

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(174)	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Daniela Paredes Ovallos Laura Ximena Coronel Pineda		
<b>FACULTAD</b>	Educación, Artes y Humanidades		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Comunicación Social		
<b>DIRECTOR</b>	MSc. Luis Máver Navarro Estévez		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de Ocaña, Norte de Santander		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Measurement of internal communication at the Emiro Quintero Cañizares Hospital (H.E.Q.C.) in Ocaña, Norte de Santander		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permita ser más eficiente y efectiva en las labores realizadas a diario, por lo que se considera el alma y espíritu de la entidad y el sistema nervioso central de toda institución. Es por esto que en el presente trabajo se logró la ejecución de una auditoría que permita la medición de la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>Internal communication must be a systemic organizational tool that allows to be more efficient and effective in the tasks carried out on a daily basis, for which it is considered the soul and spirit of the entity and the central nervous system of any institution. That is why in the present work the execution of an audit was achieved that allows the measurement of internal communication in the Emiro Quintero Cañizares de Ocaña Hospital.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Comunicación, auditoria, organización, hospital, clientes		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Communication, audit, organization, hospital, clients		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 174	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88  
[atencionalciudadano@ufpso.edu.co](mailto:atencionalciudadano@ufpso.edu.co) - [www.ufpso.edu.co](http://www.ufpso.edu.co)

**Medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de  
Ocaña, Norte de Santander**

**Daniela Paredes Ovallos**

**Laura Ximena Coronel Pineda**

**Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula**

**Santander Ocaña**

**Comunicación Social**

**MSc. Luis Máver Navarro Estévez**

**24 Agosto de 2022**

## **Agradecimientos**

Las estudiantes Daniela Paredes Ovallos y Laura Ximena Coronel Pineda, expresan los agradecimientos al MSc. Luis Máver Navarro Estévez, director del trabajo de grado, por su invaluable apoyo y guía en el desarrollo del mismo.

De igual forma, a todos los docentes y administrativos de la universidad que tuvieron a su cargo nuestra formación como profesionales en el área de Comunicación Social.

## Índice

Capítulo 1. Medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de Ocaña, Norte De Santander .....	13
1.1 Planteamiento del problema .....	13
1.2 Formulación del problema .....	19
1.3 Objetivos .....	19
1.3.1 Objetivo general .....	19
1.3.2 Objetivos específicos .....	20
1.4 Justificación .....	20
1.5 Delimitaciones .....	22
1.5.1 Delimitación operativa .....	22
1.5.2 Delimitación conceptual .....	22
1.5.3 Delimitación geográfica .....	23
1.5.4 Delimitación temporal .....	23
Capítulo 2. Marco referencial .....	24
2.1 Marco histórico .....	24
2.1.1 Antecedentes .....	25
2.2 Marco contextual .....	27
2.3 Marco teórico .....	29
2.4 Marco conceptual .....	33
2.5 Marco legal .....	37
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	41
3.1 Tipo de investigación .....	41
3.2 Población .....	45
3.3 Muestra .....	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección .....	48
3.6 Procedimiento de la investigación .....	49
Capítulo 4. Resultados de la investigación .....	51
4.1 Recolección de información organizacional del H.E.Q.C .....	51
4.2 Planeación de actividades de auditoría necesarias para medición de la comunicación interna del H.E.Q.C .....	53
4.3 Desarrollo de las actividades del cronograma de auditorías de la comunicación interna del H.E.Q.C .....	58
4.4 Informe final de la comunicación interna del H.E.Q.C .....	61
Capítulo 5. Conclusiones .....	114

