

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		i(134)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LUZ KARINA CASTRO NARVÁEZ YESICA CAROLINA HINOJOSA ROSADO		
FACULTAD	FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	ELVIS FERNANDO RÍOS PACHECO		
TÍTULO DE LA TESIS	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA, CESAR		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS PERMITIÓ DETERMINAR ALGUNAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS EN ASPECTOS DE LA CULTURA, LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL, COMO LA COLABORACIÓN, EL LIDERAZGO, LA ORIENTACIÓN AL CLIENTE, LA SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO, LAS CONDICIONES DE TRABAJO, LA FORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. ASÍ MISMO, EN LA IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS, SE PUDO DETERMINAR DESDE LA ENTIDAD COMO SE PLANTEAN ALGUNAS Y SE PROPONEN OTRAS PARA MEJORAR LOS ASPECTOS MENCIONADOS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 134	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 0



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL
EN EL HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA, CESAR**

AUTORAS

LUZ KARINA CASTRO NARVÁEZ

YESICA CAROLINA HINOJOSA ROSADO

**Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de Comunicador
Social**

Director

Com. Social ELVIS FERNANDO RÍOS PACHECO

Magíster en Dirección del Desarrollo Local

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Marzo, 2021

Índice

Capítulo 1. Análisis De La Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional En El Hospital Regional De Aguachica, Cesar	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación Del Problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación.....	3
1.5 Delimitaciones.....	5
1.5.1 Delimitación Operativa.	5
1.5.2 Delimitación Conceptual.....	5
1.5.3 Delimitación Geográfica.	5
1.5.4 Delimitación Temporal:	5
Capítulo 2. Marco Referencial.....	6
2.1 Marco Histórico.....	6
2.1.1 Antecedentes	7
2.1.1.1 Antecedentes en el contexto internacional	7
2.1.1.2 Antecedentes en el contexto nacional	9
2.1.1.3 Antecedentes en el contexto local	10
2.2 Marco Contextual.....	11
2.3 Marco Conceptual	14

2.4 Marco Teórico	16
2.5 Marco Legal	19
Capítulo 3. Diseño Metodológico	23
3.1. Tipo de investigación	23
3.2. Población.....	23
3.3. Muestra.....	24
3.3.1. Muestreo Cuantitativo	24
3.3.2 Muestreo Cualitativo	25
3.4. Técnica de recolección de información.....	25
3.4.1 Recolección de información cuantitativa	25
Capítulo 4. Resultados de la Investigación.....	27
4.1 Factores que influye en la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar.	27
4.1.1 Encuesta para medición de la comunicación, la cultura y el clima organizacional.	28
4.1.2 Entrevista.....	31
4.1.3 Análisis de los resultados: Factores que influyen en la comunicación, la cultura y el clima organizacional.....	32
4.2 Identificar las estrategias más relevantes de comunicación organizacional que se utilizan en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar	41
4.3. Diseño el plan de comunicación para el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar.....	46
Conclusiones	50

Recomendaciones	52
Referencias	53
Apéndices.....	56

Lista de Figuras

Figura 1. Pregunta No 1 de la Encuesta Tabulada	28
Figura 2. Pregunta No 2 de la encuesta tabulada	29
Figura 3. Pregunta No 3 de la encuesta tabulada	29
Figura 4. Pregunta No 4 de la encuesta tabulada	30
Figura 5. Pregunta No 5 de la encuesta tabulada	31
Figura 6. Pregunta No 1 de la encuesta tabulada	67
Figura 7. Pregunta No 2 de la encuesta tabulada	67
Figura 8. Pregunta No 3 de la encuesta tabulada	68
Figura 9. Pregunta No 4 de la encuesta tabulada	69
Figura 10. Pregunta No 6 de la encuesta tabulada	70
Figura 11. Pregunta No 7 de la encuesta tabulada	71
Figura 12. Pregunta No 8 de la encuesta tabulada	72
Figura 13. Pregunta No 9 de la encuesta tabulada	72
Figura 14. Pregunta No 10 de la encuesta tabulada	73
Figura 15. Pregunta No 11 de la encuesta tabulada	74
Figura 16. Pregunta No 12 de la encuesta tabulada	75
Figura 17. Pregunta No 13 de la encuesta tabulada	76
Figura 18. Pregunta No 14 de la encuesta tabulada	77
Figura 19. Pregunta No 15 de la encuesta tabulada	78
Figura 20. Pregunta No 16 de la encuesta tabulada	78
Figura 21. Pregunta No 17 de la encuesta tabulada	79
Figura 22. Pregunta No 18 de la encuesta tabulada	80
Figura 23. Pregunta 19 de la encuesta tabulada	81
Figura 24. Pregunta No 20 de la encuesta tabulada	82

Figura 25. Pregunta No 21 de la encuesta tabulada	83
Figura 26. Pregunta No 22 de la encuesta tabulada	84
Figura 27. Pregunta No 23 de la encuesta tabulada	84
Figura 28. Pregunta No 24 de la encuesta tabulada	85
Figura 29. Pregunta No 25 de la encuesta tabulada	86
Figura 30. Pregunta No 26 de la encuesta tabulada	87
Figura 31. Pregunta No 27 de la encuesta tabulada.....	87
Figura 32. Pregunta No 28 de la encuesta tabulada	88
Figura 33. Pregunta No 29 de la encuesta tabulada	89
Figura 34. Pregunta No 30 de la encuesta tabulada	90
Figura 35. Pregunta No 31 de la encuesta tabulada	91
Figura 36. Pregunta No 32 de la encuesta tabulada	91
Figura 37. Pregunta No 33 de la encuesta tabulada	92
Figura 38. Pregunta No 34 de la encuesta tabulada	93
Figura 39. Pregunta No 35 de la encuesta tabulada	94
Figura 40. Pregunta No 36 de la encuesta tabulada	94
Figura 41. Pregunta No 37 de la encuesta tabulada	95
Figura 42. Pregunta No 38 de la encuesta tabulada	96
Figura 43. Pregunta No 39 de la encuesta tabulada	96
Figura 44. Pregunta No 40 de la encuesta tabulada	97

Lista de tablas

Tabla 1. Aspectos de la comunicación, la cultura y el clima organizacional	34
Tabla 2. Las estrategias más relevantes de comunicación organizacional que se utilizan en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar	41

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta Sobre Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional Dirigida Para El Personal Que Labora En El Hospital José David Padilla Villafañe	57
Apéndice B. Entrevista Sobre Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional Dirigida Para El Personal Que Labora En El Hospital José David Padilla Villafañe	63
Apéndice C. Resultados Aplicación de la Encuesta.....	67
Apéndice D. Resultados Entrevista	98
Apéndice E. Plan De Comunicación Para El Hospital Regional Del Municipio De Aguachica, Cesar.....	114

Resumen

La cultura, la comunicación y el clima organizacional, son componentes de la administración organizacional, que impactan de manera directa los resultados de cada entidad, bien sea en el escenario público o en el privado. El análisis sobre estos tres aspectos, es el objetivo principal de la presente investigación, enmarcada en un marco teórico referido sobre la medición del clima organizacional, un marco normativo que apropia las normas vigentes sobre esta temática en Colombia y una metodología de la investigación mixta, enmarcada en el desarrollo de los objetivos a través de instrumentos como la encuesta y la entrevista, aplicadas los empleados del Hospital Regional de Aguachica, Cesar.

El desarrollo de los objetivos permitió determinar algunas debilidades y fortalezas en aspectos de la cultura, la comunicación y el clima organizacional, como la colaboración, el liderazgo, la orientación al cliente, la satisfacción en el puesto de trabajo, las condiciones de trabajo, la formación y la comunicación. Así mismo, en la identificación de estrategias, se pudo determinar desde la entidad como se plantean algunas y se proponen otras para mejorar los aspectos mencionados. Al respecto se evidencian falencias en relación con la comunicación en los equipos de trabajo, la provisión información al empleado sobre su desempeño laboral, falta mayor confianza a la hora de la toma de decisiones por parte de los empleados, no existe satisfacción en el programa de estímulos, reconocimiento y valoración del empleado, se requiere mejorar en las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y demás que satisfagan las necesidades del trabajador en su puesto de trabajo, falta de motivación para capacitarse en los programas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo, entre otros.

Y aspectos positivos para destacar como la existencia de una percepción positiva del empleado frente al recibimiento en la empresa, conocimiento de la misión y visión institucional, comunicación permanente y planeada, apoyo y colaboración por parte del líder o coordinador del área y respeto por las diferencias de sexo, religión, ideología política o cultura, entre otras. Finalmente, como resultado final, se presenta al Hospital Regional de Aguachica, Cesar, un plan estratégico de comunicación, que permitirá fortalecer la cultura, la comunicación y el clima organizacional en relación con el cliente interno y externo.

Introducción

En el sector organizacional, la comunicación ejerce como eje transversal para el desarrollo, posicionamiento y competitividad de cada entidad, lo que conlleva a que en las organizaciones esta sea el factor determinante en sus procesos y servicios. No obstante, a partir de la transformación empresarial y la globalización, hoy en día la comunicación permea el escenario del clima y la cultura organizacional que a su vez conforman los pilares de éxito de una organización.

En el Departamento del Cesar, el Hospital Regional de Aguachica; se destaca como uno de líderes en la prestación del servicio de salud, cumpliendo con los fines propuestos por el ordenamiento jurídico colombiano, y que a su vez requieren de diversos factores como el buen clima organizacional, en aras de cumplir con la calidad que demanda dicho servicio.

En la presente investigación se caracterizaron los factores que influyen en la comunicación, clima y cultura organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar, en base a la fecha no existe un estudio sobre la medición de los factores que influyen en el clima organizacional y que permitan determinar el porqué del crecimiento y posicionamiento del Hospital Regional de Aguachica, Cesar, razón por la cual es importante el desarrollo de un análisis que permita establecer las estrategias de comunicación para el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional en el Hospital.

Capítulo 1. Análisis De La Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional En El Hospital Regional De Aguachica, Cesar

1.1 Planteamiento del Problema

En el sector organizacional, la comunicación ejerce como eje transversal para el desarrollo, posicionamiento y competitividad de cada entidad, lo que conlleva a que en las organizaciones esta sea el factor determinante en sus procesos y servicios. No obstante, a partir de la transformación empresarial y la globalización, hoy en día la comunicación permea el escenario del clima y la cultura organizacional que a su vez conforman los pilares de éxito de una organización.

El clima y la cultura organizacional permiten a través de una efectiva comunicación que las organizaciones logren las metas y objetivos propuestos, pero cuando surge el efecto contrario, los objetivos son cada vez más difíciles de alcanzar y el desarrollo de la empresa limitara su posicionamiento en el mercado, haciendo necesario la constante medición, análisis y diseño de estrategias que subsanen la problemática que además afecta el sector empresarial desde la parte externa e interna.

De acuerdo con la teoría planteada por Chiavenato, las organizaciones logran su éxito, cuando los equipos de trabajo caminan el mismo sendero y entonces cooperan para que los objetivos trazados sean una meta en común y no independiente, lo cual además se fundamenta bajo un excelente clima y cultura organizacional.

De esta manera encontramos que la comunicación, el clima y la cultura organizacional son aspectos determinantes en el proceso evolutivo de una empresa, convirtiéndose en la mejor carta de presentación de una empresa, pues un equipo de trabajo que labora bajo los

ejes de la comunicación efectiva, el respeto, el liderazgo y los demás componentes organizacionales de un ambiente laboral sano, permitirá el logro de los objetivos misionales y visionales de la organización.

En este orden de ideas, un mal clima organizacional puede determinar el éxito o el fracaso de una empresa, identificándose mediante la medición de la percepción de su planta de trabajadores, los efectos positivos se manifiestan en mayor productividad, mejoramiento continuo de los procesos de comunicación, alcance de las metas y objetivos propuestos, en cambio cuando la percepción es negativa se tiende a percibir desmotivación, mala comunicación, conflictos internos y disminución en la productividad.

En el Departamento del Cesar, el Hospital Regional de Aguachica; Cesar, se destaca como uno de líderes en la prestación del servicio de salud, cumpliendo con los fines propuestos por el ordenamiento jurídico colombiano, y que a su vez requieren de diversos factores como el buen clima organizacional, en aras de cumplir con la calidad que demanda dicho servicio.

Sin embargo, a la fecha no existe un estudio sobre la medición de los factores que influyen en el clima organizacional y que permitan determinar el porqué del crecimiento y posicionamiento del Hospital Regional de Aguachica, Cesar, lo cual genera incertidumbre frente a la satisfacción o insatisfacción del cliente interno y externo, impacto negativo en la prestación de un servicio de calidad, impide claridad al momento de la toma de decisiones organizacionales, productividad dentro de la organización, mejoramiento continuo en las condiciones laborales de sus empleados, generar planes de acción frente la organización administrativa, argumentos que sustentan la problemática identificada y para lo cual se ha diseñado el desarrollo de un análisis que permita establecer las estrategias de comunicación

para el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cuál es el estado de la comunicación, cultura y clima organizacional y se requiere una la proyección estratégica de la comunicación organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar el estado actual de la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar

1.3.2 Objetivos Específicos

Caracterizar los factores que influye en la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar.

Identificar las estrategias más relevantes de comunicación organizacional que se utilizan en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar

Diseñar un plan de comunicación organizacional para fortalecer el clima organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar

1.4 Justificación

La cultura, la comunicación y el clima organizacional son factores que inciden de manera directa con el cumplimiento de los objetivos trazados por una organización. El

planteamiento del análisis de estos tres factores permite el estudio de la percepción de la planta de personal de una empresa, bien sea del sector privado o el público, y con base en el diagnóstico, establecer planes de mejoramiento que buscan fortalecer debilidades y exaltar fortalezas, dentro de la organización. (Calva & Hernández, 2004)

Es de esta forma como hoy en día la medición del clima organizacional se ha convertido en la mejor herramienta para que las empresas se planteen las acciones correctivas que permitan brindar un servicio o producto de calidad, pero también a su vez establecer y mejorar las estrategias comunicacionales que optimicen la prestación de servicios como la salud en el Hospital Regional de Aguachica, Cesar.

En la actualidad, la Institución Hospitalaria no cuenta con la implementación de instrumentos de medición de la cultura, la comunicación y el clima organizacional, del cliente interno y externo, lo que genera que no se puedan conocer de manera continua las debilidades y fortalezas en dichos aspectos, y por ende diseñar estrategias comunicacionales enfocados, en la satisfacción de los empleados, planeación estratégica, toma de decisiones y la prestación de un servicio de calidad.

El desarrollo de la investigación permitirá dentro de la organización conocer la satisfacción o insatisfacción del cliente interno y externo, el impacto en la prestación de un servicio de calidad, el mejoramiento en la toma de decisiones organizacionales, identificar oportunidades de mejora para productividad dentro de la organización, generar planes de acción frente la organización administrativa

En este orden de ideas, la investigación reviste importancia porque permitirá determinar las estrategias de comunicación efectivas en el sector de la prestación de los servicios de salud en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar, y que permeará el

desarrollo de estrategias para fortalecer el clima organizacional, y con ello la productividad y logro de los objetivos de la entidad prestadora del servicio de salud.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación Operativa. Entre las posibles limitaciones que se puedan presentar en el momento de ejecutar la investigación se puede encontrar: Permiso para adquirir la información, rechazo por parte de empleados.

1.5.2 Delimitación Conceptual. Para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los términos de clima organizacional, liderazgo, comunicación asertiva, empresas del sector salud, organización, ambiente, clima.

1.5.3 Delimitación Geográfica. La investigación se realizó en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar.

1.5.4 Delimitación Temporal. El tiempo estipulado para el desarrollo de la investigación será de 8 semanas después de aprobado el anteproyecto.

Capítulo 2. Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

El origen de la preocupación por el hombre y las relaciones sociales, como causas de la productividad dentro del entorno laboral, tiene su precedente con el surgimiento de la escuela humanística de la administración desarrollada o teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo en Estados Unidos. La misma nació de las necesidades de mejorar las condiciones de los trabajadores y la lamentable situación de deshumanización, provocada por la aplicación de métodos rigurosos y prácticas organizacionales despreocupadas del ser humano y sus necesidades psicológicas y/o sociales. (Ganga, Piñones, & Valderrama, 2014)

El desarrollo de dichas propuestas para el mejoramiento del clima organizacional, se establecieron bajo dos corrientes teóricas, de donde se establece una teoría científica y una teoría clásica de la administración. (Hernández & Rodríguez, 1994)

No obstante, dentro de este contexto existen otros teóricos que han establecido el estudio del clima organizacional como causa de la productividad laboral. Uno de ellos, es Owen, quien goza de un reconocimiento como el padre de la administración moderna de personal. Su planteamiento teórico, se fundamenta en el management moderno. (Ganga, Piñones, & Valderrama, 2014)

De acuerdo con el planteamiento de la Escuela Humanística de la Administración, se enmarca en la Teoría de las Relaciones Humanas, donde se considera al hombre como un ser social, que se caracteriza por tener sentimiento, también temores y deseos, lo cual impacta en el ámbito laboral en aspectos motivacionales. (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015)

De acuerdo con el desarrollo teórico que plantean Ganga, Piñones & Saavedra, (2015), hacia el año 1950 nace una nueva teoría en la administración organizacional, denominada la Teoría del Comportamiento, y que surge como parte del desarrollo que ha tenido la Teoría de las Relaciones Humanas. El fundamento de esta nueva tesis plantea una preocupación por la psicología organizacional y principalmente tiene un enfoque hacia el factor motivacional del trabajador. De acuerdo, con los propósitos de esta teoría, se establece una visión de las organizaciones como un organismo social con vida y cultura propia, y de donde se constituye un sistema de información que impacta en el ambiente laboral. (Pág. 12)

Más adelante, hacia el año 1960 surge dentro de este escenario surgen nuevos planteamientos teóricos, que se fundan bajo los principios de las Teoría del Comportamiento, pero que adicional nuevos factores como el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones. (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015)

Más adelante se propone nuevas teorías organizacionales fundamentadas en el estudio del factor humano dentro de las organizaciones, y con influencia de teorías o filosofías como la Total Environment into Administration, que traducido al español se entiende como “Medio Ambiente Total Dentro de la Empresa”. La misma nace bajo el planteamiento de tener en cuenta las necesidades que surgen dentro del entorno laboral, lo cual permite el mejoramiento de la plataforma organizacional del trabajador, y así mismo contribuir al bienestar del mismo y así aprovechar el potencial del mismo, en relación con su desempeño laboral. (Ganga, Piñones, & Saavedra, 2015)

2.1.1 Antecedentes

2.1.1.1 Antecedentes en el contexto internacional. Dentro de los antecedentes en el contexto internacional, se encontró en el país mexicano, el estudio titulado “Clima

organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México” desarrollado por Juárez en 2018, planteando como objetivo principal la medición del clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Del informe, se puede concluir que la percepción de la planta de trabajadores encuestados frente al clima organizacional, se encuentra en un nivel medio tendiente a alto, donde se pueden resaltar aspectos como el liderazgo y la motivación, con los mejores índices, mientras que factores como el intercambio de información, la retribución, el reconocimiento a la aportación y el involucramiento en el cambio, no obtuvieron los mejores puntajes, lo cual permite establecer que es sobre estos aspectos, donde más debe trabajar la organización. (Juárez, 2018, Pág. 1)

En países como Chile, también se han llevado a cabo mediciones que permiten el análisis del clima organizacional dentro de empresas prestadoras del servicio de salud. Al respecto, Bustamante, Grandón, & Lapo, en 2015, titulado “Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile”. Los resultados, permitieron concluir que en aspectos como identidad, motivación laboral y responsabilidad, se perciben en altos estándares, mientras el trabajo en equipo y distribución de personas y material, administración del conflicto y comunicación, no responden a las expectativas de los trabajadores de la salud. El estudio, permitió establecer la importancia de la medición del clima organización dentro de las empresas, y su gran impacto sobre los resultados que se busca, a partir de la evaluación de estos factores determinantes. (Bustamante, Grandón, & Lapo, 2015)

Finalmente, dentro del contexto internacional se pudo establecer el estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017”, desarrollado en Perú, por Fernández, y otros,

en el año 2019, y donde se llevó a cabo una investigación encaminada a determinar el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo sobre la atención médica recibida en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSANA). De acuerdo con la medición, se pudo establecer que el servicio mejor valorado fue la hospitalización, destacando que dentro de la misma, existen factores del clima organizacional, que enmarcan el éxito de la misma. (Fernández, y otros, 2019)

2.1.1.2 Antecedentes en el contexto nacional. Dentro del contexto nacional colombiano, también se han llevado a cabo diversos estudios sobre la comunicación, la cultura y el clima organizacional en Colombia. Como primer antecedente se presenta la investigación titulada “Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá”, elaborada por López, en 2017. De la investigación se trazó como objetivo principal identificar la percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá, Colombia. La investigación permitió concluir sobre la importancia que tiene la implementación de mecanismos para la medición del clima organización y los resultados obtenidos en relación con los factores evaluados fueron buenos. (Lopez, 2017)

En el mismo ámbito nacional, se puede identificar como antecedentes de la investigación propuesta, la tesis titulada “Clima Organizacional En Una Institución Prestadora De Salud De Montería - Córdoba, 2015”, elaborado por Espitia, Cabrales, & Morón, en el año 2017. La misma se enfocó en determinar el clima organizacional de una Institución Prestadora de Salud (IPS), con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar el ambiente laboral, del estudio se pudo concluir que dentro de la organización se evidenciaron fortalezas en la comunicación, el trabajo en equipo, la cooperación y liderazgo, por el

contrario se obtuvieron oportunidad de mejora en factores como la promoción y el ascenso. (Espitia, Cabrales, & Morón, 2017)

Finalmente, se presenta como el ultimo antecedente en materia investigativa del clima organizacional en el sector de la salud, la investigación titulada “Cultura Organizacional en el Hospital Universitario Nacional e Colombia, 2017”, ejecutada por Calderón & Sánchez, en el año 2017. El estudio concluyo que e n las instituciones de salud la cultura organizacional se ve influida por aspectos del entorno (económico, legal, de desarrollo tecnológico, asociados a las políticas, la religión y las concepciones morales). Por lo tanto, la cultura no debe considerarse únicamente a partir de sus características internas. (Calderón & Sánchez, 2017)

A partir de dichos antecedentes nacionales, se evidencia la importancia que tiene para el sector organizacional, realizar análisis en materia de la comunicación, la cultura y el clima organizacional en el sector salud.

