de manera abierta y transparente, o si se reprimen.

### TONOS DE MENSAJES:

Evalúa el tono general de los mensajes. ¿Se detectan tonos sarcásticos o irónicos? Busca coherencia en el tono utilizado en diferentes situaciones. Considera si se ajusta el tono a la seriedad o urgencia del problema discutido.

### RESPUESTAS A EMOCIONES EXPRESADAS:

Observa cómo responden los demás miembros del equipo a las emociones expresadas. ¿Se muestra empatía? Considera si se toman medidas para abordar situaciones donde un miembro del equipo expresa sentirse maltratado o frustrado. Busca si se fomenta un ambiente de apoyo emocional y comprensión.

### USO DE HUMOR:

Analiza cómo se utiliza el humor en los mensajes. ¿Contribuye de manera positiva a la comunicación o puede malinterpretarse? Busca si hay consenso sobre el tipo de humor aceptable en el equipo. Considera si se adapta el uso de humor al contexto y no minimiza la importancia de los temas discutidos.

### IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN:

Analiza cómo afecta la comunicación escrita al ambiente del equipo. ¿Se observa un impacto positivo o negativo en la moral y la colaboración? Busca si los miembros del equipo son conscientes del impacto de sus palabras en la dinámica grupal.

### REVISIÓN DE CONFLICTOS:

Enfócate en cómo se abordan los conflictos en la comunicación escrita. ¿Se resuelven de manera constructiva o se intensifican? Busca si existe un protocolo para resolver malentendidos y conflictos en el equipo. Considera si la comunicación escrita se utiliza como herramienta para resolver diferencias y mejorar la colaboración.

Usa estas pautas para evaluar y mejorar la comunicación en el chat del equipo, fomentando un ambiente de colaboración y respeto.

# DIFICULTAD

## en la reserva de turnos

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

La falta de un sistema eficaz para reservar turnos o realizar consultas específicas dificulta la accesibilidad de la población de la cuenca de Azul al Centro Médico del SUD.

### SOLUCIÓN DESDE EL DESARROLLO DE SOFTWARE:

Implementar un sistema de gestión de citas en línea que permita a los pacientes reservar turnos de manera sencilla desde su hogar. Este sistema debería ser accesible a través de una plataforma web o una aplicación móvil, brindando a los usuarios la capacidad de ver la disponibilidad de citas y realizar reservas de manera conveniente.

## PROBLEMA FRECUENTE 1:

### Dificultad en la Navegación y Reserva de Citas:

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Los usuarios, especialmente los pacientes, encuentran complicado navegar por la plataforma y realizar la reserva de citas de manera eficiente. Pueden haber confusiones en la interfaz, pasos poco claros o dificultades técnicas que impiden una experiencia fluida.

### DESARROLLO NUEVO:

Mejora de la Interfaz de Usuario (UI) y Experiencia del Usuario (UX):

- Acciones a Realizar:
  - Rediseñar la interfaz de usuario para que sea más intuitiva y fácil de navegar.
  - Simplificar el proceso de reserva de citas, reduciendo el número de pasos y haciendo más claro cada paso.
  - Incorporar elementos visuales, como iconos y mensajes de ayuda, para guiar a los usuarios durante el proceso.

## PROBLEMA FRECUENTE 2:

### Falta de Retroalimentación y Confirmación:

#### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Los usuarios, tanto médicos como pacientes, expresan inquietudes sobre la falta de retroalimentación después de completar el proceso de reserva de citas. Pueden sentir incertidumbre acerca de si la cita fue programada correctamente o si hay algún detalle adicional que deban conocer.

#### DESARROLLO NUEVO:

Sistema de Confirmación y Comunicación Automatizada:

- Acciones a Realizar:
  - Implementar un sistema de confirmación automática que envíe notificaciones inmediatas a los usuarios después de que completen la reserva de citas, indicando los detalles de la cita.