Capítulo 6. Recomendaciones.....	115
Referencias.....	116
Apéndices.....	122

## Lista de tablas

Tabla 1. <i>Fases de la investigación del proyecto</i> .....	49
Tabla 2 <i>Cronograma de actividades</i> .....	56
Tabla 3 <i>Dependencia a la que pertenece</i> .....	61
Tabla 4 <i>Sede a la que pertenece</i> .....	62
Tabla 5 <i>Género</i> .....	63
Tabla 6 <i>Edad que tienen los empleados</i> .....	64
Tabla 7 <i>Antigüedad en la institución</i> .....	65
Tabla 8 <i>Satisfacción por trabajar en el HEQC</i> .....	66
Tabla 9 <i>Contribución al desarrollo de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares</i> .....	67
Tabla 10 <i>Cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos para el hospital</i> .....	68
Tabla 11 <i>Contribuye al desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de la dependencia</i> .....	70
Tabla 12 <i>Aceptaría empleo en otra empresa con las mismas condiciones salariales</i> .....	71
Tabla 13 <i>Motivación al ejercer las labores en el HEQC</i> .....	72
Tabla 14 <i>Importancia de ser un empleado eficiente y eficaz</i> .....	73
Tabla 15 <i>El jefe inmediato genera ambiente de confianza en el área de trabajo</i> .....	74
Tabla 16 <i>Herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades</i> .....	75
Tabla 17 <i>Pertinencia del lugar de trabajo para realizar las actividades</i> .....	76
Tabla 18 <i>Intervención del jefe inmediato cuando hay conflictos internos para solucionarlos</i> .....	78
Tabla 19 <i>El jefe da las ordenes de forma cordial y claras</i> .....	79
Tabla 20 <i>Maltrato físico o verbal por parte de jefes o compañeros</i> .....	80
Tabla 21 <i>Se expresan las inconformidades de forma libre</i> .....	81
Tabla 22 <i>Instrucciones para realizar el trabajo</i> .....	82
Tabla 23 <i>Existencia de buena comunicación con los compañeros y diferentes áreas de trabajo</i> .....	83
Tabla 24 <i>Medio para expresar sus inconformidades</i> .....	85
Tabla 25 <i>Utiliza los medios para expresar las inconformidades</i> .....	86
Tabla 26 <i>Medio de comunicación para informar o recibir información (Selección múltiple)</i> .....	87
Tabla 27 <i>Calificación a la efectividad de los medios internos</i> .....	88
Tabla 28 <i>Realización de actividades de integración</i> .....	90
Tabla 29 <i>Se cuenta con capacitación para plantear nuevas alternativas y solucionar los problemas en su área</i> .....	91

Tabla 30 <i>Se esfuerzan por alcanzar los objetivos propuestos</i> .....	92
Tabla 31 <i>Gusto por el trabajo con cualquier compañero</i> .....	93
Tabla 32 <i>Satisfacción por la remuneración</i> .....	94
Tabla 33 <i>Estabilidad laboral y personal con tipo de contrato</i> .....	95
Tabla 34 <i>Incentivos y remuneraciones cuando ha tenido logros laborales</i> .....	96
Tabla 35 <i>El trato recibido en digno y respetuoso por parte de los jefes y compañeros</i> .....	97
Tabla 36 <i>Recomendaría el HEQC como sitio de trabajo</i> .....	98

## Lista de figuras

Figura 1 Organigrama .....	53
Figura 2 Aplicación del método cuantitativo .....	58
Figura 3 Aplicación del método cuantitativo .....	59
Figura 4 <i>Dependencia a la que pertenece</i> .....	61
Figura 5 <i>Sede a la que pertenece</i> .....	62
Figura 6 <i>Género</i> .....	63
Figura 7 <i>Edad que tienen los empleados</i> .....	64
Figura 8 <i>Antigüedad en la institución</i> .....	65
Figura 9 <i>Satisfacción por trabajar en el HEQC</i> .....	66
Figura 10 <i>Contribución al desarrollo de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares</i> .....	67
Figura 11 <i>Cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos para el hospital</i> .....	69
Figura 12 <i>Contribuye al desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de la dependencia</i> .....	70
Figura 13 <i>Aceptaría empleo en otra empresa con las mismas condiciones salariales</i> .....	71
Figura 14 <i>Motivación al ejercer las labores en el HEQC</i> .....	72
Figura 15 <i>Importancia de ser un empleado eficiente y eficaz</i> .....	73
Figura 16 <i>El jefe inmediato genera ambiente de confianza en el área de trabajo</i> .....	74
Figura 17 <i>Herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades</i> .....	75
Figura 18 <i>Pertinencia del lugar de trabajo para realizar las actividades</i> .....	77
Figura 19 <i>Intervención del jefe inmediato cuando hay conflictos internos para solucionarlos</i> 78	
Figura 20 <i>El jefe da las ordenes de forma cordial y claras</i> .....	79
Figura 21 <i>Maltrato físico o verbal por parte de jefes o compañeros</i> .....	80
Figura 22 <i>Se expresan las inconformidades de forma libre</i> .....	81
Figura 23 <i>Instrucciones para realizar el trabajo</i> .....	82
Figura 24 <i>Existencia de buena comunicación con los compañeros y diferentes áreas de trabajo</i> .....	84
Figura 25 <i>Medio para expresar sus inconformidades</i> .....	85
Figura 26 <i>Utiliza los medios para expresar las inconformidades</i> .....	86
Figura 27 <i>Medio de comunicación para informar o recibir información</i> .....	87
Figura 28 <i>Calificación a la efectividad de los medios internos</i> .....	89
Figura 29 <i>Realización de actividades de integración</i> .....	90