2.1.1.3 Antecedentes en el contexto local. En el contexto local, son varias las investigaciones que se han llevado a cabo por parte del programa de Administración de empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, a partir de la implementación de planes para el mejoramiento del clima organizacional.

Como primer antecedente, se identifica la investigación titulada “Plan de Mejoramiento en el Clima Laboral para los Funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe como estrategia organizacional”, elaborada por Rincón, durante el año 2016. De los resultados obtenidos por el autor, se puede establecer que dentro de la organización se presentan algunas falencias en relación con el ambiente laboral, en lo que confluyen la toma de decisiones, mala comunicación, falta de planes de estímulos, falta de formación y otras

debilidades, que anticipan la problemática expuesta en la presente investigación. (Rincon, 2016)

Progresivamente en el año 2017, a través de un trabajo de pasantías dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, titulado “Apoyo Administrativo en el Área de Recursos Humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe”. La experiencia de la pasante llevo a concluir que dentro de la institución existe una población satisfecha, lo que les ha permitido el desarrollo y crecimiento profesional y personal, por otra parte, les permiten tomar decisiones pero con alto grado de inseguridad presentan inconformidades con temas de seguridad laboral y con las condiciones de trabajo. (Uribe, 2017)

A partir de dichos antecedentes, se puede identificar de manera concreta, la necesidad de establecer un análisis en relación con la comunicación, la cultura y el clima organizacional dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, toda vez que a la fecha, no existe antecedente investigaciones en la materia, y se evidencian en los estudios sobre el clima organizacional, que se presentan falencias dentro de algunos aspectos que determinan el buen clima organizacional, para finalmente presentar acciones de mejora.

2.2 Marco Contextual

El municipio de Aguachica está localizado al sur del departamento del Cesar a 301 Km. de Valledupar. Su cabecera municipal está localizada a los 08° 45’’ de latitud norte y 73°37’ 37’’ de longitud oeste del meridiano de Greenwich a 190 metros sobre el nivel del mar (msnm); Según las coordenadas X1:1.375.000, X2: 1.430.000; Y1: 1.035.000, Y2: 1.065.000.

El municipio se localiza en la zona intertropical ecuatorial, con una extensión total de 876,26 Km², temperatura media de 28°C, y precipitación media anual de 1 835 mm, limita al

norte con los municipios de La Gloria (Cesar) y El Carmen (Norte de Santander), por el Este con el municipio de Río de Oro (Cesar), por el sur con San Martín (Cesar) y Puerto Wilches (Santander), por el Oeste con el municipio de Gamarra (Cesar) y Morales (Bolívar).

La institución en la cual se desarrollara la investigación es el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, que actualmente presta sus servicios a la población residente en el municipio de Aguachica, Cesar y también para algunos municipios cercanos. Actualmente, se encuentra ubicado en la Calle 5 No. 30A-46, contando con instalaciones amplias y cómodas, para la prestación del servicio a la comunidad.

Dentro del objetivo de estudio de la investigación, el Hospital Regional José David Padilla Villafañe cuenta con un total de 458 trabajadores, de los cuales 370 se encuentran vinculados mediante contrato a término fijo e indefinido, 43 son administrativos y 45 son funcionarios de planta.

En la actualidad, el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, presta los servicios a toda la población del municipio de Aguachica, Cesar, participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado. (E.S.E Hospital Regional Jose David Padilla Villafañe, 2020)

Dentro del mismo contexto se visionan hacia el 2020, en ser reconocidos a nivel departamental y nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en un talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social fundamentadas en un enfoque de gestión sostenible garantizando la

satisfacción de nuestros usuarios del Sur del Cesar y su área de influencia. (E.S.E Hospital Regional Jose David Padilla Villafañe, 2020)

Los servicios prestados por la entidad, se dan en el marco del cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Implementar un modelo de atención integral en salud, soportado en el desarrollo de competencias e innovación de su Talento Humano.
- Ofrecer servicios de alta calidad con énfasis en acreditación institucional, satisfaciendo y fidelizando sus clientes con altos estándares de humanización y seguridad del paciente.
- Lograr cobertura total de la institución en el municipio de Aguachica y su área de influencia para ser altamente competitiva con las exigencias del mercado y el perfil epidemiológico de la región.
- Prestar todos los servicios de salud de segundo y tercer de atención y algunos de segundo nivel, a toda la población de Aguachica y su área de influencia, afiliada al sistema de seguridad social en salud.
- Fortalecer la sostenibilidad económica y el crecimiento financiero de la Institución, mediante la eficiencia en el gasto y la generación de nuevos ingresos.
- Mejorar la Tecnología de la atención y la Infraestructura física con el fin de ampliar nuestra capacidad instalada y brindar servicios con calidad, accesibilidad y oportunidad. (E.S.E Hospital Regional Jose David Padilla Villafañe, 2020)

Dentro del cumplimiento de dichos objetivos, se plantean dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, la aplicación de los principios de eficiencia, calidad y equidad.

Bajo este contexto, la investigación busca determinar las estrategias de comunicación efectivas en el sector de la prestación de los servicios de salud en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar, y que permeará el desarrollo de estrategias para fortalecer el clima organizacional, y con ello la productividad y logro de los objetivos de la entidad prestadora del servicio de salud.

2.3 Marco Conceptual

El planteamiento de la investigación, se contextualiza bajo el uso de varios conceptos que serán el fundamento para el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos. En este orden de ideas, el clima organizacional se enmarca como el ambiente humano, donde los trabajadores desarrollan sus funciones o actividades laborales. Autores como Marín, Melgar & Castaño, 1992, lo definen como la expresión de las percepciones o interpretaciones que el individuo hace del ambiente interno de la organización en la cual participa; es un concepto multidimensional, que incorpora dimensiones relativas a la estructura y a las reglas de la organización, sobre procesos y relaciones interpersonales y cómo las metas de la organización son alcanzadas. (Pág. 92).

El clima organizacional se encuentra asociado a varios factores para su desarrollo y medición, entre los cuales se destaca el liderazgo, siendo este determinante en los cambios relacionados con los resultados que busca la organización. (Jerico, 2005)

Dentro de este escenario, también es determinante destacar la importancia que conlleva la comunicación asertiva, definida por la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO, quienes afirman que este factor es el eje que permite que la

organización cumpla sus fines, distribuya información e interactúe entre las partes en la comunicación.

Respecto al clima organizacional, este puede considerarse como el ambiente de trabajo dentro de una organización, y que impacta de manera directa la conducta o el comportamiento de los miembros, de manera positiva o negativa.

Para autores como Likert, (1967) citado por Rodriguez, (2016):

En la percepción del clima de una organización influyen variables tales como: la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación. (Pág. 12)

Ahora bien, la comunicación dentro de las organizaciones, obedece a un aspecto más amplio, conocido como comunicación organizacional, en el cual ejecuta un proceso mediante el cual un individuo o una de las unidades de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra unidad. (Rebeil, 2010, págs. 87-88)

Otro aspecto importante dentro del clima organizacional es el liderazgo, definido como el proceso de conducir actividades de un grupo, e influir sobre las conductas que los mismos desarrollen. La misma confluente de gran importancia en el desarrollo de la investigación, puesto que es uno de los factores de medición dentro de la encuesta que se aplicó en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar.

Y finalmente, encontramos dentro del marco conceptual, las empresas del sector salud, que son aquella que se dedican a la prestación de los servicios en este sector, es decir, la atención en servicios de asistencia sanitaria, y que algunas son del sector privado y otras del sector público.

2.4 Marco Teórico

Cuando hablamos de evaluación o medición del clima organizacional a través del uso de instrumentos, busca la identificación y el análisis de aspectos internos que tienen carácter formal e informal y que impactan el comportamiento de los empleados, dentro de las relaciones diarias, a partir de las percepciones y actitudes que perciben en el ambiente donde laboran y que influye en su motivación para la ejecución de sus funciones. Es decir, que el fin perseguido en la medición del clima organizacional es diagnosticar la percepción y la actitud de los trabajadores frente a los aspectos que el investigador elija en el rango de las dimensiones del clima organizacional, y que permite identificar aspectos que tiene directa relación con la empresas, y las actitudes y percepciones que se producen en el ambiente donde trabajan. Con los resultados de dicha medición, el investigador procede a realizar recomendaciones que tienen que ver con mecanismos o herramientas para mitigar la problemática que se presenta.

De acuerdo con Brunet, (1987) citado por Gandara & Pavel, (2014)

Existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. Existe una gran variedad de cuestionarios

que han sido aplicados en los procesos de medición del clima, a continuación se describen los más implementados en el contexto colombiano. (Pág.)

De esta forma, cuando se habla de evaluar o medir el clima organizacional de una empresa, se parte de tres etapas características de acuerdo con lo establecido en los párrafos anteriores, el primero de ellos el diagnóstico, luego la identificación de problemáticas y finalmente un plan de acción para buscar salida a las posibles falencias en aspectos como la comunicación, el liderazgo y demás que afectan en gran medida la motivación laboral.

Comunicación organizacional:

La comunicación organizacional se fundamenta en la emisión y recepción de mensajes dentro de una organización. El mismo puede ser interno, basado en las relaciones dentro de la organización, o externo cuando se establece entre organizaciones.

A partir de dicho proceso, algunos autores han planteado sus propias tesis en dicha materia. Al respecto, citaremos inicialmente, a Jablin, (1986) y Corella, (2000), quienes señalan que en el desarrollo de las diferentes teorías de la comunicación se encuentran de manera implícita en los modelos desarrollados desde el nacimiento mismo de la teoría administrativa y de la teoría de la organización, es decir desde la administración científica de Taylor y la administración clásica de Fayol.

De acuerdo con los planteamientos de la teoría denominada administración científica de Taylor, se plantea que la mejor forma para organizar cualquier tipo de trabajo se establece en considerar de factores, tales como la psicología humana, especialización en función de las tareas y ciertos principios de la motivación humana. La misma, se fundamenta en las recompensas materiales o económicas, dando primacía a la retroalimentación.

De otra parte, en cuanto a la tesis de Fayol sobre la administración clásica, se ha determinado que esta consiste en la formulación de principios de administración relaciones con la estructuración de tareas y autoridad dentro de las organizaciones. En la misma se identifican la aplicación de conceptos como unidad de dirección, cadena en escalafón y unidad de mando, todos relacionados con la comunicación vertical en sentido descendente.

Otro aporte importante, referente a la concepción de la comunicación organizacional, es la referida por Collado, quien asegura que esta es un “conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización” (Fernández, 1996, pág. 16)

Teoría sobre las relaciones humanas

La Teoría de las relaciones humanas acentúa la importancia del individuo y de las relaciones sociales en la vida de organización, y sugiere estrategias para mejorar a las organizaciones al aumentar la satisfacción del miembro de la misma y para crear organizaciones que ayuden a los individuos a lograr su potencial. La perspectiva de las relaciones humanas se desarrolló, en gran parte, como reacción a las regulaciones estrictas del control frustrante de la teoría clásica. (Mayo)

La misma se enfoca hacia 4 ejes, que son:

Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, la teoría de las relaciones humanas fue un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.

El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, y sus primeros intentos de aplicarse a la organización industrial.

Las ciencias humanas demostraron gradualmente lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.

Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo, considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin de manera más directa, contribuyeron a su concepción.

Las conclusiones del experimento de Hawthorne, llevado a cabo entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque los principales postulados de la teoría clásica de la administración. (Mayo)

2.5 Marco Legal

En Colombia, a partir de la promulgación de la Carta Política de 1991, se estableció la comunicación como uno de los derechos reconocidos para cada uno de los habitantes del territorio colombiano, dentro del artículo 20 de la Carta Magna. Al respecto, el referido artículo, establece que todas las personas tienen derecho a expresar sus opiniones y pensamientos de manera libre, bajo los límites de la Constitución y los derechos de los demás. (Const. Art. 20)

Bajo este contexto el derecho a la comunicación, comprende el uso de los medios de comunicación, como también el derecho a recibir información debidamente verificada, es decir, información veraz.

Dentro del mismo contexto, se establece en el artículo 64 de la Carta Política, la obligación que se le asigna al Estado, para a través de sus instituciones difundir las señales de comunicación, así como de garantizar a las poblaciones habitantes en zonas de difícil acceso, el derecho a la comunicación y recibir información a través de los medios de comunicación. (Const. Art. 64)

Simultáneamente, la Constitución Política establece el mandato para que sea a través de las normas legales, que se regule todo lo concerniente a la calidad de bienes servicios que se ofertaran a la comunidad, mediante el uso de los medios de comunicación-

El clima organizacional se encuentra enmarcado dentro de ordenamiento jurídico a partir de la promulgación de la Ley 100 de 1993, donde el Congreso de la Republica, a través de dicha norma regula el servicio de salud, creando el sistema de seguridad social, que implica el fin del Estado de velar por la salud de todos los habitantes del territorio colombiano. (Ley 100 de 1993)

Con posterioridad, se promueve el Decreto 1152 de 1999, en la que se regulo el sistema de riesgos en salud, y donde se introdujo como ejes el acceso equitativo a un paquete mínimo de servicios de salud de calidad y los beneficios de la promoción y protección de la salud pública.

Además se estableció en dicha norma que dentro de este servicio público, debe primar el fomento de la salud, pero también de la prevención, el tratamiento y por supuesto la rehabilitación de la enfermedad.

Seguidamente, encontramos la Ley 1122 de 2007, en la que el legislador dispone la necesidad de realizar algunas modificaciones al sistema general de seguridad social, para mejorar la prestación de este servicio.

En relación al clima organizacional es importante enunciar la ley 1010 2006 decretado por el Congreso de la Republica de Colombia, la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones del trabajo.

Esto se puede dar bajo la modalidad de maltrato laboral, acoso laboral, inequidad laboral, entorpecimiento laboral, y son básicamente las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

De igual manera otra ley que se debe tener en cuenta es la ley 1562, que modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

La investigación se realizó bajo una metodología de tipo mixta, en la que se configuran varias acepciones metodológicas. La misma, es definida por Sampieri, (2014) como el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implica la recolección y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos; a través de este enfoque, logramos una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, al igual que producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, potenciar la creatividad teórica, apoyar con mayor solidez las inferencias científicas, así como permitir una mayor exploración y explotación de los datos” (Sampieri, 2014, págs. 534, 537)

Dentro del desarrollo de la investigación, se aplicó la metodología mixta, teniendo en cuenta que para la obtención de los resultados, se aplicó el método cuantitativo para la medición de la cultura, la comunicación y el clima organizacional a través de una encuesta con el personal que labora dentro de la institución hospitalaria, mientras que con el personal de jerarquía superior se aplicó el método cualitativo con una entrevista, que permitirá identificar las debilidades y falencias en las áreas de estudio.

3.2. Población

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe cuenta con un total de 458 trabajadores, de los cuales 370 se encuentran vinculados mediante contrato a término fijo e indefinido, 43 son administrativos y 45 son funcionarios de planta.

3.3. Muestra

3.3.1. Muestreo Cuantitativo. En la investigación se realizó un muestreo aleatorio simple, que es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

Este muestreo es de gran ayuda porque deja que haya una gran flexibilidad a la hora de la recolección de los datos necesarios para la investigación, y a la hora de los resultados estos serán más sinceros porque no hubo ningún tipo de obligación para dar sus opiniones.

El tamaño de la muestra para la realización será de 160 encuestados que permitirán hacer un análisis detallado del estado de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional del hospital, para de esta manera sentar las bases de un plan integral que lleve al mejoramiento de las comunicaciones, el buen desarrollo de los mecanismos internos y el uso de las herramientas comunicativas mediante las cuales circula la información en la organización.

$$n = \frac{N (p * q)z^2}{(N - 1)e^2 + [(Z^2)x (p x q)]}$$

n : Tamaño de la muestra

N : Población 423 423

Z : Nivel de confianza 90% 1.96

P : Proporción de aceptación 0.5

Q : Proporción de rechazo 0.5

E : Error de estimación dispuesto a asumir 5% 0.05

$$n = \frac{423(0.5 * 0.5) 1.96^2}{(458 - 1) 0.05^2 + [(1.96^2)x (0.5 x 0.5)]}$$

$$n = \frac{423 (0.25) 3.8416}{(457) 0.0025 + [3.8416 x 0.25]}$$

$$n = 160$$

$$n = 160$$

3.3.2 Muestreo Cualitativo. La muestra por caso tipo y voluntarios, son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios la materia prima de diseños de cuestionarios. Estas muestras son comunes cuando se pretende mejorar un proceso industrial o de calidad.

Los entrevistados, cumplieron con las siguientes categorías para la investigación:

- Género
- Área a la que pertenece
- Antigüedad en la institución
- Nivel educativo

3.4. Técnica de recolección de información

3.4.1 Recolección de información cuantitativa. Para la recolección de información se utilizó la encuesta como instrumento principal, que como lo afirma (Buendía, 1998) (p.120) es un “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. De este modo, puede ser utilizada para entregar descripciones de los objetos de estudio, detectar patrones y relaciones entre las características descritas y establecer relaciones entre eventos específicos.

Además de la encuesta, se dio la aplicación de la entrevista, que se hará con el personal de mayor jerarquía dentro de la Institución Hospitalario Regional de Aguachica, Cesar.

Capítulo 4. Resultados de la Investigación

4.1 Factores que influye en la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar.

El primer objetivo se cumplió a partir del uso de dos instrumentos de investigación, que permitieron determinar los factores que influyen en la comunicación, la cultura y el clima organizacional en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar. El primero fue una encuesta diseñada por las autoras de la investigación, que consta de siete factores de medición, tales como comunicación, colaboración, liderazgo, orientación al cliente, formación, satisfacción en el puesto de trabajo y trabajo en equipo. La misma se constituye por un total de 4 preguntas en relación con características demográficas y 36 preguntas relacionadas con la información a recolectar y validada por el jurado científico de la investigación Mg. Hever Augusto Páez Quintana y el jurado metodológico el Docente Jesús Casanova.

El segundo instrumento se constituyó como una entrevista elaborada por las autoras y desarrollada bajo 8 preguntas. La misma fue validado por el jurado científico de la investigación Mg. Hever Augusto Páez Quintana y el jurado metodológico el Docente Jesús Casanova

La encuesta fue aplicada a 160 empleados del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, que participaron de la misma, a través de la plataforma google.docs, con un total de 163 participantes, y a continuación se presentan algunos de los resultados.

4.1.1 Encuesta para medición de la comunicación, la cultura y el clima

organizacional. La aplicación de la encuesta con un total de 40 preguntas, validada por los jurados metodológico y científico de la presente investigación, se aplicó en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, con el objetivo de determinar los factores que afectan la comunicación, la cultura y el clima organizacional en un total de 160 empleados. A continuación se presentan algunos de esos resultados:

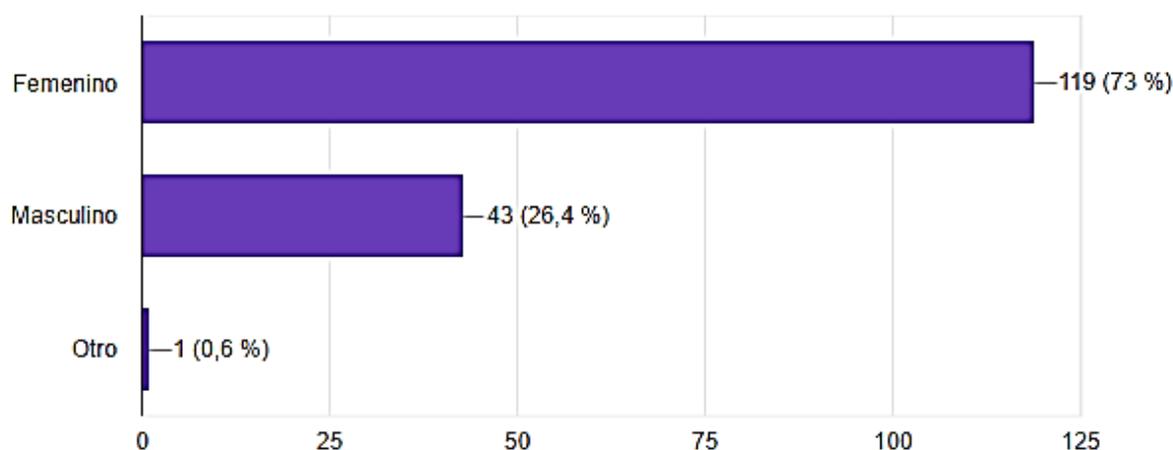


Figura 1. Pregunta No 1 de la Encuesta Tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Dentro de los aspectos a revisar en la investigación, se tuvieron en cuenta inicialmente algunas características demográficas. La primera de ellas, el género que permite establecer que el 73% pertenece al género femenino, el 26.4% al género masculino, y en otros respondió el 0.6%.

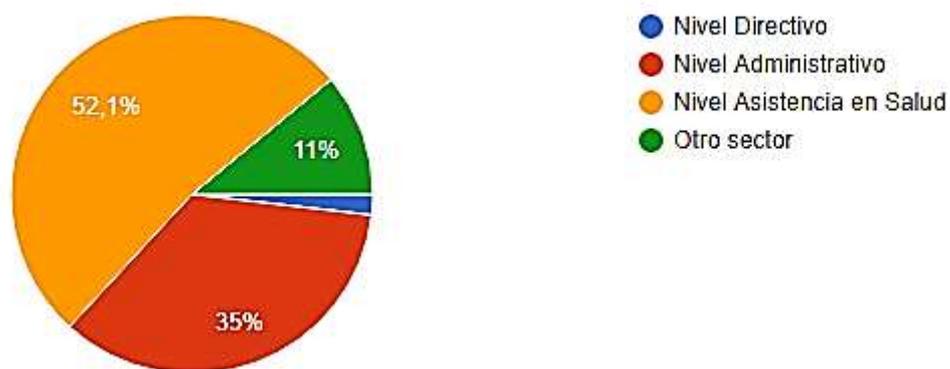


Figura 2. Pregunta No 2 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Conforme a las respuestas el 52.1% corresponde al nivel asistencia en salud, el 35% al nivel administrativo, el 11% a otro sector y el 1.8% al sector directivo del Hospital Regional de Aguachica, Cesar.

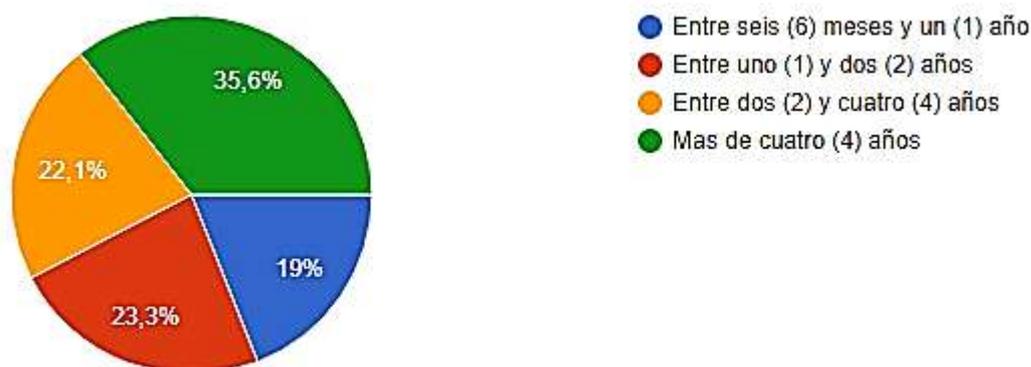


Figura 3. Pregunta No 3 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

De acuerdo con la respuesta dada por los trabajadores de la Institución Hospitalaria, el 35.6% tiene más de cuatro años de laborar en la misma, el 23.3% entre un año y dos años, el

22.1% entre dos y cuatro años y solo el 19% tiene entre seis meses y un año de laborar dentro del Hospital.

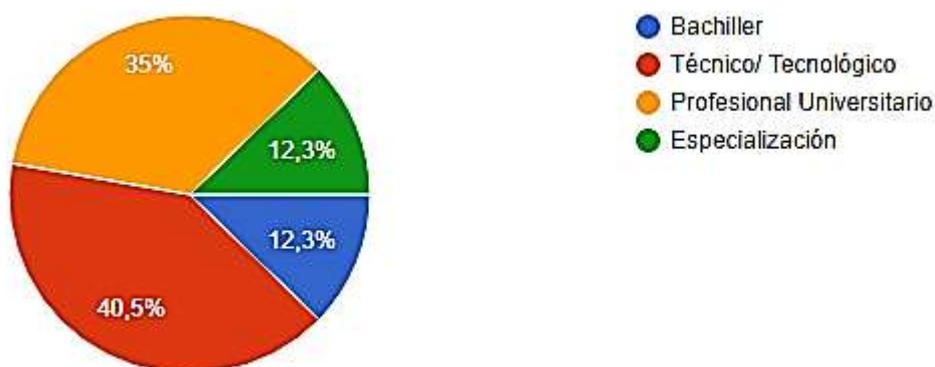


Figura 4. Pregunta No 4 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Dentro del nivel educativo el 40.5% es técnico o tecnólogo, el 35% se ha formado como profesional universitario, el 12.3% como Bachiller y el otro 12.3% con formación en posgrado de especialización.

Respecto a la revisión de cada uno de los aspectos que influyen en la cultura y el clima organizacional dentro de la institución hospitalaria, se presentan los siguientes resultados:

Comunicación. Este primer aspecto es determinante en las organizaciones para fortalecer el clima organizacional. Una buena comunicación, permite fortalecer las relaciones, incentivar la innovación y fomentar el sentido de pertenencia dentro la empresa.

¿Cuándo ingresó a laborar recibió suficiente información sobre la empresa en general?

163 respuestas

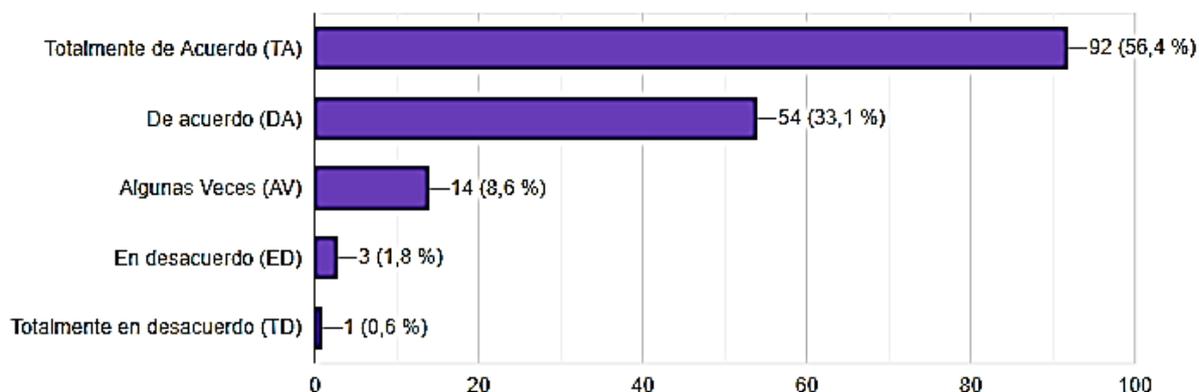


Figura 5. Pregunta No 5 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer aspecto de evaluación fue la colaboración, frente a lo que se le pregunto a los empleados de Hospital Regional de Aguachica, Cesar, fue la percepción sobre el recibimiento cuando ingreso a laborar en la institución. Conforme a las respuestas dadas por los empleados, se puede establecer que el 56.4% afirma que tuvo ese recibimiento en su totalidad, el 33,1% solo responde positivamente estando de acuerdo, y el 8.6% de los encuestados asegura que solo en algunas ocasiones percibió ese recibimiento y el 1.8% se encuentra en desacuerdo y el 0.6% totalmente en desacuerdo.

Para ver los resultados completos de la encuesta, ir al [Apéndice C](#).

4.1.2 Entrevista. La entrevista diseñada por las autoras de la investigación y validada por los jurados científico y metodológico, fue aplicada en un total de ocho empleados del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, con características especiales como áreas donde se desempeñan, antigüedad en la institución y nivel educativo.

La entrevista fue respondida por los ocho trabajadores, algunos de la sección de vigilancia, otros con cargos directivos de alta gerencia y demás, de donde se extraen algunos de esos resultados.

De acuerdo con la información suministrada por los empleados del área de seguridad, alta gerencia, servicios administrativos y servicios generales, se pudo establecer que para algunos de ellos, principalmente en los cargos directivos, no existe omisión ante las necesidades de sus empleados. Así mismo, los líderes son conocedores de las perspectivas laborales de sus empleados, a corto, mediano y largo plazo, algunos no prevén conocimiento acerca de las políticas sobre incentivación y promoción en algunos aspectos de las relaciones laborales, lo cual supone un aspecto negativo para la entidad, en esta área. El personal de vigilancia, asume como áreas de formación, las exigencias que le hace la entidad para poder laborar, pero no identifica en que otras áreas debe la institución, promover esos aspectos de formación continua a sus empleados.

Algunos empleados del sector directivo, afirman que la comunicación es positiva, al igual que el personal de vigilancia, sin embargo, otros empleados del área administrativa y servicios generales, manifiestan algunas situaciones por mejorar en el área de la comunicación interna.

Para ver resultados completos de la entrevista ir al [Apéndice D](#)

4.1.3 Análisis de los resultados. Factores que influyen en la comunicación, la cultura y el clima organizacional. La comunicación, la cultura y el clima organizacional son variables que facilitan dentro de las organizaciones del sector privado y público resultados en

el cumplimiento de sus objetivos misionales y visionales, y a su vez generan el desarrollo de nuevas competencias empresariales.

La comunicación organizacional es considerada dentro del ámbito teórico como una columna vertebral en la gestión de la dirección estratégica dentro de una organización. El buen clima organización permite flujo de información eficiente entre los clientes internos y externos, facilitar el desarrollo de competencias, innovaciones y valor agregado a través del aprendizaje organizacional, y a su vez fomenta la productividad y la competitividad.

Por su parte el clima organizacional, se permea como el ambiente en el que la planta de personal de una organización convive diariamente y se interrelaciona laboralmente, generando un impacto directo sobre el desempeño, mejorando continuamente la competitividad y logrando la satisfacción de los clientes.

El punto de reflexión en el desarrollo del primer objetivo radica principalmente en la caracterización de los factores que impactan directamente sobre la comunicación, la cultura y el clima organizacional en el Hospital Regional de Aguachica, Cesar, que se desarrolló a partir de la aplicación de la encuesta con un total de 40 preguntas que fueron respondidas por un total de 160 empleados de la entidad hospitalaria y que fueron validadas por los jurados científicos metodológico y científico, a través de la plataforma google.docs debido a que por las circunstancias de la pandemia del COVID-19, no se pudo realizar de manera presencial.

A continuación se presentan cada uno de los factores que afectan la comunicación, la cultura y el clima organización en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar.

Tabla 1. *Aspectos de la comunicación, la cultura y el clima organizacional*

Aspectos de la comunicación, la cultura y el clima organizacional	Resultados
Comunicación	<p>El primer aspecto evaluado dentro del primer objetivo es la comunicación, donde se pudo determinar que la percepción de los trabajadores del Hospital Regional de Aguachica, Cesar en relación con el recibimiento al momento de iniciar sus labores es altamente positivo. Así mismo, el conocimiento de la misión y la visión, como parte de la imagen institucional de la organización.</p> <p>Respecto a la comunicación se pudo establecer que la misma goza de gran aceptación por parte de los trabajadores en relación con sus superiores jerárquicos, caracterizándose por ser permanente y planeada, lo cual sitúa muy bien a la organización frente a este aspecto.</p> <p>Otro aspecto importante de resaltar frente a la comunicación es que más del 90% de los empleados encuestados reafirma que la</p>

misma, entre el jefe o superior y el empleado es buena y permanente, lo que permite percibir que dentro de este aspecto existe una buena aceptación por parte de los empleados, pero con factores por mejorar como los canales de comunicación, ya que en la entrevista semiestructurada se pudo establecer que no existe pleno conocimiento o uso de los mismos.

Colaboración

La colaboración es el siguiente aspecto que se evaluó dentro de la investigación, determinando que los empleados perciben de su superior jerárquico apoyo y colaboración, pero se deben mejorar aspectos dentro del trabajo en equipo, que es determinante dentro del buen ambiente laboral.

Liderazgo

Seguidamente se encuentra la evaluación sobre el aspecto del liderazgo, donde se pudo establecer que las necesidades o intereses de los empleados son tenidas en cuenta por los coordinadores de cada área o líderes de cada proceso, lo que permite que

exista una buena relación entre superior jerárquico y subalterno. De la misma manera, se pudo determinar que dentro de la institución existe plena conciencia del respeto por el derecho fundamental a la igualdad y a la prohibición de discriminación en razón de la cultura, el sexo, la ideología política o el culto religioso que profesan los empleados.

Dentro del aspecto del liderazgo se pudo establecer que existe un porcentaje importante de los empleados encuestados, que manifiesta recibir solo algunas veces información por parte del líder, referente a su desempeño laboral, lo que implica la necesidad de acciones de mejoramiento, puesto que es deber de la institución diseñar mecanismos de medición del desempeño laboral, que permitan establecer planes de mejoramiento continuo, con el objetivo de dinamizar las relaciones y los aspectos que impactan directamente la comunicación, la cultura y el clima organizacional.

En el mismo escenario del liderazgo, también se identificó en el aspecto de la toma de decisiones, que los empleados se encuentran muy sujetos a las decisiones de sus superiores, y se limita el ejercicio de la toma de decisiones propias. No obstante, frente al desempeño del líder o coordinador del área para mantener un buen clima en el equipo de trabajo, se pudo establecer que los empleados perciben un gran compromiso por parte de su superior jerárquico.

Orientación al Cliente

Seguidamente se determinó que frente a la orientación que se le da al cliente en el Hospital Regional de Aguachica, Cesar existe un porcentaje superior al 50% enmarcado en el compromiso de transmitir al cliente las ventajas de la institución en la prestación del servicio de salud. Así mismo, también existe por parte de los empleados, sentido de pertenencia para la orientación del cliente frente a los procesos y procedimientos, siempre buscando la satisfacción del cliente interno y externo, transmitiendo seguridad y confianza.

Satisfacción en el puesto de trabajo

La satisfacción en el puesto de trabajo, constituye otro de los aspectos evaluados a través de los instrumentos utilizados en la presente investigación, concluyendo que dentro de la institución hospitalaria, existe una correlación plenamente aceptada por los empleados entre las competencias profesionales que poseen y las tareas y responsabilidad asignadas a su cargo.

Sobre la satisfacción del empleado en su puesto de trabajo, se concluye que los mismos no encuentran en la organización un plan de reconocimiento y valoración del trabajo, lo cual implica otro aspecto para el mejoramiento a través de los siguientes dos objetivos, dentro de la institución hospitalaria, y que permite el fortalecimiento de la comunicación, la cultura y el clima organizacional.

Así mismo se pudo establecer que existe plena claridad sobre las tareas y responsabilidades que se le asignan a cada

emplado y el conocimiento que tiene cada empleado sobre las mismas.

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo en relación con espacio, ruido, temperatura y demás, genera la necesidad de una revisión en las sugerencias a mejorar en la institución hospitalaria. Así mismo, respecto a la asignación de recursos y materiales, se establecen también aspecto sobre los cuales se debe mejorar y proponer planes de acción en relación con dichos aspectos.

Dentro de los aspectos que competen a las condiciones de trabajo, se pudo establecer que existe en la institución hospitalaria existe pleno compromiso con el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, se han delimitado y marcado las áreas de cada servicio, conocimiento del programa de salud ocupacional y seguridad industrial, así mismo, como del conocimiento sobre a quién dirigirse en caso de un accidente laboral.

En relación con las jornadas de capacitación sobre salud ocupacional y seguridad industrial organizadas en la institución hospitalaria, se deben mejorar aspectos sobre la asistencia de los empleados y mejoramiento en el compromiso por esta clase de competencias.

Concluyendo sobre los aspectos de las condiciones del trabajo, los empleados de la institución hospitalaria conocen plenamente su ARP y el significado de la demarcación en las rutas de evacuación, lo que permite que los empleados se encuentren plenamente capacitados para los infortunios que se desatan con los accidentes laborales, incidentes laborales y demás.

Formación

Finalmente, en relación con la formación que reciben los empleados de la institución hospitalaria, se pudo determinar que dentro de la misma se planean jornadas de formación que se adecuan plenamente al desarrollo profesional de su planta de personal, así mismo, existe plena correlación

entre las competencias laborales y el perfil para el desempeño del cargo asignado en la organización. Sobre los aspectos que se deben mejorar, se establece que se requieren planes de formación con mayor énfasis en competencias laborales que aporten al desarrollo de las actividades de cada cargo, optimizando de esta forma la calidad en el servicio y la mejora continua.

Nota Fuente: Autoras de la Investigación

4.2 Identificar las estrategias más relevantes de comunicación organizacional que se utilizan en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar

Desde la oficina de Recursos humanos y la de comunicaciones en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar, se ha podido identificar que en la actualidad tienen varias estrategias relevantes en el marco de la comunicación organizacional.

Tabla 2. *Las estrategias más relevantes de comunicación organizacional que se utilizan en el Hospital Regional del municipio de Aguachica, Cesar*

Estrategia	Aplicación de la estrategia
PLAN ANUAL DE VACANTES	Este Plan identifica las necesidades primordiales de la planta de personal con el propósito de proveer de forma definitiva los

cargos vacantes, de acuerdo al decreto 612 de 2018.

El HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE E.S.E., se encuentra realizando el análisis correspondiente de las Hojas de Vida de los funcionarios de la planta global, tendiente a establecer con la debida antelación el momento en que se producirán vacantes por esta circunstancia y así mantenerse actualizado.

PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS

HUMANOS

Define las características de los cargos existentes en la entidad, su planeación es muy importante el cual permite seleccionar el personal idóneo en cada cargo. La institución tiene claro el número de empleados y el nivel al que pertenecen.

PLAN INSTITUCIONAL DE

CAPACITACIÓN

Se adoptó el Plan de Capacitación mediante Resolución N° 1337 de diciembre de 2018, se realizaron en la Entidad diferentes capacitaciones, lo que ayudó a generar conocimientos, el desarrollo de habilidades

y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

En el mismo se tratan temas como:

Acoso Laboral | Riesgo Biológico

Seguridad y Salud en el Trabajo

Higiene Postural

Prevención Trastorno Osteomuscular

**GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO (SG-SST) PLAN DE
TRABAJO ANUAL EN SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO**

Las actividades programadas son las siguientes:

1. Realización al Personal de planta de Exámenes médicos laborales periódicos, analizando el diagnostico de condiciones de salud reportadas por el profesional.
 2. Realización de pautas activas por un funcionario responsable
 3. Capacitación de promoción y prevención en temas relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo.
-

PLAN DE ALIVIOS

Se ha podido identificar que desde la oficina de bienestar se han tratado temas en relación con alivios para los trabajadores, aprobándose auxilios funerarios y pagos de bonos navideños.

SISTEMA DE PQRS

En cuanto a la comunicación externa, el Hospital tiene implementado el sistema de buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ubicados en lugares estratégicos; para que los usuarios depositen sus inconformidades o sus felicitaciones, que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por la entidad.

PETI

La institución para dar cumplimiento a la normatividad elaboró el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI, está en proceso de socialización. 2. La Política de Seguridad y Privacidad de la Información fue adoptado mediante resolución N° 077 del 2018, y socializada con todo el personal de Institución.

Nota Fuente: Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar

De acuerdo con la información recolectada, se ha podido determinar que dentro del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, se ha diseñado algunas estrategias encaminadas al fortalecimiento de la comunicación, la cultura y el clima organizacional, tal como lo evidencia la Tabla 2. Sin embargo, de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta, la entrevista y la información suministrada por el personal de la empresa, algunas de ellas como los reconocimiento o plan de alivios, no termina de satisfacer al personal, quienes perciben que se requiere mayor compromiso por parte de la entidad, a la hora de reconocer y valorar el esfuerzo del personal en la organización.

Se evidencia, que existe desde el proceso de recursos humanos, un compromiso con el mejoramiento de la salud física y mental de los trabajadores, así como de la formación constante, sin embargo, los empleados perciben que requieren mejorar los planes de formación en otras áreas y que la comunicación requiere mejores canales, herramientas y compromiso por parte del personal líder y de los demás trabajadores de la entidad.

Como conclusión, se puede establecer que desde diferentes procesos administrativos en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, se han planteado excelentes estrategias, algunas con éxitos otras con acción por mejorar, pero que es evidente la necesidad del diseño e implementación de un plan de comunicación que fortalezca la imagen institucional y la cultura, la comunicación y el clima organizacional a nivel administrativo en la entidad.

4.3. Diseño el plan de comunicación para el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar

En el tercer objetivo, una vez analizados los factores que influyen en la comunicación, la cultura y el clima organizacional, se dio paso a la identificación de las estrategias de comunicación dentro del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar para luego proponer el diseño de un plan de comunicación para el Hospital, basándose en el diagnóstico y los resultados que arrojó la aplicación de la encuesta de 40 preguntas diseñada por las autoras de la investigación y validada por los jurados científico y metodológico y la entrevista de 8 preguntas.

Para el diseño del mismo se tuvo en cuenta los colores verdad y azul, que hacen parte de la imagen institucional del Hospital Regional del Municipio de Aguachica Cesar. El mismo, se enmarca en un objetivo general que será: *Desarrollar un plan de comunicación enmarcado en el fortalecimiento de la cultura, la comunicación y el clima organizacional en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar desde el ámbito interno y externo*. Asimismo cuenta con tres objetivos específicos, como son:

Difundir el plan de comunicación del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar a través de las diferentes herramientas TIC con que cuenta la institución hospitalaria.

Rendir informes sobre el desarrollo de cada acción, sus actividades y resultados para lograr captar la atención del personal que labora dentro de la entidad, y del cliente interno y externo.

Promover información de gran impacto en la planta de empleados a través del uso de herramientas y plataformas con las que cuenta el Hospital, logrando captar el interés del cliente interno y externo.

Como ejes principales del plan de comunicación se propusieron las siguientes estrategias y tácticas:

Estrategia 1: Fortalecer las herramientas de comunicación como página web, intranet, buzón de sugerencias, spark, carteleras correos electrónicos y reuniones, como parte esencial de la difusión y divulgación de la información, con mensajes importantes que sean de interés para los públicos.

Táctica 1 Diseñar y crear contenidos que permitan fortalecer la continuidad de los procesos administrativos dentro del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, generando el sentido de pertenencia con las herramientas comunicativas, a través de contenido sociales, noticiosos, institucionales y demás, buscando que el personal, comprenda y conviva durante su jornada laboral con esta clase de contenido.

Táctica 2: Se plantea como segunda acción de mejoramiento de esta primera estrategia, la adecuación de la página web con una sección de comunicación, que facilite la interacción, la retroalimentación y publicación de información tanto de la organización como del público.

Táctica 3: Diseñar un plan de integración del personal que labora en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, que permita generar espacios para mejorar la comunicación.

Estrategia 2: Difundir información constante, precisa y actualizada de los sucesos importantes que se desarrollan al interior del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, a través de la constante capacitación y uso de los recursos tecnológicos y tradicionales que son transversales en el desarrollo de los procesos administrativos de la entidad.