Figura 30 <i>Se cuenta con capacitación para plantear nuevas alternativas y solucionar los problemas en su área</i> .....	91
Figura 31 <i>Se esfuerzan por alcanzar los objetivos propuestos</i> .....	92
Figura 32 <i>Gusto por el trabajo con cualquier compañero</i> .....	93
Figura 33 <i>Satisfacción por la remuneración</i> .....	94
Figura 34 <i>Estabilidad laboral y personal con tipo de contrato</i> .....	95
Figura 35 <i>Incentivos y remuneraciones cuando ha tenido logros laborales</i> .....	96
Figura 36 <i>El trato recibido es digno y respetuoso por parte de los jefes y compañeros</i> .....	97
Figura 37 <i>Recomendaría el HEQC como sitio de trabajo</i> .....	98

## Lista de apéndices

Apéndice A. Acta .....	123
Apéndice B. Encuesta aplicada a los empleados.....	124
Apéndice C. Diario de campo .....	130
Apéndice D. Entrevista transcritas .....	135
Apéndice E. Cronograma de actividades .....	167
Apéndice F. Cronograma .....	168
Apéndice G. Evidencias fotográficas .....	169

## Resumen

La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permita ser más eficiente y efectiva en las labores realizadas a diario, por lo que se considera el alma y espíritu de la entidad y el sistema nervioso central de toda institución. Es por esto que en el presente trabajo se logró la ejecución de una auditoría que permita la medición de la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de Ocaña - Norte de Santander.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se debe mencionar que, al recolectar la información organizacional del Hospital Emiro Quintero Cañizares, se pudo evidenciar que existe mucho inconformismo en la forma de contratación de los empleados, designación salarial y relaciones interpersonales entre los funcionarios, lo que ha traído conflictos entre ellos y jefes inmediatos, por lo tanto, se deben aplicar los correctivos necesarios para cada caso.

De otra parte, se elaboró un documento de trabajo detallado que se constituye en la guía para la ejecución de los programas de auditoría interna a desarrollar por la empresa, con las respectivas funciones, coordinación, ejecución, y evaluación del plan, lo que llevo al informe final que muestra las inconformidades que tiene los empleados por la mala comunicación que se vive en las diferentes dependencias, lo que lleva a demoras en los procesos, poca eficiencia y calidad de los mismos.

## **Introducción**

La realización de una auditoría comunicacional en el H.E.Q.C es de suma importancia, ya que ésta para su buen funcionamiento tanto interno como externo requiere del adecuado desarrollo comunicacional de cada uno de sus departamentos. Y en este caso, el Departamento de comunicaciones y Publicidad del H.E.Q.C tienen una función vital no solo para lo que se quiere transmitir a los empleados y/o usuarios, sino también para identificar como nos perciben.

En la presente investigación se encuentra el primer capítulo que contiene el título, planteamiento, formulación del problema, objetivos generales y específicos, justificación y delimitaciones del problema a investigar, de otra parte, en la segunda sección se evidencia el marco histórico a nivel internacional, nacional y local, como también las teorías relacionadas con el tema, conceptos, contexto y leyes de la auditoría.