Táctica 1: Crear dentro de la plataforma de la página web una link que permita conocer al cliente interno y externo, de la galería de videos institucionales y demás información, con la que cuenta el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar.

Táctica 2: Aplicar dentro de las integraciones del personal, instrumentos que permitan medir el conocimiento de los empleados frente al conocimiento interno del manejo de los procesos, imagen institucional, procedimientos y demás de la entidad, premiando los mejores resultados en la materia.

Táctica 3: Desarrollar campañas visuales y gráficas, que permitan a través de la comunicación tradicional, buscando captar la atención del cliente interno y externo, a través de las carteleras. Dentro de la misma, se plantean temas como vida saludable, hábitos de higiene y demás, que puedan contribuir a la mejor calidad de vida.

Estrategia 3: Generar espacios que permitan que la información y la comunicación permee todo los procesos de la entidad.

Táctica 1: Difundir información precisa y de calidad a través de todas las herramientas con las que cuenta el Hospital, ya sea por página web, intranet, correo y carteleras.

El plan de comunicación contara con presupuesto que contara con dos elementos transversales, como son el talento humano y de tipo técnico y tecnológico que son los encargados de contribuir en el desarrollo de los proyectos y procesos de Promoción y Prevención enfocados desde dos puntos, interno y externo

El Control y el seguimiento de las estrategias, tácticas y actividades, se medirán mediante instrumentos que se aplicaran al cliente interno y externo.

Y finalmente se apoyara en las herramientas TIC con un sistema de contabilización de visitas a la página web, que permita determinar el uso de la herramienta y determinar la importancia de la información que se publica y las acciones para su actualización y mejoramiento continuo.

Para ver el plan de comunicación completo, ver Apéndice E

Conclusiones

El análisis de la cultura, la comunicación y el clima organizacional dentro del Hospital Regional de Aguachica, Cesar, permitió concluir inicialmente que existe un conjunto de aspectos que sustentan la necesidad de elaborar planes estratégicos que permitan mejorar las condiciones actuales. Al respecto se evidencian falencias en relación con la comunicación en los equipos de trabajo, la provisión información al empleado sobre su desempeño laboral, falta mayor confianza a la hora de la toma de decisiones por parte de los empleados, no existe satisfacción en el programa de estímulos, reconocimiento y valoración del empleado, se requiere mejorar en las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y demás que satisfagan las necesidades del trabajador en su puesto de trabajo, falta de motivación para capacitarse en los programas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo, entre otros.

Y aspectos positivos para destacar como la existencia de una percepción positiva del empleado frente al recibimiento en la empresa, conocimiento de la misión y visión institucional, comunicación permanente y planeada, apoyo y colaboración por parte del líder o coordinador del área y respeto por las diferencias de sexo, religión, ideología política o cultura, entre otras.

De otra parte, se pudo identificar que desde la E.S.E. ha establecido una serie de estrategias de comunicación que se enmarcan en la comunicación interna y externa y en el mejoramiento de las condiciones laborales de sus empleados.

Finalmente, bajo el último objetivo se pudo establecer la relación de factores internos y externos, negativos y positivos que influyen dentro de comunicación, que conllevaron a la propuesta de un plan estratégico de comunicación, acompañado de una serie de actividades a

realizarse dentro de la E.S.E con el objetivo de minimizar el impacto negativo en la cultura, la comunicación y el clima organizacional.

Recomendaciones

Se recomienda para el desarrollo de nuevas investigaciones en esta área, implementar herramientas de medición más amplias y que tengan alcance en el cliente interno y externo.

Aplicar las herramientas de manera presencial y no virtual, toda vez que se puede tener mejor información en esta modalidad.

Apoyarse en la oficina de comunicaciones, para mejorar la calidad de la información obtenida.

Referencias

- Bustamante, U. M., Grandón, A. M., & Lapo, M. d. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Science Direct*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000583>
- Calderón, R. C., & Sánchez, R. C. (2017). *Cultura Organizacional En El Hospital Universitario Nacional de Colombia, 2017*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el 31 de Enero de 2020, de <http://bdigital.unal.edu.co/57527/7/CarolM.Calder%C3%B3nRomero.2017.pdf>
- Collado, C. F. (s.f.). *Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos*. Obtenido de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>
- E.S.E Hospital Regional José David Padilla Villafañe*. (12 de Febrero de 2020). Obtenido de <http://www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co/index.php/nuestro-hospital/plataforma-estrategica/historia>
- Espitia, E. E., Cabrales, H. A., & Morón, R. M. (2017). *Clima Organizacional En Una Institución Prestadora De Salud De Montería - Córdoba, 2015*. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <file:///C:/Users/fggh/Downloads/1395-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3836-2-10-20180911.pdf>
- Fernández, O., Revilla, V. M., Kolevic, R. A., Cabrejos, C. I., Sayas, A. I., Chávez, C., & Mamani, U. A. (2019). “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017”, *Anales de la Facultad de Medicina*, Instituto Nacional de Salud del Niño. Lima, Perú.

- Ganga, F., Piñones, M., & Valderrama, C. (2014). Innovaciones teóricas en administración: una sinóptica mirada diacrónica. *Revista Prisma Social*. Núm. 12. Junio-Noviembre, pp 688-707.
- Gregor, D. M. (s.f.). Obtenido de <http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/169-mc-gregor-douglas.html>
- Jácome, R. (s.f.). *Academia Nacional de Medicina de Colombia*. Obtenido de SÍNTESIS HISTÓRICA DE LA MEDICINA EN COLOMBIA: <http://anmdecolombia.net/index.php/52-de-la-literatura/297-sintesis-historica-de-la-medicina-en-colombia>
- Jericó, P. (2005). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento*. Madrid.
- Juárez, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev. Cubana Salud Pública vol. 44 nov. Ciudad de La Habana*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097
- Lewin, K. (1951). *field theory in social sciencie*. New York.
- Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: MC Graw Hill.
- López, R. J. (2017). “Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburra”, *Revista Ciencias de la Salud*, vol. 15, no. 2, Recuperado el 07 de Febrero de 2020, de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56251253007/index.html>
- Mayo, G. E. (s.f.). *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado el 2020, de <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2002). *COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO*. Recuperado el 2020, de

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf

Constitución Política, C. (1991). *Art 78*. Colombia.

Rincón, Q. (2016). *Plan de Mejoramiento en el Clima Laboral para los Funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe como estrategia organizacional*.

Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña. Recuperado el 30 de Enero de 2020, de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1104/1/28677.pdf>

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Uribe, D. D. (2017). *Apoyo Administrativo En El Área De Recursos Humanos Del Hospital Regional José David Padilla Villafañe*. Universidad Francisco De Paula Santander

Ocaña. Recuperado el 01 de Febrero de 2020, de

<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1693/1/30594.pdf>

www.escuelamanagement.eu. (13 de Febrero de 2020). Obtenido de Concepto de liderazgo

según los principales autores: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta Sobre Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional Dirigida Para El Personal Que Labora En El Hospital José David Padilla Villafañe

ENCUESTA SOBRE COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DIRIGIDA PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE					
Objetivo: Caracterizar los factores que influye en la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar					
Instrucciones: En la primera etapa de la encuesta, señale con una X, la respuesta frente a las preguntas de área a la que pertenece, antigüedad en la institución y nivel de educación.					
DATOS GENERALES					
Fecha de aplicación:					
Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otro					
Área a la que pertenece:		Antigüedad en la institución		Nivel educativo	
Nivel Directivo		Entre 6 meses y 1 año		Bachiller	
Nivel Administrativo		Entre 1 y 2 años		Técnico/Tecnológico	
Nivel asistencia en salud		Entre 2 y 4 años		Profesional Universitario	
Otro Sector		Más de 4 años		Especialización	
CUESTIONARIO					

Instrucciones: El siguiente cuestionario busca medir la percepción que usted tiene acerca de la comunicación, clima y cultura organizacional dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Al momento de responder las preguntas, puede sentirse plenamente libre para expresar su percepción, toda vez que la información acá depositada, será confidencial y no requiere nombre ni firma del funcionario que la realiza.

A continuación encontrará algunas afirmaciones con la siguiente escala: Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo(A), Algunas Veces (AV), En Desacuerdo (D) y Totalmente en Desacuerdo (TD). Lea con atención cada ítem y marque con una X la opción que mejor describa su percepción.

Gracias por su colaboración.

COMUNICACIÓN, CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
¿Cuándo ingresó a laborar recibió suficiente información sobre la empresa en general?					
¿Conoce perfectamente la misión y visión del Hospital José David Padilla Villafañe?					
¿Recibió suficiente información sobre el área donde labora y sobre el cargo que ocupa?					
¿La comunicación en el Hospital José David Padilla Villafañe es una actividad permanente y planeada?					

¿Existe buena comunicación entre el líder del área y el personal empleado?					
COLABORACIÓN	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
Considera que existe un buen ambiente de trabajo					
¿Cuenta con el apoyo y la colaboración del coordinador del Hospital José David Padilla Villafañe?					
¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?					
¿Cuándo ingresó al Hospital José David Padilla Villafañe se sintió bienvenido(a)?					
LIDERAZGO	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
¿El líder o coordinador del área se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?					
¿Mantiene una buena relación con su jefe o coordinador del área?					
¿Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión y política?					
¿Su jefe le proporciona periódicamente información sobre su desempeño?					

¿Puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultar a su jefe?					
¿Su jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo?					
¿Su jefe le felicita cuando realiza bien su trabajo?					
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
¿Transmite usted al cliente externo las ventajas del Hospital José David Padilla Villafañe?					
¿Los procesos y procedimientos de trabajo lo orientan hacia el cliente interno y externo?					
¿Está dispuesto(a) en hacer un esfuerzo extra para satisfacer al cliente Interno y externo?					
¿Le genera usted seguridad y confianza al cliente externo e interno en el momento de un procedimiento?					
SATISFACCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).

¿Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?					
¿Su trabajo es reconocido y valorado?					
¿Tiene claro cuáles son sus tareas y responsabilidades?					
¿Sabe cómo su trabajo contribuye al buen funcionamiento del servicio del Hospital José David Padilla Villafañe?					
CONDICIONES DE TRABAJO	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación; le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?					
¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?					
¿Cumple usted con las normas de seguridad y salud en el trabajo de forma eficiente?					
¿Las áreas del servicio se encuentran debidamente delimitadas o marcadas?					
¿Conoce usted del programa de salud ocupacional y seguridad industrial de su empresa?					

¿En caso de alguna accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse?					
¿Participa durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad industrial organizadas por su empresa?					
¿Sabe usted a que ARP (administradora de riesgos profesionales) se encuentra afiliado?					
¿Sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación?					
FORMACIÓN	Totalmente de Acuerdo (TA)	De Acuerdo(A)	Algunas Veces(AV)	En Desacuerdo(D)	Totalmente en Desacuerdo (TD).
¿Los planes de formación de la empresa se adecuan a sus necesidades de desarrollo profesional?					
¿Recibe formación para actualizar los conocimientos de su trabajo?					
¿Posee las competencias y el perfil adecuado para el desempeño del cargo?					

Apéndice B. Entrevista Sobre Comunicación, Clima Y Cultura Organizacional Dirigida Para El Personal Que Labora En El Hospital José David Padilla Villafañe

Objetivo: Caracterizar los factores que influye en la comunicación, cultura y clima organizacional en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar

Fecha: ___/___/_____

Su cargo actual pertenece a que nivel dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar:

Antigüedad en el cargo: _____

Nivel Educativo: _____

A continuación se identificaron una serie de preguntas con el objetivo de identificar desde la percepción del sector directivo, cuales son los factores que influyen en la comunicación, la cultura y el clima organizacional dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar.

1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar

2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:

3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar

4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.

5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar

6.Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.

7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos

8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice C. Resultados Aplicación de la Encuesta

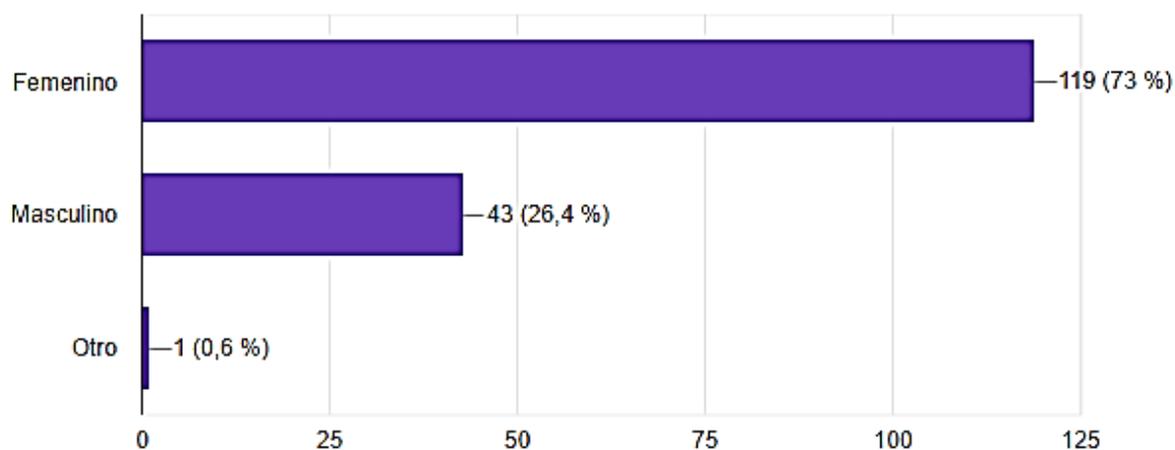


Figura 6. Pregunta No 1 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Dentro de los aspectos a revisar en la investigación, se tuvieron en cuenta inicialmente algunas características demográficas. La primera de ellas, el género que permite establece que el 73% pertenece al género femenino, el 26.4% al género masculino, y en otros respondió el 0.6%.

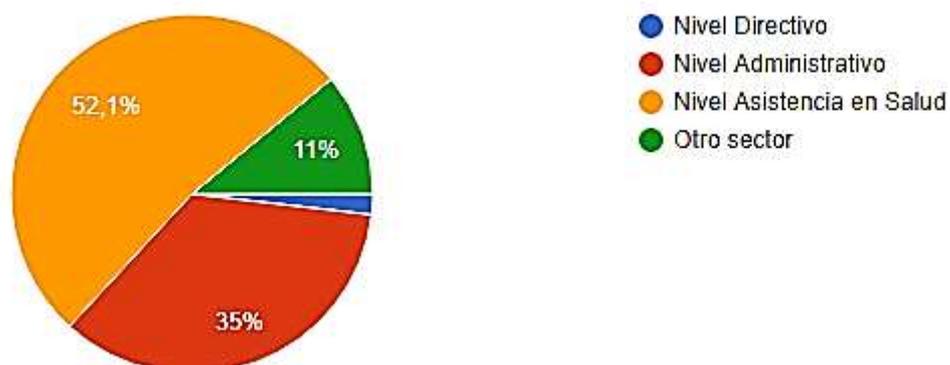


Figura 7. Pregunta No 2 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Conforme a las respuestas el 52.1% corresponde al nivel asistencia en salud, el 35% al nivel administrativo, el 11% a otro sector y el 1.8% al sector directivo del Hospital Regional de Aguachica, Cesar.

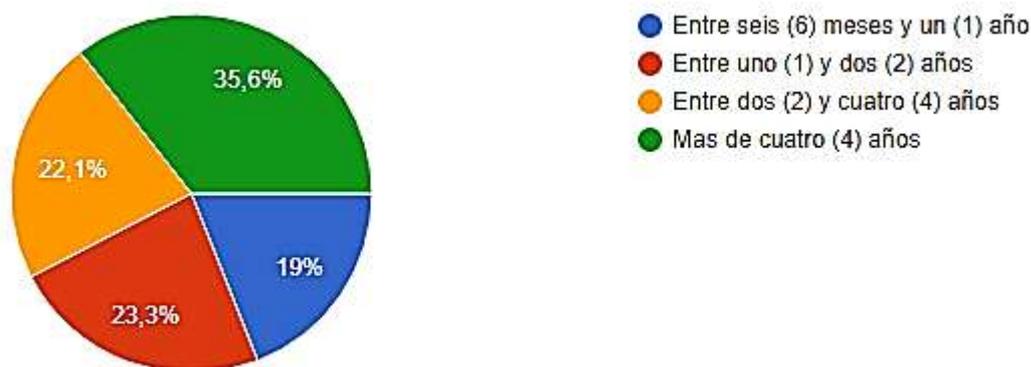


Figura 8. Pregunta No 3 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

De acuerdo con la respuesta dada por los trabajadores de la Institución Hospitalaria, el 35.6% tiene más de cuatro años de laborar en la misma, el 23.3% entre un año y dos años, el 22.1% entre dos y cuatro años y solo el 19% tiene entre seis meses y un año de laborar dentro del Hospital.

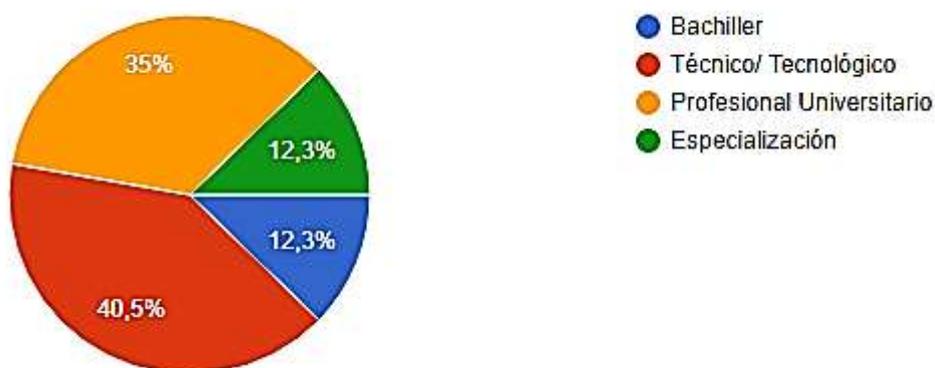


Figura 9. Pregunta No 4 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Dentro del nivel educativo el 40.5% es técnico o tecnólogo, el 35% se ha formado como profesional universitario, el 12.3% como Bachiller y el otro 12.3% con formación en posgrado de especialización.

Respecto a la revisión de cada uno de los aspectos que influyen en la cultura y el clima organizacional dentro de la institución hospitalaria, se presentan los siguientes resultados:

Comunicación. Este primer aspecto es determinante en las organizaciones para fortalecer el clima organizacional. Una buena comunicación, permite fortalecer las relaciones, incentivar la innovación y fomentar el sentido de pertenencia dentro la empresa.

¿Cuándo ingresó a laborar recibió suficiente información sobre la empresa en general?

163 respuestas

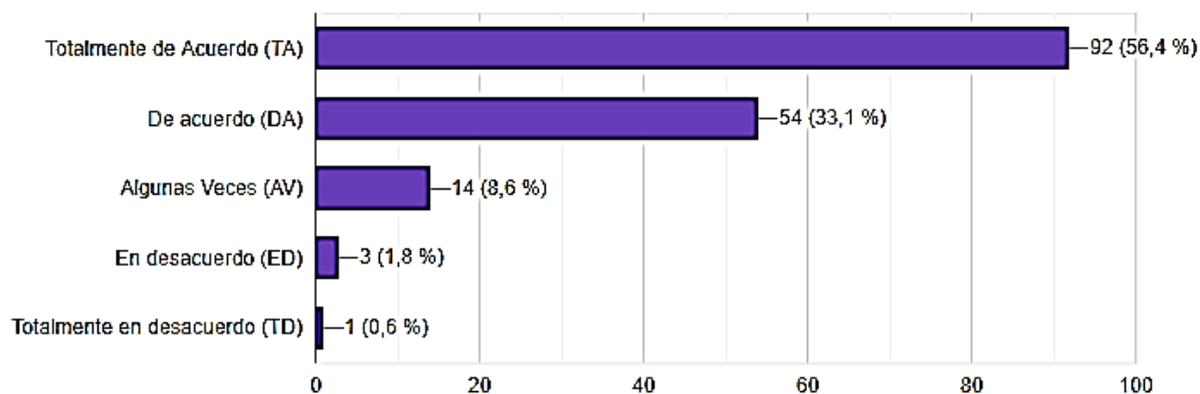


Figura 10. Pregunta No 6 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer aspecto de evaluación fue la colaboración, frente a lo que se le pregunto a los empleados de Hospital Regional de Aguachica, Cesar, fue la percepción sobre el recibimiento cuando ingreso a laborar en la institución. Conforme a las respuestas dadas por los empleados, se puede establecer que el 56.4% afirma que tuvo ese recibimiento en su totalidad, el 33,1% solo responde positivamente estando de acuerdo, y el 8.6% de los encuestados asegura que solo en algunas ocasiones percibió ese recibimiento y el 1.8% se encuentra en desacuerdo y el 0.6% totalmente en desacuerdo.

Para ver los resultados completos de la encuesta, ir al [Apéndice C](#)

¿Conoce perfectamente la misión y visión del Hospital José David Padilla Villafañe?