De igual forma, en el tercer capítulo se expuso el tipo de investigación, población, muestra, técnicas y forma como se procesó la información, siendo la misma presentada en el cuarto capítulo donde se muestra el desarrollo de cada uno de los objetivos específicos lo que permitió llegar a conclusiones y recomendaciones del trabajo de auditoría.

Por último, se debe decir que las comunicaciones internas del Hospital son muy importantes y, por lo tanto, se les debe dar una especial atención, buscando mejorar las relaciones interpersonales, clima organizacional, sentido de pertenencia y demás aspectos que son indispensables para la adecuada prestación del servicio.

## **Capítulo 1. Medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de Ocaña, Norte De Santander.**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El punto de partida en el desarrollo de esta investigación radica en dos factores sumamente importantes y que generan preocupación en la gran mayoría de instituciones públicas, para este caso en el sector salud, donde los bajos niveles de percepción del clima organizacional, la deficiente gestión de las comunicaciones internas y las relaciones publicas genera diferentes dificultades con el personal interno, administrativo y con la comunidad en general.

Por ende, las organizaciones deben estar en constante lucha para contrarrestar este tipo de falencias que cada día va en aumento a través de estrategias previamente planificadas por medio de una óptima gestión de las comunicaciones que permitan incluirla en una política institucional comprendiéndola como un sistema transversal a la institución y no limitarla a algo de carácter instrumental.

Es decir, una comunicación interna planificada debe ser gestionada intencionalmente donde deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos. La comunicación interna es el alma y espíritu de la organización. Es el sistema nervioso central de toda institución y organización.

“La inexistencia de una verdadera comunicación interna, la rumorología y el secretismo son otros de los inconvenientes con los que se tiene que lidiar en toda institución pública, lo que conlleva a desmotivar y generar conflictos entre los propios trabajadores” (Condor, 2018)

Además, la gestión de las comunicaciones en toda institución pública debe estar adaptada y responder al mundo cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémico e interactivo, capaz de escuchar a cada uno de sus colaboradores buscando transmitir igualdad, horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse. La comunicación oficial debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor.

Según (Jiménez, 1998), refiere que la comunicación es un recurso tan esencial como frágil. Su gestión requiere técnica y profesionalidad. La calidad de la comunicación interna está sometida a un proceso entrópico y que se ve continuamente expuesto a asechanzas y riesgos, que es preciso saber sortear.

En su libro, plantea las siguientes barreras de diversa naturaleza:

Físicas: deficiencias técnicas de los canales y soportes; ambiente de ruidos y perturbaciones, etc.

Fisiológicas: limitaciones orgánicas de los receptores.

Psicológicas: turbación personal, irritación, agresividad, etc.

Sociológicas: rivalidad entre grupos a los que pertenece los comunicantes (partidos políticos, iglesias, sindicatos, etc.), degradación del clima social, etc.

Culturales: distinto nivel de formación intelectual, distinto continente, distinta mentalidad, etc.

Administrativas: sistemas inadecuados o incompatibles de organización.

Lingüísticas: desconocimiento de los códigos que se utilizan para comunicar (lingüísticos, retóricos, etc.) o conocimiento insuficiente, que genera malentendidos, etc.

De acuerdo a las barreras mencionadas anteriormente, podemos apreciar que no es uno, sino que son varios los factores que pueden influir. Por otra parte, Jiménez menciona un punto importante de acuerdo a la afectación que provoca una mala gestión de las comunicaciones, donde hace énfasis y concluye que invertir en una buena comunicación interna es invertir en capital humano, que permite lograr beneficios intangibles a largo plazo, y esta inversión supone beneficios organizacionales generando pertenencia, unidad, participación e identidad.

Por ello surge la necesidad de evaluar dichos procesos a través de una herramienta que permita establecer la veracidad de dicha evaluación, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario, en este caso para la organización (Thomas Porter & C. Burton, 1981)

Dicha herramienta de evaluación la conocemos como auditoría, este concepto evidencia cómo el término puede ser aplicado a cualquier tipo de información generada por una organización, y resalta el objetivo primordial de la auditoría encaminado a aumentar la utilidad de la información y la mejora los procesos empresariales.