163 respuestas

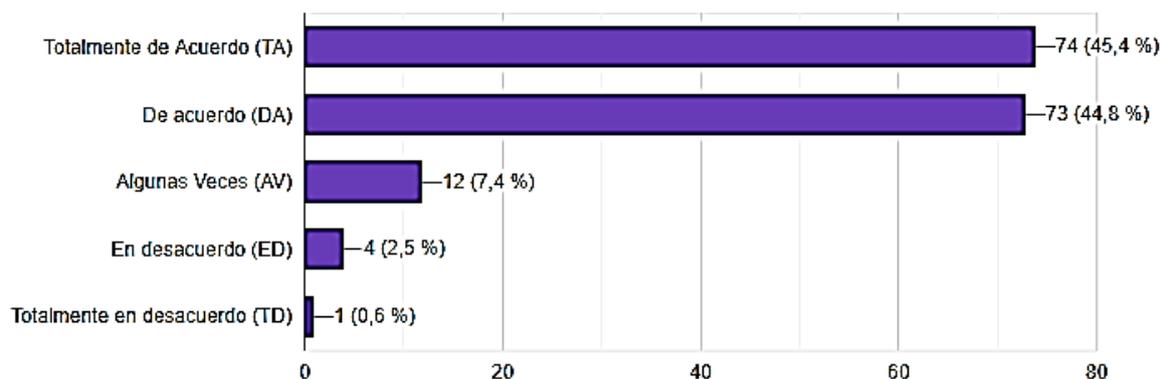


Figura 11. Pregunta No 7 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En el segundo interrogante se preguntó acerca del conocimiento que tiene como empleado del Hospital Regional de Aguachica Cesar, de la misión y la visión del mismo. La población encuestada respondió de acuerdo a un porcentaje del 45.4% afirma estar totalmente de acuerdo, es decir conoce a la perfección estos dos aspectos y el 44.8% aseguran en la opción de acuerdo, que conocen de la misión y la visión del hospital. Solo el 7.4% asegura que algunas veces, es decir, no conocen en su totalidad y el 2.5% en desacuerdo, es decir, que se traduce que no conocen con seguridad este aspecto y el 0.6% totalmente en desacuerdo.

¿Recibió suficiente información sobre el área donde labora y sobre el cargo que ocupa?

163 respuestas

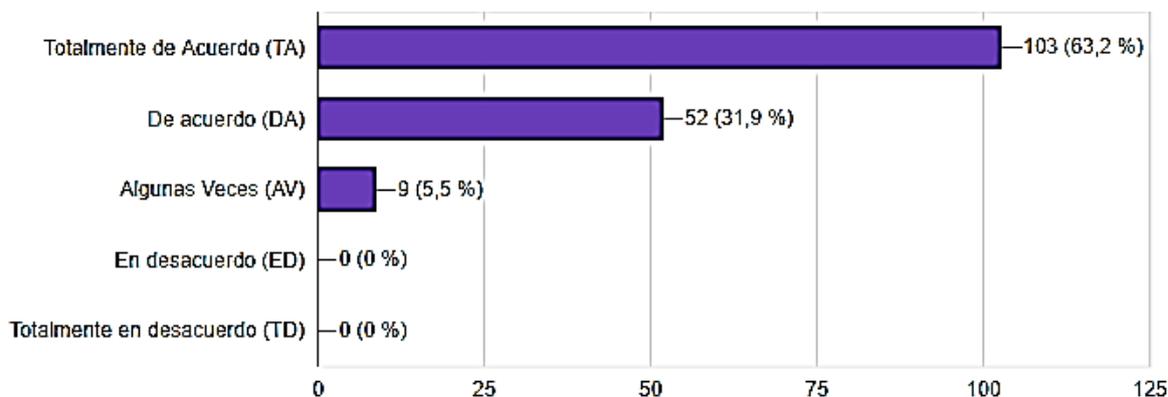


Figura 12. Pregunta No 8 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El tercer interrogante se enmarca bajo la percepción de los empleados del Hospital Regional de Aguachica, Cesar, frente a la información recibida por parte de su superior jerárquico al momento de ingresar a laborar. La respuesta refleja que el 63.2% percibe totalmente en acuerdo que la información fue entregada satisfactoriamente. El 31.9% afirma que se encuentra de acuerdo, y el 5.5% asegura que solo algunas veces recibió dicha información.

¿La comunicación en el Hospital José David Padilla Villafañe es una actividad permanente y planeada?

163 respuestas

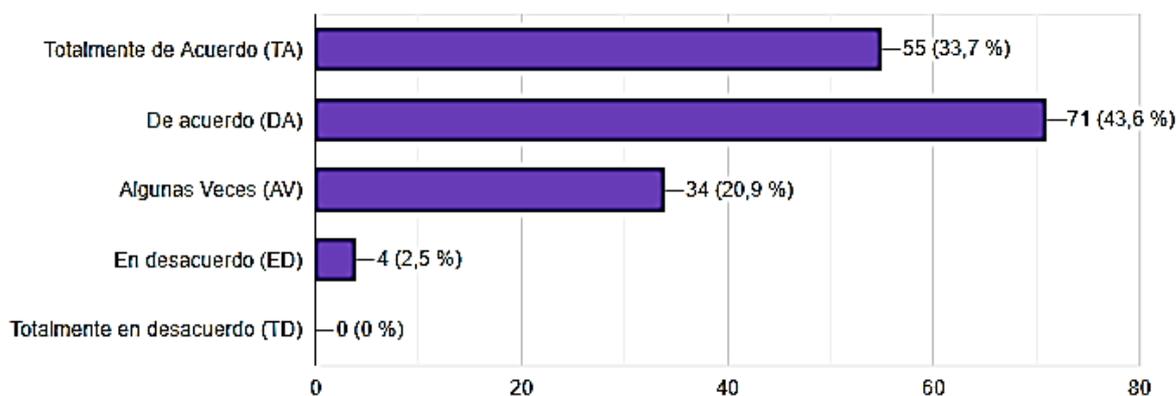


Figura 13. Pregunta No 9 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En el siguiente interrogante se indago sobre aspectos de la comunicación como la permanencia y la planeación. Al respecto, la población encuestada en un porcentaje del 33.7% manifiesta estar totalmente de acuerdo con la permeancia y planeación de la comunicación dentro de las relaciones laborales, dentro del Hospital José David Padilla Villafañe. De otra parte, el 43.6 se encuentra de acuerdo con este interrogante y el 20.9% asegura que solo algunas veces la comunicación se permea permanente y planeada y el 2.5% asegura encontrarse en desacuerdo.

¿Existe buena comunicación entre el líder del área y el personal empleado?

163 respuestas

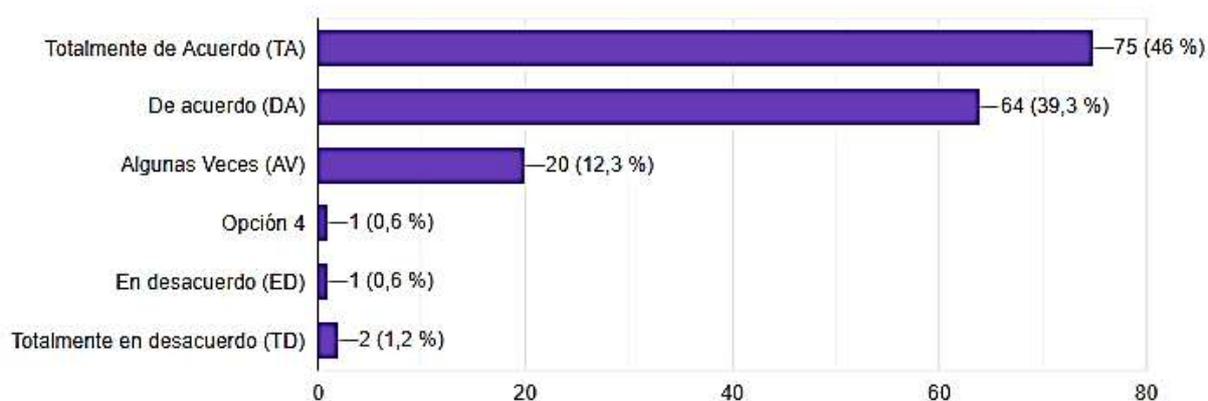


Figura 14. Pregunta No 10 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Otro aspecto importante dentro de la comunicación es la que se da entre el líder del área y el personal empleado. Al respecto un porcentaje del 46% afirmo estar totalmente de acuerdo con la buena comunicación entre líder del área y personal empleado. Por su parte el 39.3% afirma está de acuerdo y el 12.3% asegura estar solo algunas veces de acuerdo. En desacuerdo se encuentra un 0.6% y totalmente de acuerdo un porcentaje del 1.2% del 100% encuestado.

Colaboración. El siguiente aspecto evaluado fue la colaboración, que dentro de la cultura y el clima organizacional reviste gran importancias, porque el trabajo en equipo

permite que los objetivos institucionales se cumplan cabalmente en cada organización. A partir de dicha importancias se les ha preguntado a los empleados del Hospital Regional de Aguachica, Cesar los siguientes interrogantes:

¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo?

163 respuestas

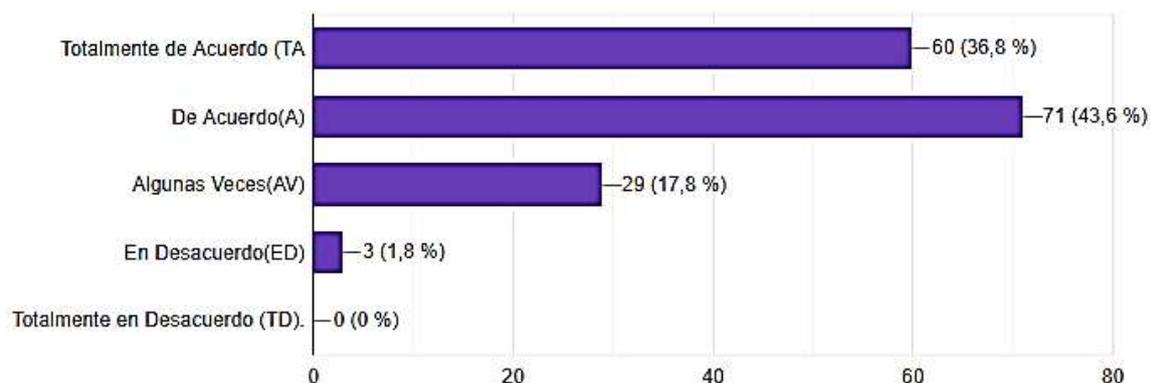


Figura 15. Pregunta No 11 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

La primera pregunta se realizó sobre la percepción sobre un buen ambiente de trabajo. De acuerdo con la gráfica 10 se concluye, que el 36.8% de la población encuestada afirma encontrarse totalmente de acuerdo con el buen ambiente laboral, el 43.6% se encuentra de acuerdo con la pregunta formulada y el 17.8% asegura que solo algunas veces percibe el buen ambiente de trabajo. Contrario a lo dicho por los porcentajes mencionados, el 1.8% asegura encontrarse en desacuerdo con la existencia de un buen ambiente de trabajo.

¿Cuenta con el apoyo y la colaboración del coordinador del Hospital José David Padilla Villafañe?

163 respuestas

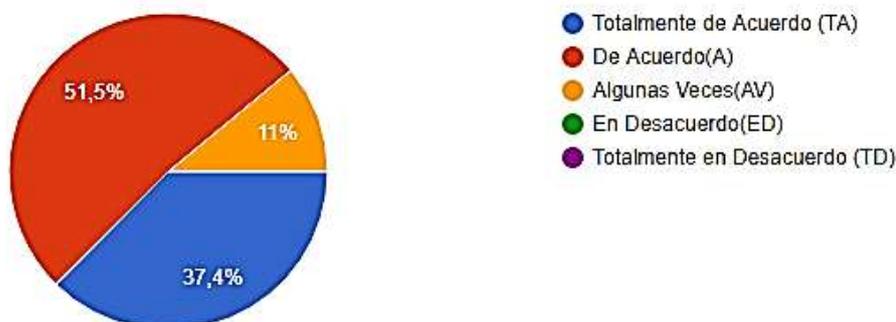


Figura 16. Pregunta No 12 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la siguiente pregunta formulada, se indagó sobre la percepción de los empleados del Hospital frente al apoyo y la colaboración que reciben del coordinador de su área. Al respecto la población que se encuestó respondió en un porcentaje igual al 37,4% que se encuentran de acuerdo con la existencia de apoyo y colaboración por parte del coordinador de su área. En relación con la opción de acuerdo, el la población correspondiente al 51,7% afirmó estarlo en relación con el apoyo y la colaboración que reciben del coordinador de su área dentro del Hospital. Finalmente en la opción de algunas veces, el total del 11% de la población encuesta afirma, que dicho factor solo se da algunas veces.

¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de área?

163 respuestas

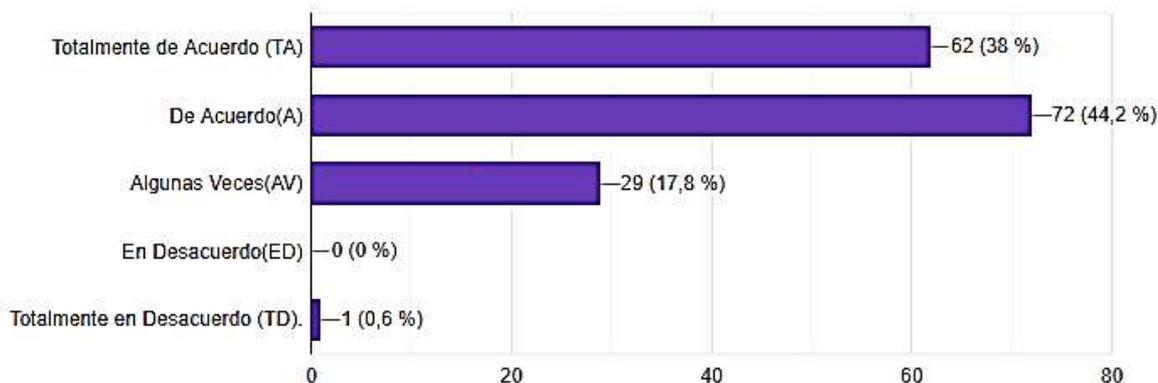


Figura 17. Pregunta No 13 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Seguidamente, se preguntó en el relación con la colaboración desde el personal que labora con ellos, es decir su equipo de trabajo compañeros de su área. Frente a lo que respondo el 36% estar totalmente de acuerdo con la existencia de ese factor denominado compañerismo, apoyo o colaboración entre empleados de la misma área, en la opción de acuerdo se posiciono el total del 44.2 y finalmente solo algunas veces aseguro el 17.8%. En relación con las opciones contrarias, el 0.6% afirma estar totalmente en desacuerdo, y por lo tanto no existir desde su percepción esa buena colaboración por parte de sus compañeros de área.

¿Cuándo ingresó al Hospital José David Padilla Villafañe se sintió bienvenido(a)?

163 respuestas

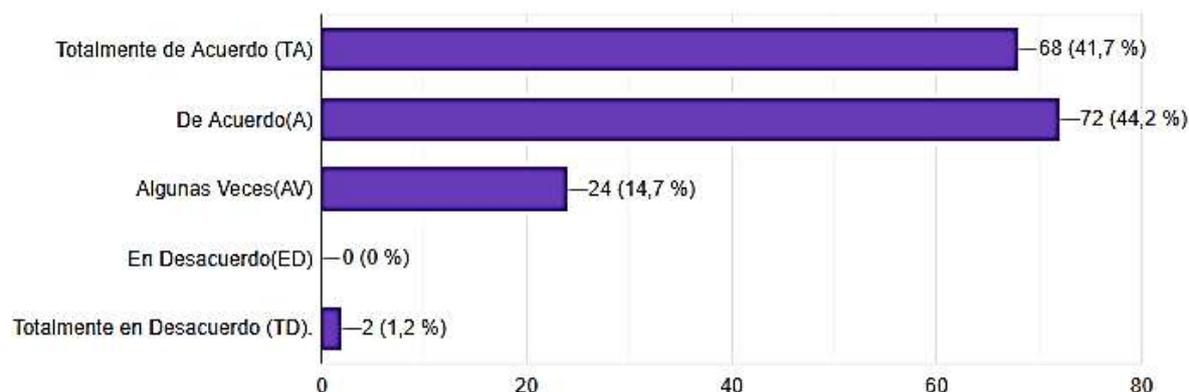


Figura 18. Pregunta No 14 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Finalmente en este factor de la colaboración, se les pregunto a los empleados del Hospital, sobre la percepción al inicio de sus labores dentro de la organización, y la forma en la que se le dio la bienvenida a su lugar de trabajo, concluyendo que 41.7% se encuentra totalmente de acuerdo con que fue bienvenido a sus labores, el 44.2% en acuerdo y el 14.7% asegura que algunas veces percibió dicha bienvenida. En la opción de totalmente en desacuerdo, la población correspondiente al 1.2% del total de encuestados, afirma que no percibió un satisfacción como empleado, con la forma en la que fue recibido al inicio de sus labores en el Hospital.

Liderazgo: el siguiente aspecto en revisión fue el liderazgo, que es determinante dentro de las organizaciones para fortalecer la cultura y el clima organizacional.

¿El líder o coordinador del área se preocupa por conocer sus necesidades e intereses?

163 respuestas

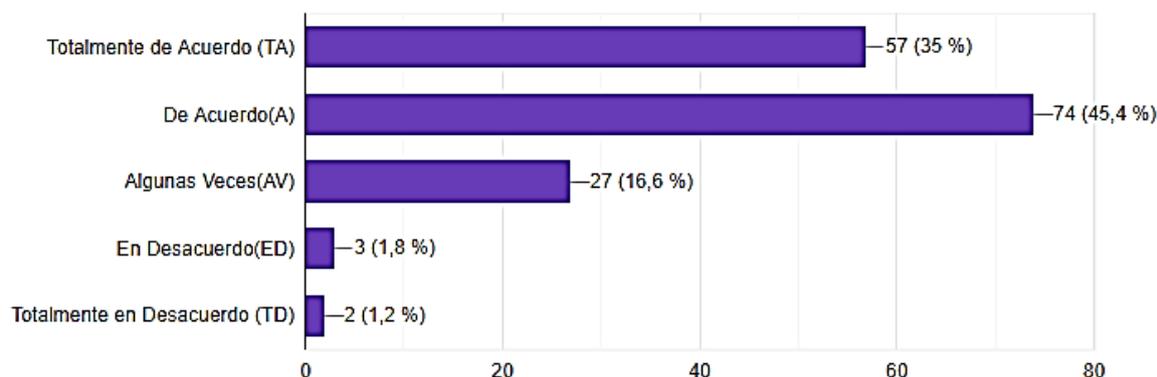


Figura 19. Pregunta No 15 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer pilar que se revisó dentro del aspecto del liderazgo, fue la preocupación por conocer las necesidades e intereses de los empleados por parte de sus líderes. Conforme lo evidencia la gráfica 14, el 35% del 100% de empleados encuestados, afirma estar en total acuerdo con la preocupación de sus líderes por conocer de sus necesidades e intereses; por su parte el 45.4% afirma estar de acuerdo y el 16.6% afirma que solo algunas veces lo percibe de esta manera. En desacuerdo se encuentra el 1.8% y en total desacuerdo el 1,2%.

¿Mantiene una buena relación con su jefe o coordinador del área?

163 respuestas

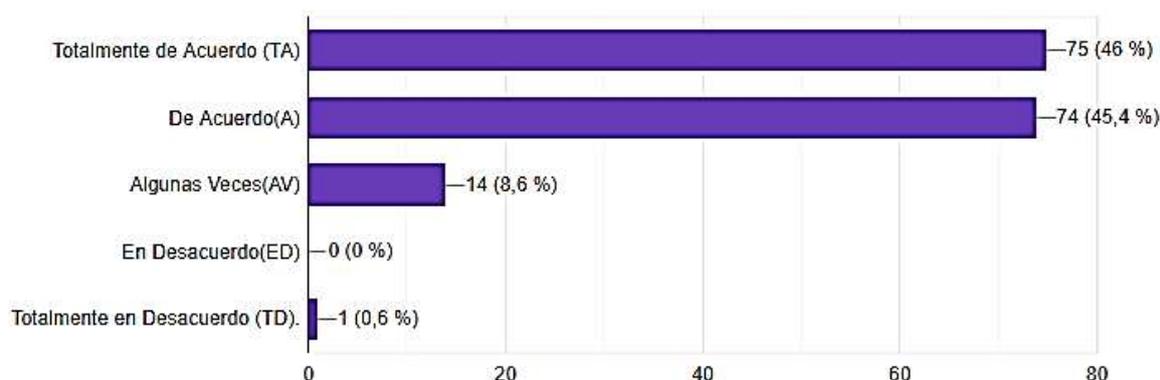


Figura 20. Pregunta No 16 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En relación con la buena relación con el jefe o coordinador del área, la población encuestada en el Hospital, en un total del 46% afirma estar en total acuerdo con la existencia de una buena relación con su superior jerárquico, el 45.4% asegura estar de acuerdo y el 8.6% concluye que la buena relación existe algunas veces y el 0.6% se enmarca en estar totalmente en desacuerdo con la buena relación con su jefe o coordinador.

¿Su jefe respeta las diferencias de cultura, sexo, religión y política?

163 respuestas

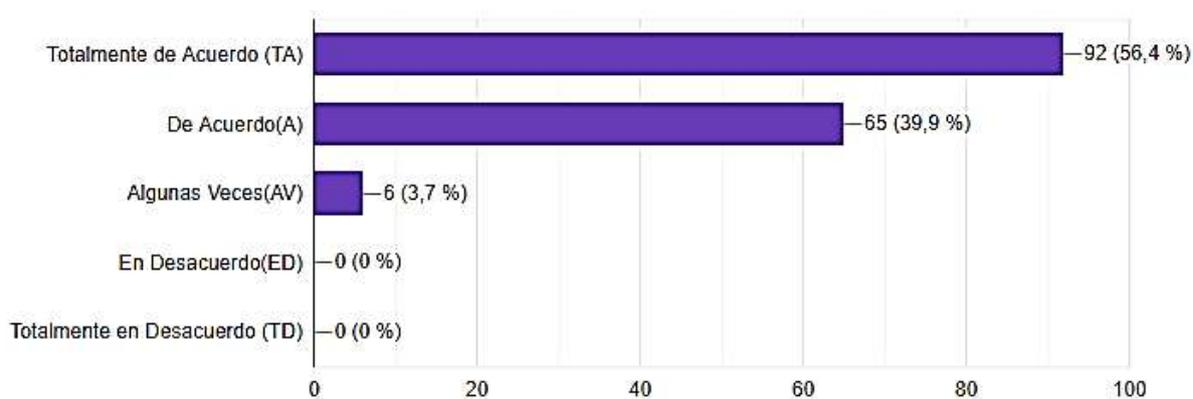


Figura 21. Pregunta No 17 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Las normas de índole constitucional y legal, se enmarcan en Colombia en la protección del derecho fundamental a la igualdad, lo cual implica que se dé sobre la investigación en relación con la cultura y el clima organizacional, sobre el respeto a las diferencias de cultura, sexo, religión y política dentro de la institución. Al respecto, el total del 56.4% de los encuestados asegura estar en total acuerdo con la existencia del respeto por estos aspectos, en acuerdo se encuentra el 39.9% y en la opción de algunas veces un porcentaje mínimo del 3,7%.

¿Su jefe le proporciona periódicamente información sobre su desempeño?

163 respuestas

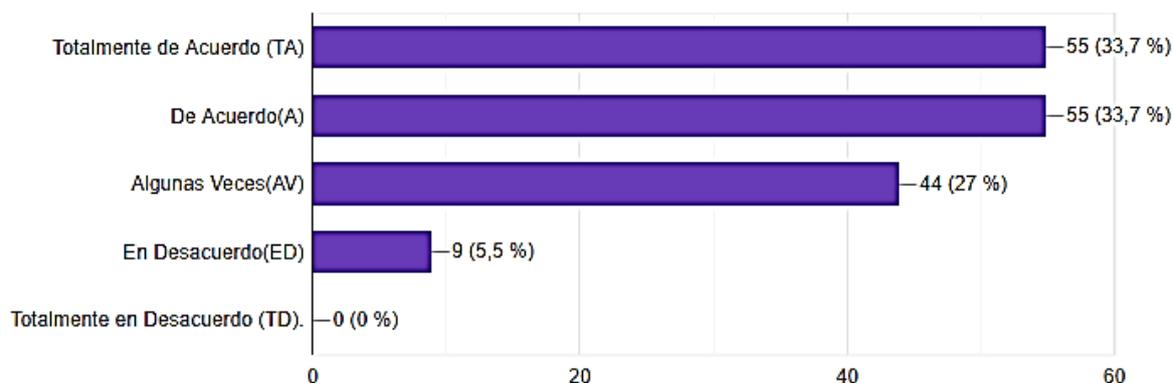


Figura 22. Pregunta No 18 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 17, se establecen los resultados obtenidos al preguntar por la provisión de información a los empleados sobre su desempeño por parte del líder, coordinador o jefe de su área. En este sentido, el 33.7% de la población encuestada asegura encontrarse totalmente de acuerdo con el cumplimiento de su jefe sobre la provisión periódicamente de información referente a su desempeño y otro porcentaje del 33.7% del total de encuestados afirma estar de acuerdo. Sin embargo, en este interrogante se puede evidenciar que los empleados en un total bastante considerable del 27%, aseguran que solo obtienen dicha información algunas veces, lo que se puntualizara en el desarrollo del primer objetivo.

¿Puede tomar decisiones propias sin necesidad de consultar a su jefe?

163 respuestas

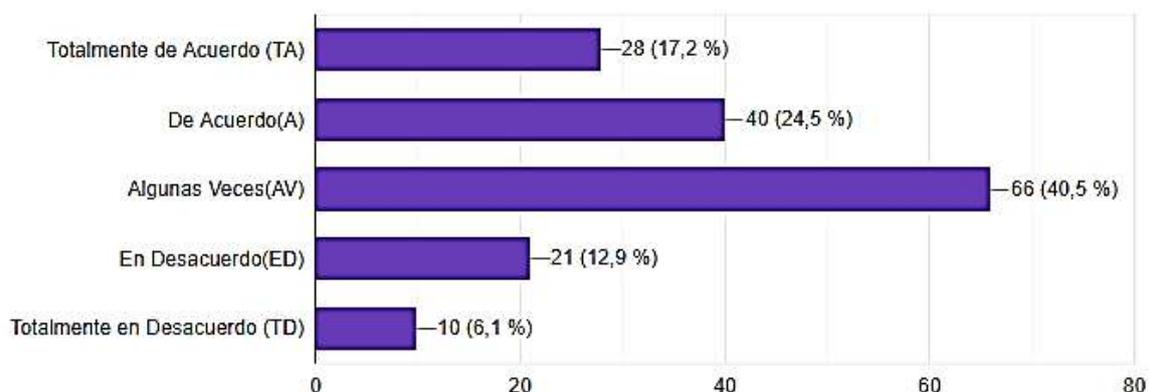


Figura 23. Pregunta 19 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En el mismo orden de ideas, se indago en relación con la toma de decisiones propias sin necesidad de consultar al jefe. Los resultados, se evidencian mediante la gráfica 18, donde los empleados del Hospital expresan que se encuentran totalmente de acuerdo en un 17.2% en que pueden tomar decisiones sin previa consulta a su jefe o coordinador, el 24.5% asegura estar de acuerdo, sin embargo el 40.5% asegura que esto sucede solo algunas veces y el 12.9% se encuentra en desacuerdo, es decir, que existen limitaciones en la toma de decisiones y un 6.1% en total desacuerdo.

¿Su jefe se preocupa por mantener un buen clima en el equipo de trabajo?

163 respuestas

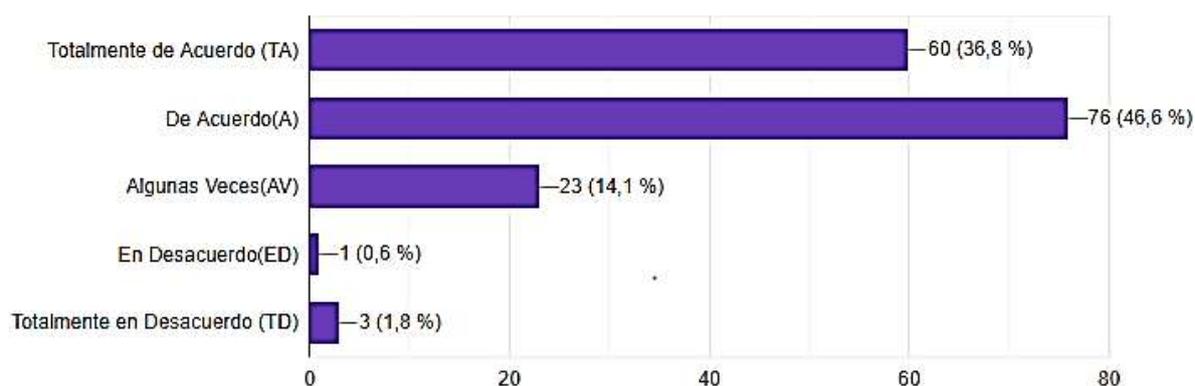


Figura 24. Pregunta No 20 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Y terminando con este aspecto de evaluación, se indago sobre la percepción que tienen los empleados del Hospital frente a la preocupación de los superiores jerárquicos por mantener un buen clima laboral en el equipo de trabajo. En relación con las respuestas dadas por los empleados, la gráfica 19 evidencia que el 36.8% se encuentra en total acuerdo, el 46.6% en acuerdo y el 14.1% manifiesta dicha percepción solo algunas veces.

Contrariamente, el 0.6% asegura estar en desacuerdo con la preocupación de su jefe por mantener un buen clima laboral en su equipo de trabajo y el 1.8% asegura estar en total desacuerdo.

Orientación Al Cliente: Dentro de los aspectos que impactan directamente la cultura y el clima organizacional dentro de una organización, se encuentran algunos del sector interno y otros que se relacionan directamente con el sector externo, lo que implica la necesidad de elaborar dentro del estudio de la investigación, un análisis en relación con el desarrollo de esta factor dentro del Hospital Regional de Aguachica, Cesar.

¿Transmite usted al cliente externo las ventajas del Hospital José David Padilla Villafañe?

163 respuestas

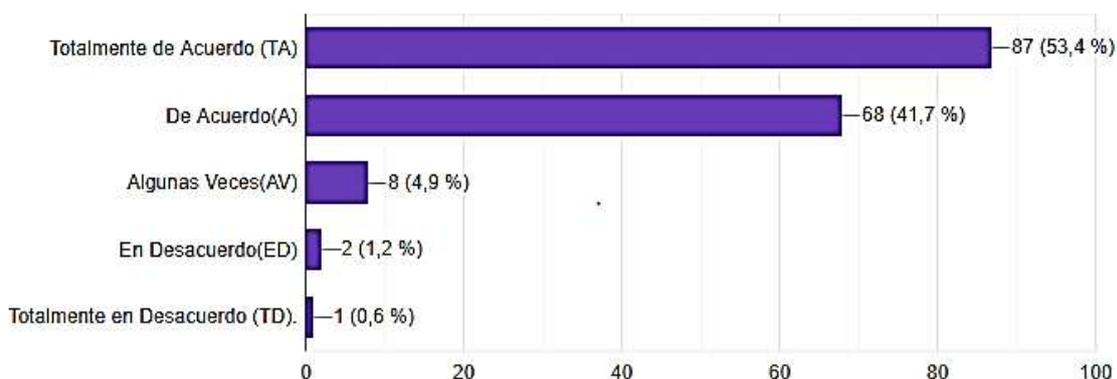


Figura 25. Pregunta No 21 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En primer lugar, se preguntó sobre la percepción que tiene el empleado sobre la trasmisión de las ventajas hacia el cliente externo del Hospital Regional de Aguachica, Cesar. En relación la respuesta de los empleados, el 53.4% asegura estar totalmente de acuerdo en que existe transmisión de las ventajas al cliente externo y el 41.7% de acuerdo. En un porcentaje mínimo, del 4.9% se expresa que dicha actividad solo se da algunas veces, y en desacuerdo 1.2%.

¿Los procesos y procedimientos de trabajo lo orientan hacia el cliente interno y externo?

163 respuestas

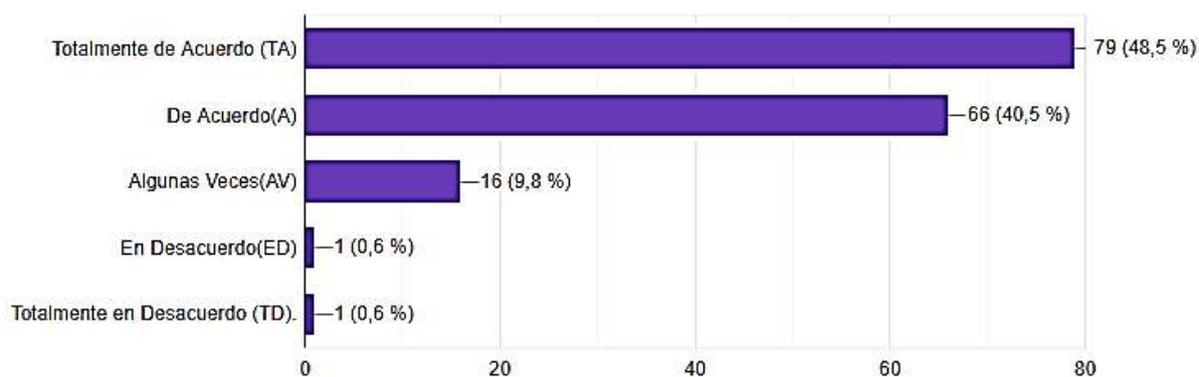


Figura 26. Pregunta No 22 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En segundo lugar, se preguntó sobre la percepción que tienen los empleados respecto a la orientación de los procesos y procedimientos hacia el cliente externo e interno. Al respecto, el 48.5% de la población encuestada dentro de la planta de personal del Hospital, se encuentra en total acuerdo con dicha orientación, mientras que el 40.5% en acuerdo. Por su parte el 9.8% asegura que percibe que solo algunas veces y el 0.6% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 0.6%.

¿Está dispuesto(a) en hacer un esfuerzo extra para satisfacer al cliente Interno y externo?

163 respuestas

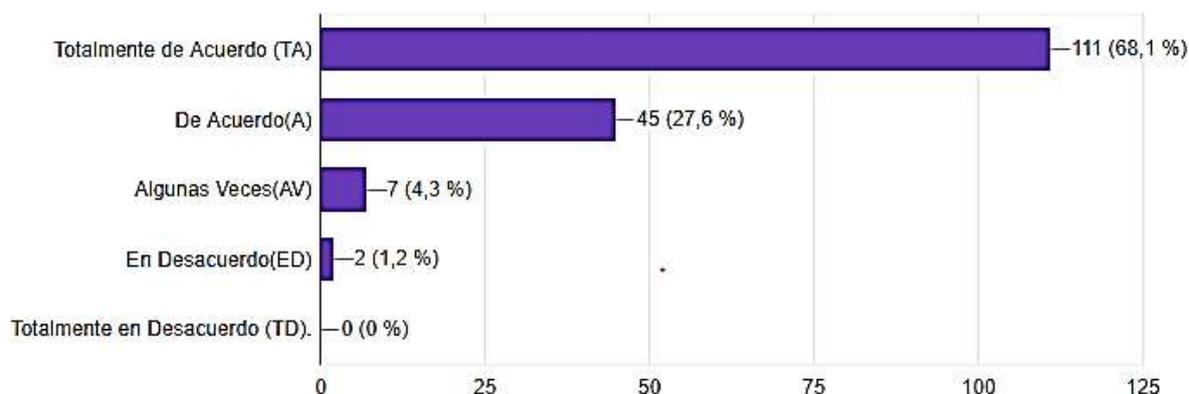


Figura 27. Pregunta No 23 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Seguidamente con la revisión del aspecto de la orientación al cliente, se evidencia en la gráfica 22, la pregunta sobre la disposición de los empleados para realizar un esfuerzo en la satisfacción al cliente interno y externo. En relación, con esta pregunta, la población respondió que se encuentra totalmente de acuerdo en un 68.1% y de acuerdo el 27.6%.

En la opción de algunas veces, el total del 4.3% de la población encuestada afirmó sobre su disposición en realizar un esfuerzo extra encaminado a la satisfacción del cliente interno y externo.

Sobre la opción en desacuerdo, se estableció que el 1.2% de la población encuestada no estaría en disposición para realizar dicho esfuerzo extra.

¿Le genera usted seguridad y confianza al cliente externo e interno en el momento de un procedimiento?

163 respuestas

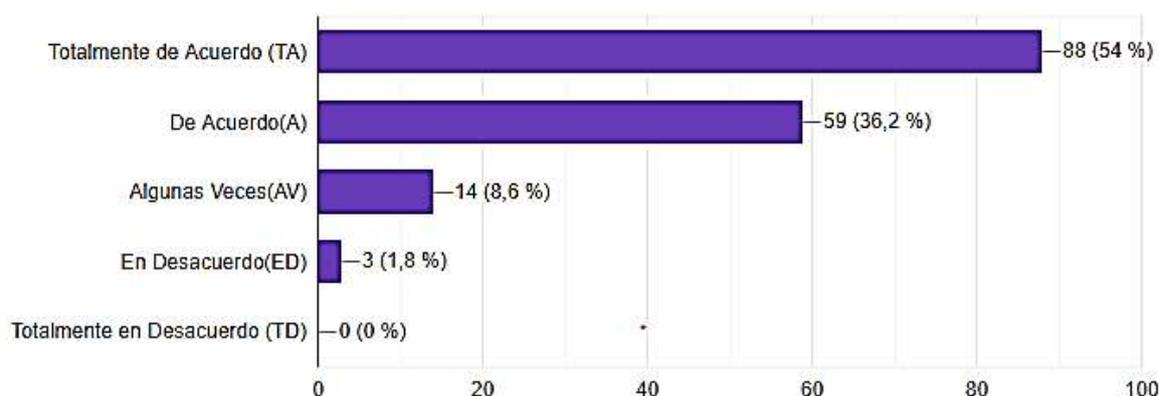


Figura 28. Pregunta No 24 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Finalmente en la revisión de este aspecto, se preguntó a la totalidad de empleados encuestados sobre la seguridad y confianza que generan en el cliente externo e interno en el momento de la realización de los procedimientos. En referencia con este aspecto, el 54% de la muestra respondió estar totalmente de acuerdo y el 36.2% en acuerdo, con la transmisión de

seguridad y confianza a los clientes internos y externos al momento de un procedimiento. En la opción de algunas veces respondió el 8.6% y en desacuerdo el 1.8%.

Satisfacción en el lugar de trabajo. Otro aspecto de gran importancia dentro de la investigación es la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo, ya que de ello depende el buen clima organizacional y la calidad en el servicio al cliente. Bajo este contexto, se realizaron las siguientes preguntas:

¿Su capacidad profesional está de acuerdo a las tareas y responsabilidades asignadas?

163 respuestas

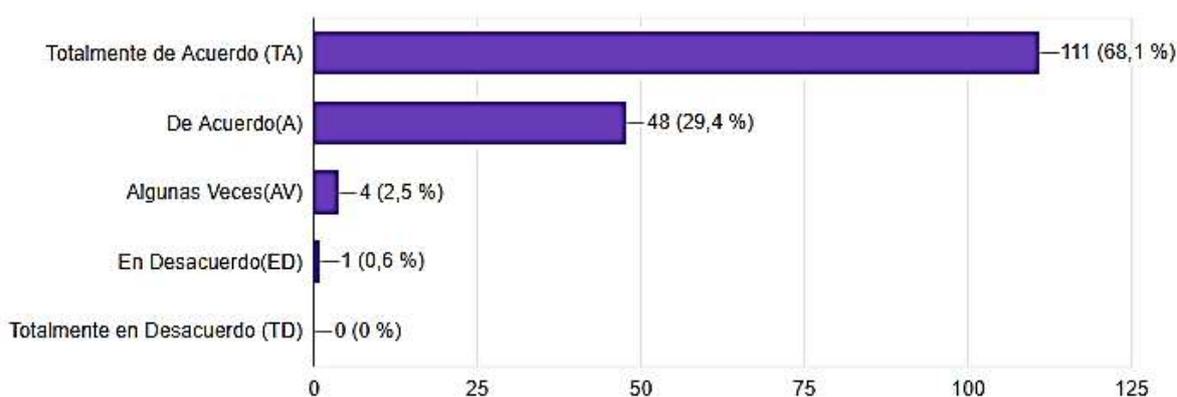


Figura 29. Pregunta No 25 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer interrogante se planteó sobre la capacidad profesional y su relación con las tareas y responsabilidades asignadas en el puesto de trabajo. Al respecto, la población encuestada en un porcentaje del 68,1% afirmó estar totalmente de acuerdo con la existencia de dicha relación entre formación profesional responsabilidades a cargo. De otra parte, una proporción del 29,4% respondió estar de acuerdo y encontrarse en ese rango de correlacionalidad entre formación y actividades de su cargo, mientras que el 2,5% afirmó que esto le sucede solo algunas veces y el 0,6% encontrarse en desacuerdo.

¿Su trabajo es reconocido y valorado?

163 respuestas

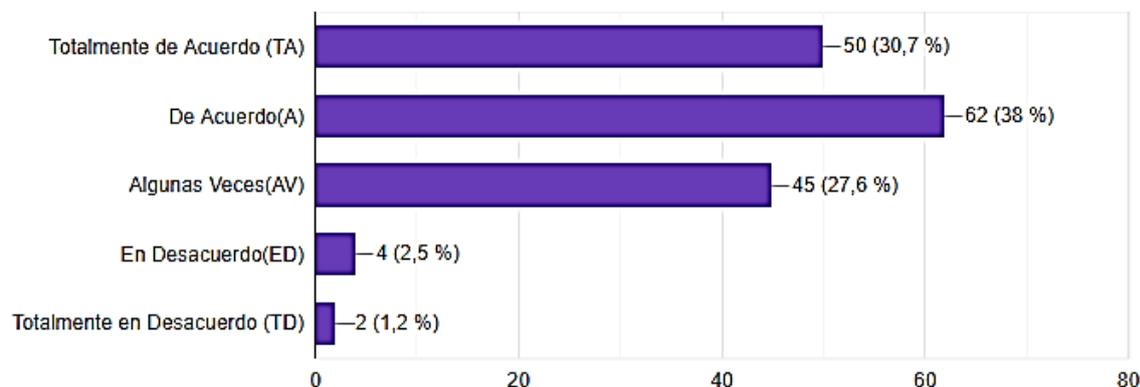


Figura 30. Pregunta No 26 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Continuando con este desarrollo, se preguntó al total de empleados tomados como muestra poblacional y que laboran en el Hospital Regional de Aguachica, Cesar, sobre la percepción que tienen en relación con el reconocimiento y la valoración de su trabajo. La respuesta se evidencia en la gráfica 25, donde el 30.7 afirmo estar totalmente de acuerdo con dicho reconocimiento y valoración, el 38% afirmo solo estar de acuerdo y el 27.8% encontrarse con dicha situación solo algunas veces.

¿Tiene claro cuáles son sus tareas y responsabilidades?

163 respuestas

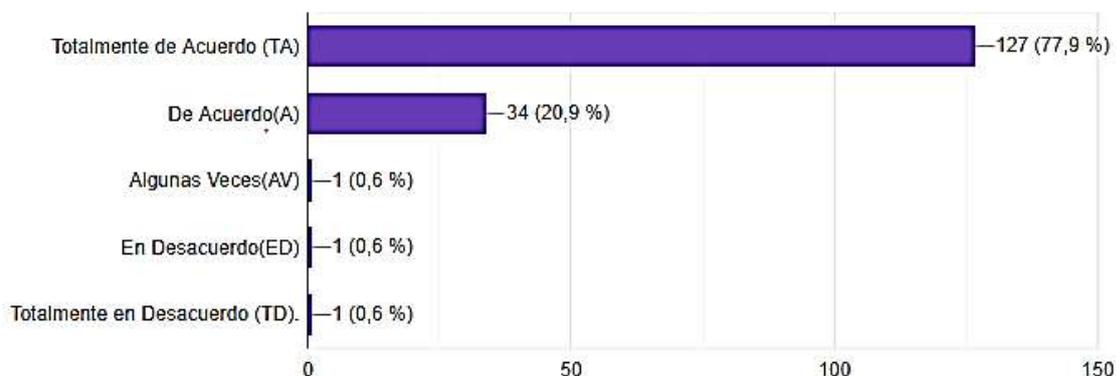


Figura 31. Pregunta No 27 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 26, se desarrolla la pregunta sobre la claridad que tiene los empleados sobre las tareas y responsabilidades. De la misma se puede concluir, que un porcentaje del 77.9 se encuentra en total acuerdo, es decir tiene conocimiento claro y preciso de sus labores. Por su parte el 20.9% manifiesta estar de acuerdo y el 0.6 % afirma que solo algunas veces.

De otra parte, en la opciones de desacuerdo respondió el 0.6% y en total desacuerdo otro porcentaje igual al 0.6%

¿Sabe cómo su trabajo contribuye al buen funcionamiento del servicio del Hospital José David Padilla Villafañe?

163 respuestas

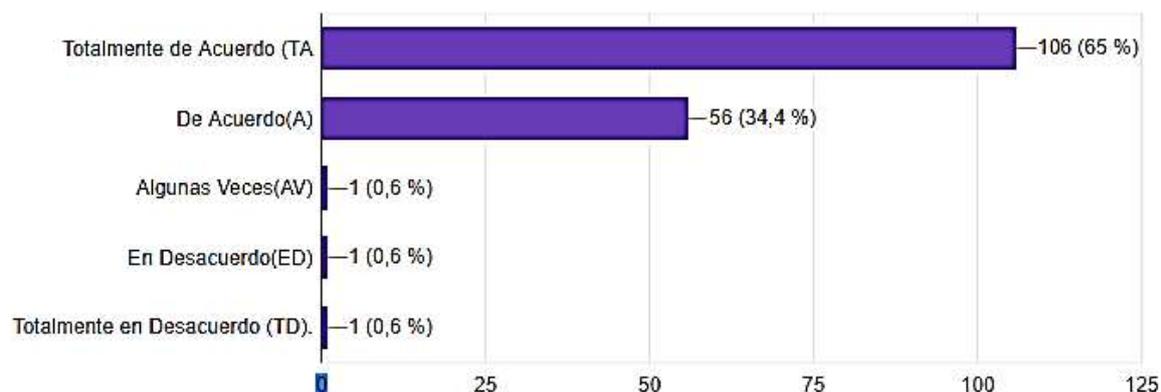


Figura 32. Pregunta No 28 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Finalmente en la gráfica 27, se indago sobre la contribución de la labor de cada empleado en el buen funcionamiento del servicio al que pertenecen en el Hospital. En referencia con la pregunta, se pudo establecer que el 65% se encuentra totalmente de acuerdo, es decir conoce perfectamente como su trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos trazados pro la organización. En relación con la opción de acuerdo, respondió un total del 34.4%.

Sobre la respuesta algunas veces, el porcentaje correspondiente al 0.6% afirmo conocer de su contribución al buen funcionamiento del hospital, mientras que en desacuerdo y total desacuerdo se encuentran porcentajes de 0.6% cada uno.

Condiciones de Trabajo: sobre las condiciones de trabajo, se ha podido establecer que es uno de los factores más determinantes dentro de la cultura y el clima organizacional, pues conocer de las necesidades del trabajador y trabajar en satisfacerlas implica la respuesta de los mismos en el desarrollo de sus labores y repercute considerablemente en la prestación de un servicio de calidad o en la entrega de un producto acorde con los parámetros y objetivos institucionales.

Bajo este esquema, se plantearon algunos interrogantes y los resultados se presentaran a continuación:

¿Las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación; le permiten desempeñar su trabajo con normalidad?

163 respuestas

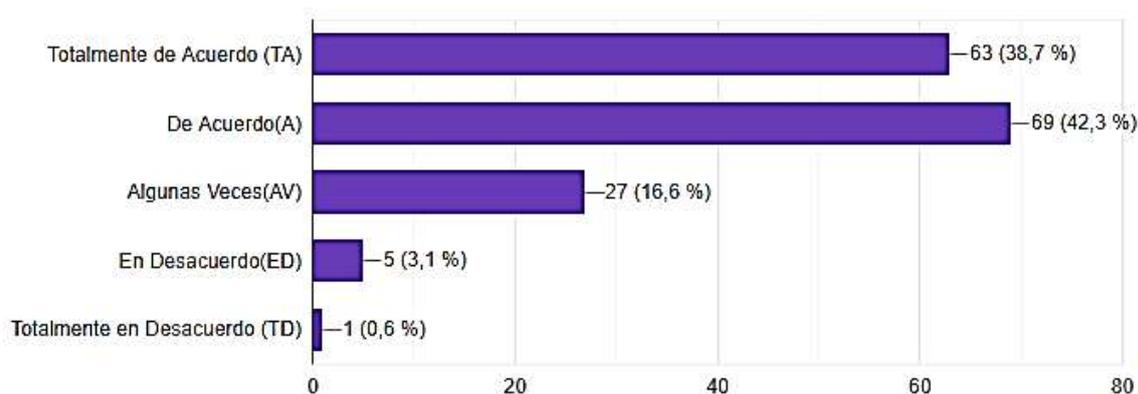


Figura 33. Pregunta No 29 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer aspecto a revisar es la percepción de los empleados frente a las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y demás, para desarrollar las labores asignadas

dentro del Hospital. La grafica 28 evidencia, como el personal se encuentra en total acuerdo en que las condiciones son normales según el 38.7% y en acuerdo el 42.3%.

Sin embargo, un porcentaje igual al 16.6% afirma que dichas condiciones normales, solo se dan algunas veces desde su percepción, y que en desacuerdo con la satisfacción de este aspecto se encuentra el 3.1%.

¿Dispone de los materiales y recursos necesarios para realizar su trabajo?

163 respuestas

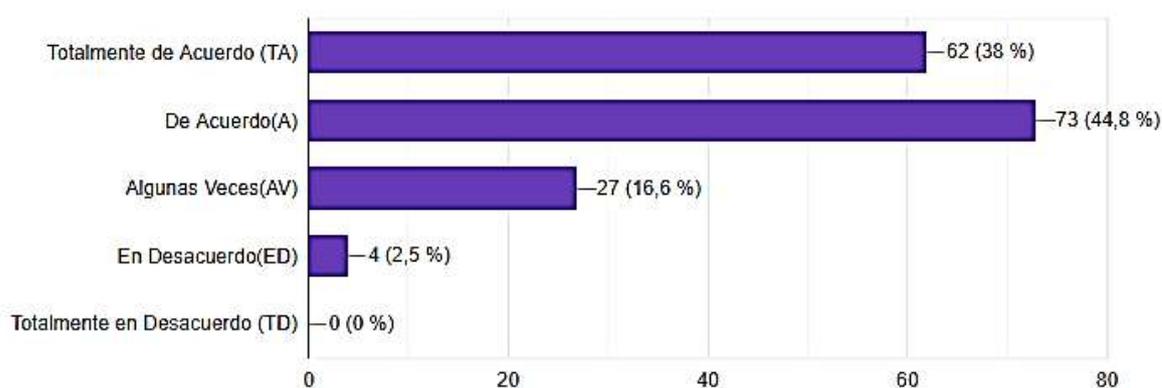


Figura 34. Pregunta No 30 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El siguiente interrogante se enfocó sobre los materiales y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dentro del Hospital regional de Aguachica, Cesar. Al respecto, el 38% afirma estar en total acuerdo con la disposición de dichos recursos y en acuerdo el 44.8%.

Por su parte, un porcentaje igual al 16.6% de la población encuestada afirmó que dicha disposición solo se percibe algunas veces. En relación con las personas que se encuentran en desacuerdo se pudo establecer que un total del 2,5%, afirma no percibir dicha disponibilidad a la hora de desarrollar sus funciones dentro de la organización.

¿Cumple usted con las normas de seguridad y salud en el trabajo de forma eficiente?

163 respuestas

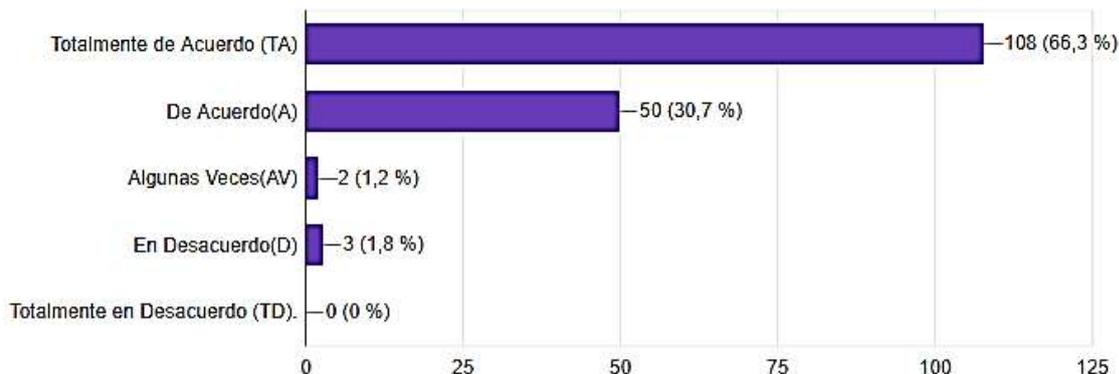


Figura 35. Pregunta No 31 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 30, se indaga sobre el cumplimiento de la normas de seguridad y salud en el trabajo de manera eficiente. Al respecto el 66.3% asegura estar totalmente de acuerdo, es decir dar cabal cumplimiento, mientras que el 30.7% afirma estar de acuerdo. En porcentajes mininos como el 1.2% asegura solo darse algunas veces y el 1.8 estar en desacuerdo con lo indagado.

¿Las áreas del servicio se encuentran debidamente delimitadas o marcadas?

163 respuestas

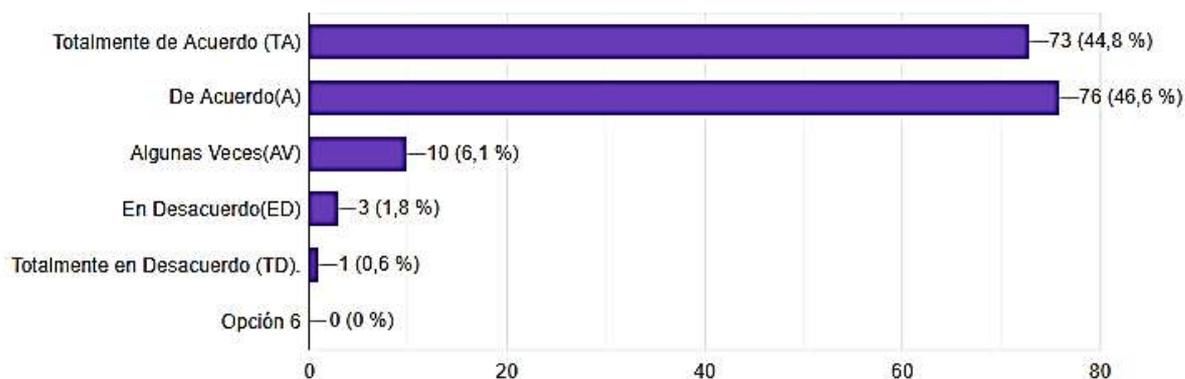


Figura 36. Pregunta No 32 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 31 se les pregunto sobre la delimitación y marcación de las áreas del servicio, conforme lo dispone la normatividad colombiana en este aspecto. De manera, asertiva respondió el 44.8% afirmando estar en total acuerdo y el 46.6% de acuerdo. Una minoría del 6,1 % del total encuestado afirma que solo algunas veces.

¿Conoce usted del programa de salud ocupacional y seguridad industrial de su empresa?

163 respuestas

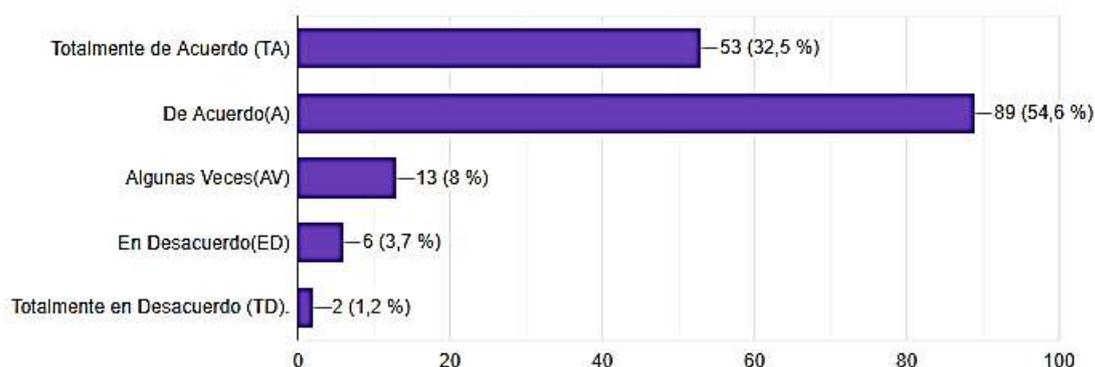


Figura 37. Pregunta No 33 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En relación con el conocimiento del programa de salud ocupacional y seguridad industrial de la empresa, los empleados del Hospital Regional de Aguachica, Cesar, afirmaron estar en total acuerdo conforme al 32.5% del conocimiento que tienen sobre el mismo, por su parte el 54.6% afirma estar de acuerdo y el 8% asegura que solo algunas veces.

El 3.7% de la población encuestada afirma que se encuentra en desacuerdo, sobre el conocimiento sobre el mismo y el 1.2% asegura estar en total desacuerdo.

¿En caso de alguna accidente de trabajo, sabe usted a quien dirigirse?



163 respuestas

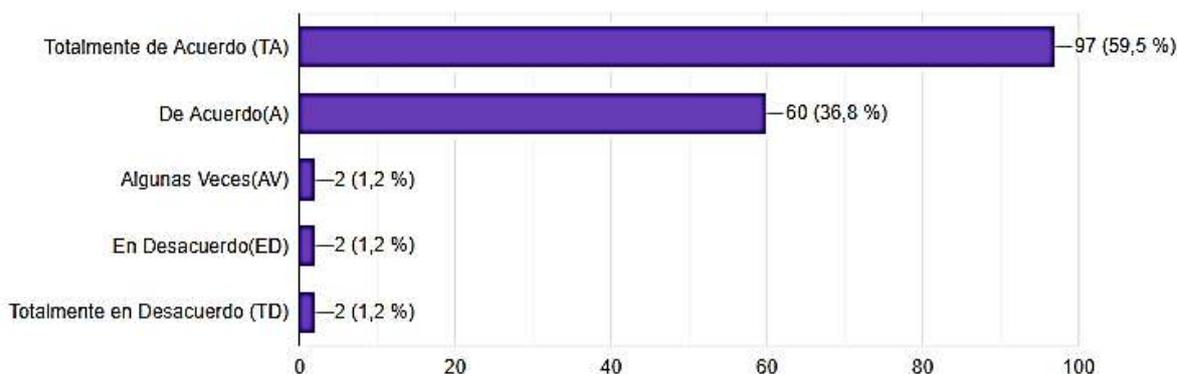


Figura 38. Pregunta No 34 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

La siguiente pregunta en este aspecto es sobre el conocimiento que tiene como empleado del hospital, de a quién dirigirse en caso de algún accidente laboral. El personal encuestado asegura estar de totalmente de acuerdo en un total del 59.5% en el conocimiento acerca de a quién dirigirse en caso de accidente laboral y de acuerdo el 36.8%.

Sobre las respuestas de algunas veces, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, la respuesta fue unánime del 1.2% para cada una de ellas.

¿Participa durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad industrial organizadas por su empresa?

163 respuestas

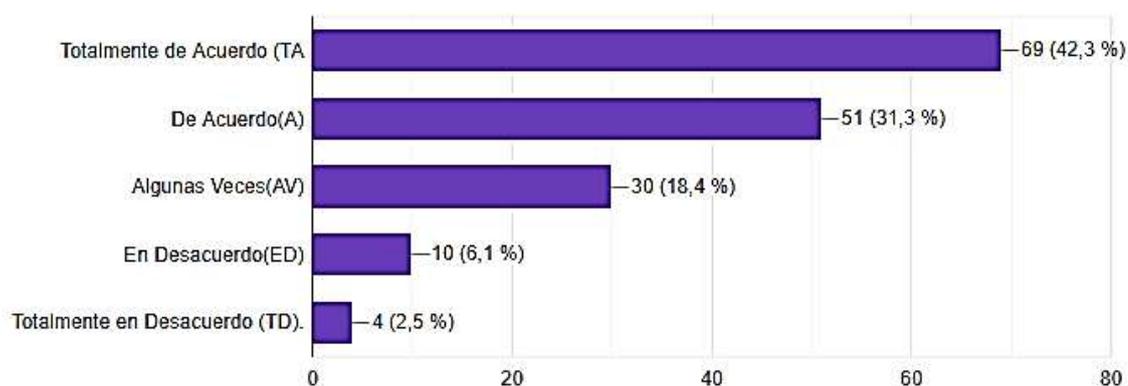


Figura 39. Pregunta No 35 de la encuesta tabulada

Fuente: Autores de la investigación basados en la aplicación de la encuesta en el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 34 se preguntó sobre la participación en jornadas de salud ocupacional y seguridad industrial organizadas por el Hospital. Se concluyó, que el 42.3% afirma estar en total acuerdo, y el 31.3% de acuerdo, con la asistencia a dichos eventos de formación.

En relación con la respuesta de algunas veces, se consideró que la misma fue aplicada por un porcentaje del 18.4% y en desacuerdo el 6.1%.

¿Sabe usted a que ARP (administradora de riesgos profesionales) se encuentra afiliado?

163 respuestas

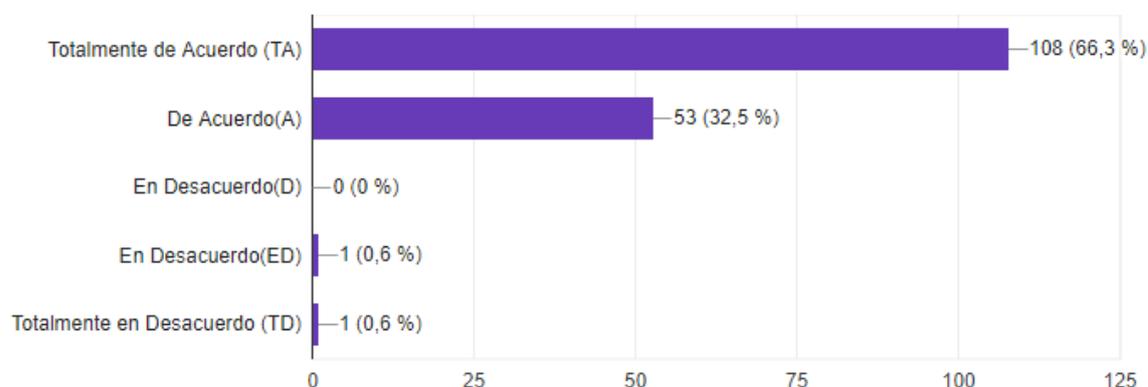


Figura 40. Pregunta No 36 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

En la gráfica 36 se evidencio que un porcentaje total del 66.3% afirmo encontrarse en total acuerdo con el conocimiento sobre la ARP, a la cual pertenece. Por su parte, el 32.5% asegura estar de acuerdo. En las respuestas contrarias, es decir de acuerdo, en desacuerdo y *totalmente en desacuerdo se encuentra el total del 1.2%.*

¿Sabe usted el significado de la demarcación y especialización de las rutas de evacuación?

163 respuestas

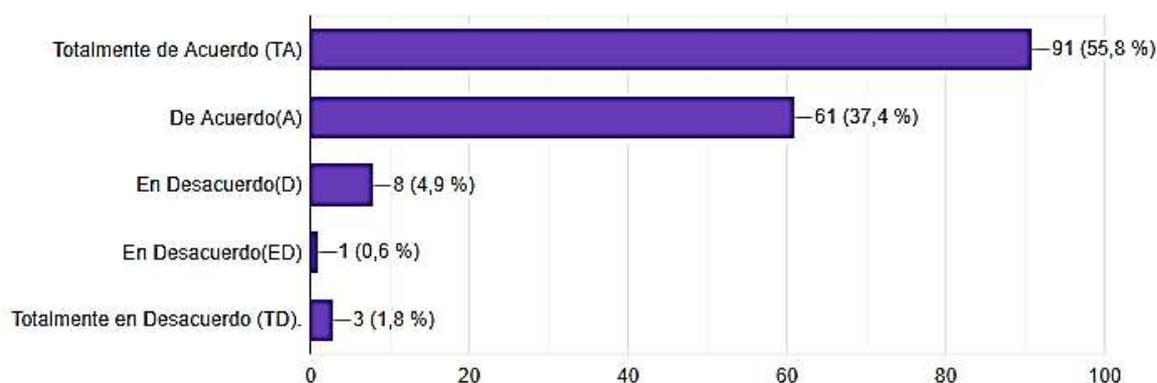


Figura 41. Pregunta No 37 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Finalmente, sobre el conocimiento de la demarcación de las rutas de evacuación, se respondió por la totalidad de los empleados del Hospital Regional de Aguachica, Cesar y las repuestas se evidencian en la gráfica 36. El total del 55.8% afirma estar en total acuerdo y el 37.4% en acuerdo. Lo que permite inferir, que casi la totalidad de los empleados tienen conocimiento acerca del significado de la demarcación de las rutas de evacuación, contando con un personal, plenamente capacitado para estos casos.

Formación: y en el último aspecto evaluado, se establece la formación permanente de los empleados, que también es determinante al momento de buscar estrategias de fortalecimiento en la cultura y el clima organización de una institución. Para el caso de estudio, se ha podido establecer una serie de interrogantes con sus respectivas respuestas, que se presentaran a continuación:

¿Los planes de formación de la empresa se adecuan a sus necesidades de desarrollo profesional?

163 respuestas

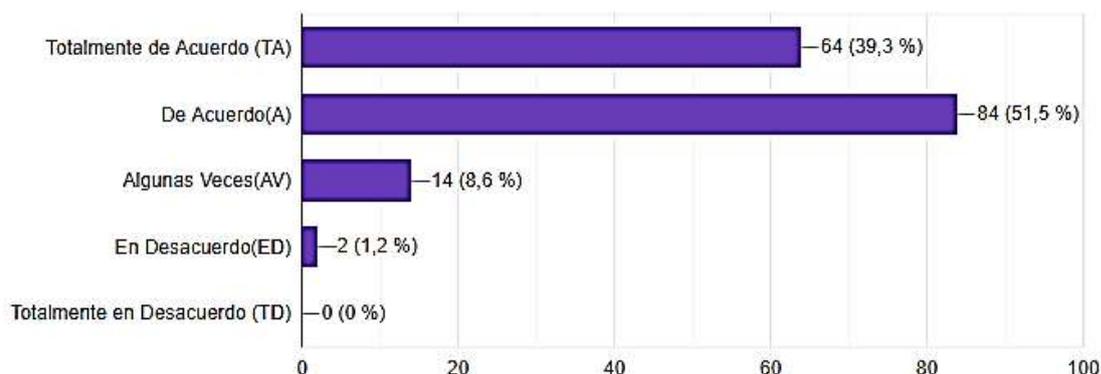


Figura 42. Pregunta No 38 de la encuesta tabulada

Fuente: Autores de la investigación basados en la aplicación de la encuesta en el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El primer interrogante se planteó sobre como los planes de formación que organiza la institución hospitalaria responder a las necesidades del empleado respecto a su desarrollo como profesional. De acuerdo con los resultados arrojados en la gráfica 37, se pudo establecer que el 39.3% está en total acuerdo con que los planes de formación responden a sus necesidades en el desarrollo como profesionales, el 51.5 % en acuerdo y el 8.6% asegura que solo algunas veces se satisface dicha necesidad.

¿Recibe formación para actualizar los conocimientos de su trabajo?

163 respuestas

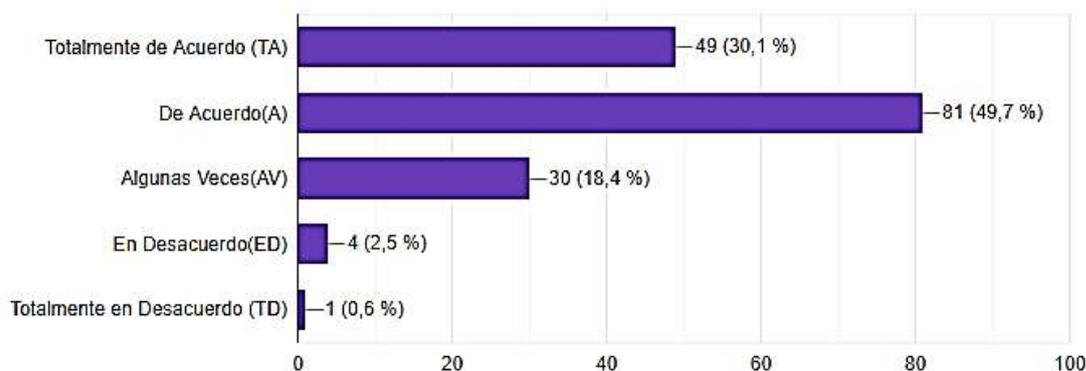


Figura 43. Pregunta No 39 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

El segundo interrogante se enfocó sobre la formación actualizada en conocimientos propios de su trabajo, por parte de la institución hospitalaria. Al respecto, el 30.1% aseguro encontrarse en total acuerdo, el 49.7% de acuerdo y el 18,4% algunas veces. Es decir, que un porcentaje considerable, no se encuentra totalmente satisfecho sobre este requisito en la formación que se recibe en relación con los conocimientos en el trabajo.

¿Posee las competencias y el perfil adecuado para el desempeño del cargo?

163 respuestas

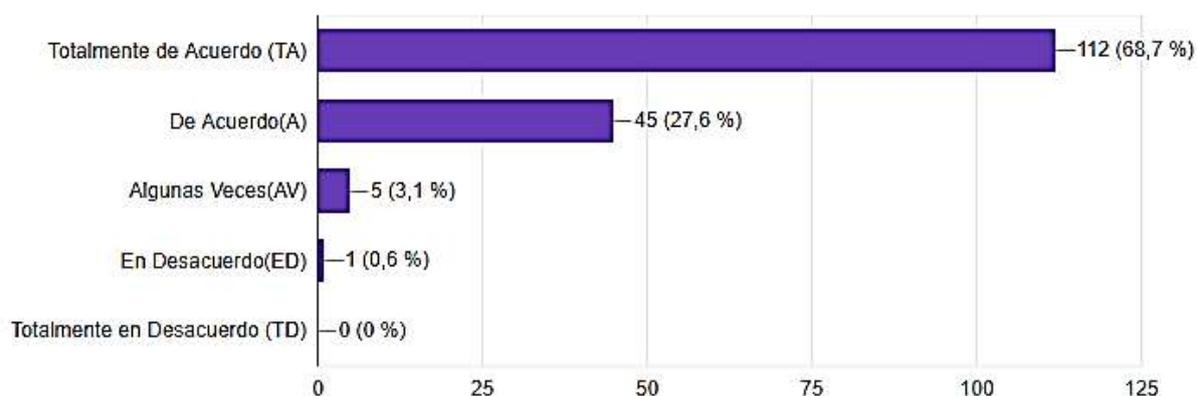


Figura 44. Pregunta No 40 de la encuesta tabulada

Fuente: Encuesta aplicada y tabulada el Hospital Regional De Aguachica, Cesar

Concluyendo con la presentación de los resultados de la encuesta, la gráfica 39, evidencia el resultado sobre la formación que tienen los empleados en competencias y perfil adecuado de acuerdo con el cargo que desempeñan dentro de la empresa. Al respecto, el 68.7% afirmó estar en total acuerdo y el 27.6% en acuerdo. Es decir, que de acuerdo a la percepción de un porcentaje mayor al 90% de la población encuestada, los mismos al momento de ingresar al cargo, poseen las competencias y el perfil adecuado, lo que contribuye al buen desempeño de sus funciones y a un servicio de calidad en salud.

Apéndice D. Resultados Entrevista

Empleado 1.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Hasta el momento no hay necesidades insatisfechas.
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si claro debe saber del tema
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No tenemos conocimiento de eso
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Dentro de la demanda laboral nos exigen actualizar el curso de vigilancia el cual tiene vigencia de un año.
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Los que nos exigen. Exigen dentro el esquema de seguridad es ser bachiller, tiene liberta militar y curso vigentes.

Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Hasta el momento ha sido positivo la comunicación. El cual se tiene comunicación a todas las áreas el cual facilita mejorar las funciones para realizar.
Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si claro
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Pues hasta todo está funcionando en buen estado.

Empleado 2.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Si, la organización
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. Si Claro
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Ninguna
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Ninguna

Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Positivo
Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Ninguno

Empleado 3.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Ninguna
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si como jefe y profesional conoce perfectamente las necesidades a corto, mediano y largo plazo.
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Si siempre se nos capacita, por parte del personal del hospital, al igual por parte de la ARL, Bomberos y demás.
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Pues hasta el momento se han cumplido las expectativas

Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Normal cada cual en su área o su cargo
Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si hay correo e igualmente por whatsapp
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. No porque hay una persona encargada de comunicarse personalmente con las operarias y transmitirnos cualquier inquietud.

Empleado 4.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. No
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. Si
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta. No responde
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Especialización
Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Positivo

Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Pregunta 8. No responde

Empleado 5.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Si
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. No
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Un poco más de comunicación interna
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Ninguna
Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Negativo

Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Un poco más de comunicación, premiar al empleado y destacarlo en lo bueno que hace.

Empleado 6.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Sin dotación
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. No responde
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Ninguna
Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Mucha falta de comunicación

Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. No
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Más comunicación

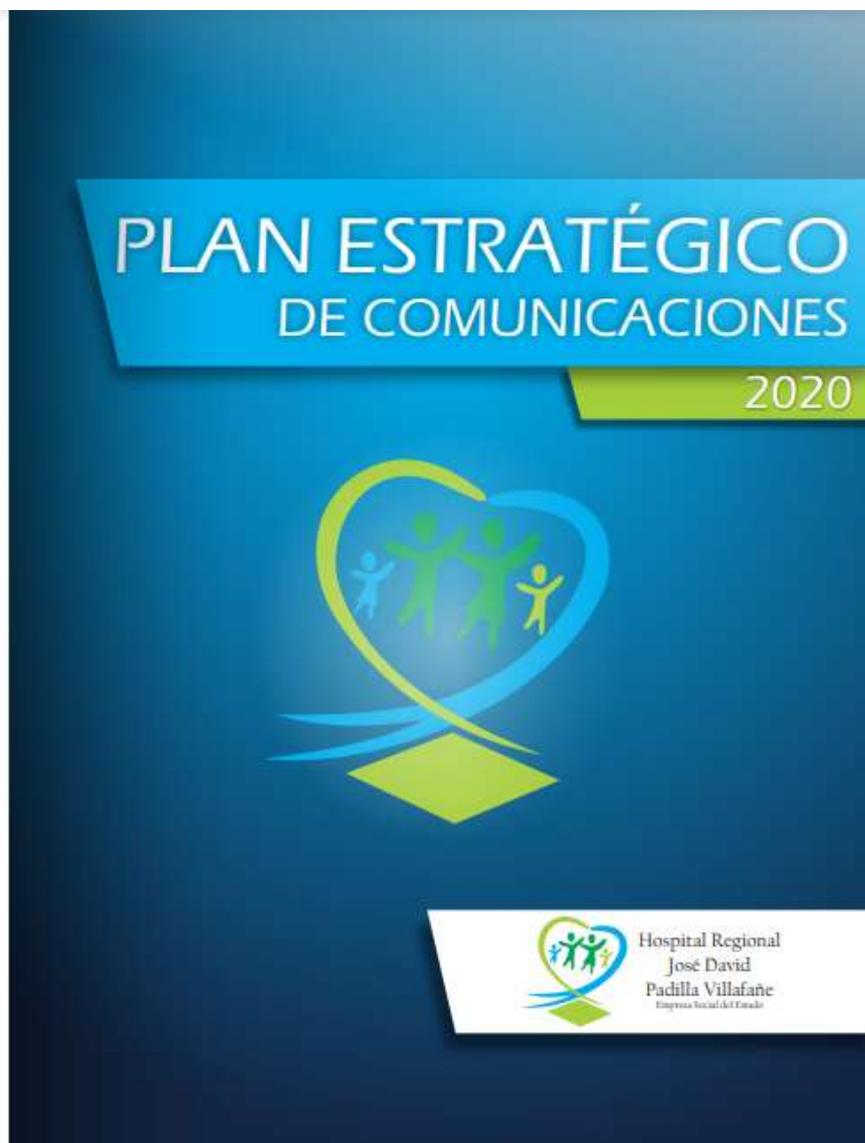
Empleado 7.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. Si dotación y equipo
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Ninguna
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Positivo
Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Si

Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Si
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Comunicación

Empleado 8.	
Pregunta 1. Desde su experiencia laboral, ha identificado usted cuales son las necesidades insatisfechas como empleado del Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 1. No responde
Pregunta 2. Su jefe conoce cuales son las perspectivas laborales a corto, medio y largo plazo, que usted tiene:	Respuesta 2. Si, desde el cuidado laboral, hasta la seguridad en el trabajo
Pregunta 3. Conoce usted las políticas de incentivación y promoción: aumento salarial, ascensos a puestos de dirección, etc., para los empleados a su cargo, en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 3. No la verdad no he visto ninguno
Pregunta 4. Qué necesidades formativas tiene usted como empleado para adaptarse a la necesidades que demanda el mercado de la salud actualmente y esta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar, en capacidad de capacitarlo en dichas áreas.	Respuesta 4. Capacitaciones, folletos, muchas veces no sabemos cómo actuar frente a ciertas circunstancias.
Pregunta 5. Qué tipo de formación especializada necesita usted como empleado en su cargo para desempeñar y prestar un mejor servicio en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe del municipio de Aguachica, Cesar	Respuesta 5. Ninguna

Pregunta 6. Cuál es el estado (positivo o negativo) de la comunicación interna en la empresa.	Respuesta 6. Negativo
Pregunta 7. Cuenta dentro de la empresa con los canales de comunicación interna y externa y conoce usted del manejo de los mismos	Respuesta 7. Muy poco
Pregunta 8. Cuáles cree usted que serían los aspectos en los que debe mejorar el clima organizacional dentro de la institución.	Respuesta 8. Un poco más de comunicación frente a los temas o necesidades de la institución.

Apéndice E. Plan De Comunicación Para El Hospital Regional Del Municipio De Aguachica, Cesar



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES

2020

*"...los procesos de comunicación
son una urdimbre de significaciones,
esto quiere decir procesos de
construcción y apropiación de
los sentidos de la vida cotidiana..."*
Jesús Martín Barbero

Introducción

El presente plan de comunicación se diseñó enfocado en fortalecer la comunicación, la cultura y el clima organizacional en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, teniendo en cuenta la caracterización y la identificación de las estrategias promotoras desde la estructura organizacional de la entidad.

A continuación se presenta el desarrollo del diagnóstico, los objetivos, la matriz, y las propuestas para fortalecer los tres aspectos antes mencionados.

Contenido

Tabla de contenido

Introducción	3
1. Plan de Comunicación Para El Hospital Regional Del Municipio De Aguachica, Cesar	4
1.1. Objetivo	4
1.2. Misión	6
2. Estructura organizacional	5
2.1. Área de Comunicaciones	5
3. Cargos de Comunicaciones	
3.1. Cargos de Comunicación internas y externas	
4. Análisis del contexto	6
4.1. Diagnóstico de comunicaciones	6
5. Plan de acción de comunicaciones	8
5.1. Líneas estratégicas	8
5.2. Actividades a desarrollar	10
6. Control y seguimiento	13

1. Plan De Comunicación Para El Hospital Regional Del Municipio De Aguachica, Cesar

1.1 Objetivo

Desarrollar un plan de comunicación enmarcado en el fortalecimiento de la cultura, la comunicación y el clima organizacional en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar desde el ámbito interno y externo.

1.2 Misión

Lograr una comunicación de calidad, fortaleciendo los pilares claves de los procesos comunicativos en los que priman la cultura y el clima organizacional, desde los ambientes internos y externos que potencian la figura de la prestación del servicio y el óptimo desarrollo de sus competencias en el área de

2. Estructura organizacional general



4

2.1 Area de comunicaciones

De acuerdo con los parámetros trazados en el ACUERDO No. 017-2014 Por el cual se deniega el Acuerdo número 01 de 1999 y se adopta el Estatuto Interno del Hospital Regional José David Padilla Villalón Empresa Social del Estado, se identificó que el Hospital no cuenta con una área o proceso de comunicaciones dentro de su estructura organizacional.

3. Canales de Comunicación

3.1 Canales de comunicación interna y externa

INTERNOS

• Mensajería Instantánea

Implementación del sistema interno de comunicación haciendo uso de las diferentes plataformas digitales que agilizan la emisión y recepción de los mensajes.

• Internet Correo

Enviar a través de esta herramienta todo aquel contenido institucional que se requiere, como manuales de la empresa, políticas corporativas, entre otras.

EXTERNOS

• Página Web

Ampliar detalladamente toda la información de la prestación del servicio por la empresa para disminuir los procesos presenciales.

• Redes Sociales

Informar de manera rápida, objetiva y concisa en las diferentes redes sociales para que aumente la facilidad al acceso de la información.

• Sistema de Carteleras Electrónicas

Promoción de los servicios que ofrece la entidad a través de un elemento visual que genera recordación y se convierte en ícono representativo de la empresa.

5

4. Análisis del contexto

4.1 Diagnóstico de comunicación

Factores de comunicación organizacional negativos

Se requiere fortalecer el trabajo en equipo.

Existe desconocimiento de la información sobre el desempeño de los empleados.

Falta mayor confianza a la hora de la toma de decisiones por parte de los empleados.

No existe satisfacción en el programa de estímulo, reconocimiento y valoración del empleado.

Se requiere mejorar en las condiciones de espacio, ruido, temperatura, iluminación y demás que satisfagan las necesidades del trabajador en su puesto de trabajo.

Falta de motivación para capacitarse en los programas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo.

Faltan planes de capacitación en relación con cada espacio y las necesidades del trabajador en su puesto de trabajo.

Existe interferencia en cuanto a necesidades de organización.

Se necesita mayor conocimiento por parte de los líderes en relación con las necesidades de sus empleados.

Se requieren enfatizar en capacitaciones sobre comunicación interna.

Estado de la comunicación interna negativa.

Existe desconocimiento de los canales de comunicación.

Factores de comunicación organizacional positivos

Existe una percepción positiva del empleado frente al reconocimiento en la empresa.

Claridad de la misión y visión institucional.

La comunicación es permanente y planificada.

Existe apoyo y colaboración por parte del líder o coordinador del área.

8

Existe respeto por las diferencias de sexo, religión, ideología política o cultura.

Se transmite al cliente externo los valores de la empresa.

Existe orientación hacia la satisfacción del cliente interno y externo.

Existe relación entre las competencias profesionales y las tareas a su cargo.

Existe claridad en las responsabilidades y funciones asignadas.

Cumple con los niveles de seguridad y salud en el trabajo.

Existe orientación hacia la satisfacción del cliente interno y externo.

Claridad de la ARL, a quien designar en caso de accidentes laborales.

Los líderes se encuentran debidamente capacitados.

5. Plan de acción de comunicaciones

La propuesta del plan de comunicación, se basa en mejorar las relaciones con usuarios, funcionarios, directivos, entre otros, con el objetivo de contar con mecanismos que permitan evidenciar balances y a su vez establecer planes de mejoramiento encaminados a la optimización de la cultura, la comunicación y el clima organizacional dentro de la empresa.

A partir de los factores negativos y positivos en la comunicación interna y externa, y teniendo en cuenta las actuales estrategias que se ejecutan dentro de la entidad hospitalaria desde la Oficina de Talento Humano y de Comunicaciones, se propone una estrategia de comunicación interna y externa a partir de tres componentes:



9

El plan de comunicación se enfoca bajo el contexto de la transversalidad que ha evolucionado como una herramienta articuladora que permite interrelacionar, diferentes áreas de una institución.

Los ejes transversales que componen la estrategia de comunicación tienen un objetivo que permite enlazar y fortalecer varias de las dependencias que articulan la prestación del servicio de salud, dentro de la organización hospitalaria. De esta forma, se direcciona la estrategia hacia el cumplimiento de los objetivos misionales y visionales del Hospital.

Bajo este escenario, lo que se propone como insumo es la creación de un modelo de medición interno y externo, de los aspectos componentes de la cultura, la comunicación y el clima organizacional dentro del hospital, ya que en la actualidad solo se cuenta con el sistema de PQRSF, pero no con una herramienta que permita medir, analizar y tomar acciones de mejoramiento.

Desde este punto de vista lo que se propone es establecer una estrategia interna y otra externa, que deberán ser divulgadas mediante los canales de comunicación con los cuales cuenta el Hospital.

En el contexto externo, se hace importante fortalecer la imagen institucional, a través del uso de comunicaciones tradicionales y las TIC, haciendo uso de las redes sociales, la página web de la entidad, y otros medios que resultan muy efectivos.

La propuesta se fundamenta en la realización de la estrategia.



5.1 líneas estratégicas.

- 1** Fortalecer las herramientas de comunicación como página web, intranet, buzón de sugerencias, spark, carteleras correos electrónicos y reuniones, como parte esencial de la difusión y divulgación de la información, con mensajes importantes que sean de interés para los públicos.
- 2** Difundir información constante, precisa y actualizada de los sucesos importantes que se desarrollan al interior del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, a través de la constante capacitación y uso de los recursos tecnológicos y tradicionales que son transversales en el desarrollo de los procesos administrativos de la entidad.
- 3** Generar espacios que permitan que la información y la comunicación permeen todo los procesos de la entidad.

5.2 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Comunicación interna
Comunicación externa

- Diseñar y crear contenidos que permitan fortalecer la continuidad de los procesos administrativos dentro del Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, generando el sentido de pertenencia con las herramientas comunicativas, a través de contenido sociales, noticiosos, institucionales y demás, buscando que el personal, comprenda y conviva durante su jornada laboral con esta clase de contenido.
- Adecuación de la página web con una sección de comunicación, que facilite la interacción, la retroalimentación y publicación de información tanto de la organización como del público.
- Diseñar un plan de integración del personal que labora en el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar, que permita generar espacios para mejorar la comunicación.

10

- Crear dentro de la plataforma de la página web una link que permita conocer al cliente interno y externo, de la galería de videos institucionales y demás información, con la que cuenta el Hospital Regional del Municipio de Aguachica, Cesar.

- Aplicar dentro de las integraciones del personal, instrumentos que permitan medir el conocimiento de los empleados frente al conocimiento interno del manejo de los procesos, imagen institucional, procedimientos y demás de la entidad, premiando los mejores resultados en la materia.

- Desarrollar campañas rituales y gráficas, que permitan a través de la comunicación tradicional, buscando captar la atención del cliente interno y externo, a través de las cartelesos. Dentro de la misma, se plantean temas como vida saludable, hábitos de higiene y demás, que puedan contribuir a la mejor calidad de vida.

- Difunde información precisa y de calidad a través de todas las herramientas con las que cuenta el Hospital, ya sea por página web, intranet, correo y cartelesos.

6. Control y seguimiento

El Control y el seguimiento de las estrategias, tácticas y actividades, se mediarán mediante instrumentos que se aplicaran al cliente interno y externo.

Y finalmente se apoyara en las herramientas TIC con un sistema de contabilización de visitas a la página web, que permita determinar el uso de la herramienta y determinar la importancia de la información que se publica y las acciones para su actualización y mejoramiento continuo.