Desde la segunda perspectiva, la comunicacional, se puede definir la auditoría como un método de diagnóstico del funcionamiento comunicacional de la empresa. Este método diagnóstico tiene por objetivos la indagación y reconocimiento de los procesos integrados de comunicación que ocurren en la organización al momento de actuar sobre ella, lo que desde un ángulo general ocurre desde la perspectiva de su reconocimiento, análisis de gestión y procesos de planeación (Garrido, 2004).

Este orden de ideas, la auditoría de comunicación tiene como objetivo revelar el estado de las comunicaciones de una institución a partir de la identificación y sistematización de las distintas variables de comunicación institucional. La auditoría tiene dos dimensiones, una diagnóstica y otra de plan correctivo o recomendaciones. Es decir, la auditoría de comunicaciones se aplica para identificar, clasificar, analizar y evaluar las instancias comunicacionales de una institución y ofrecer alternativas de acción a través de un plan correctivo (Suarez y Bustos, 2008).

Desde estas perspectivas la comunicación organizacional no puede limitarse a transmitir información entre los diferentes órganos de la empresa, debe ser analizada para conocer su realidad, la causa de sus deficiencias y las fortalezas de su gestión en función de la organización.

Al haber conocido la herramienta de evaluación, su concepto y su objetivo, debemos traer a colación los escenarios que han demarcado a través del tiempo la importancia de las organizaciones en la comunicación corporativa a nivel internacional, nacional y territorial.

Dentro de este panorama organizacional, muchas empresas dedicadas a auditar, han dado su punto de vista sobre la importancia de llevar a cabo auditorías internas dentro de una organización, tal es el caso del Deloitte, la cual sostiene que las empresas necesitan el asesoramiento de expertos para entender y prevenir los riesgos del entorno actual, lo cual requiere desarrollar un profundo conocimiento de los cambios, problemas y riesgos que afectan a la empresa y adquirir las competencias necesarias para evaluarlos y afrontarlos; por ende, es necesario dar el paso a una comunicación más interactiva con la incorporación de reportes dinámicos y herramientas analíticas o de visualización. Esto permitirá que los consejos de administración dispongan de información en tiempo real, práctica y que se pueda procesar, que ponga el foco en el futuro en lugar de en el pasado (Deloitte, 2017)

En relación a lo anterior diversas empresas tanto privadas como públicas hacen uso de las auditorías internas con el principal objetivo de disminuir las barreras de comunicación que pueden existir en el entorno, en Madrid, la comunicación interna basada en empresas de salud, ha sido poco explorado y puesto al servicio de los resultados organizacionales, que al lado de otros procesos y estrategias de la organización, se convierten en bases fundamentales para lograr la máxima conexión entre los objetivos de la organización (de promocionar la salud) y sus empleados.

Así, los públicos internos (empleados) del sector salud se deberían constituir en uno de los públicos principales para las organizaciones de salud, pues son ellos quienes necesariamente tienen un contacto directo con los usuarios externos, contacto en que transmiten sus motivaciones, convicciones y sus expectativas en cuanto a la realidad organizacional; buscando

un cambio de discurso sobre la salud por parte de quienes trabajan en los escenarios del Sistema Nacional de Salud y haciéndolo extensivo a la ciudadanía.

De lo que se trata es de potenciar los productos o servicios de la organización (en este caso productos y servicios de salud) a través del trabajo con los públicos internos, pues como ha quedado demostrado constituyen la base para alcanzar los objetivos de la misma. Se trata de un trabajo intenso desde dentro (con los públicos internos: empleados) hacia fuera (públicos externos: pacientes-personas-clientes) (Bustamante, 2013)

Por otra parte, en Colombia según Auren, la auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles de gobierno de la organización, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio. Con el compromiso, integridad y la rendición de cuentas, la auditoría interna proporciona valor a los órganos rectores y la administración superior como una fuente objetiva de asesoramiento independiente (Auren.com, 2019)

En Colombia las comunicaciones internas dentro de las empresas prestadoras de salud han pasado a segundo plano tanto así que, en Medellín, no hay investigaciones que caractericen o indaguen por el papel de la comunicación en las organizaciones de salud ni, mucho menos, que permitan entender cómo operan y cuál es el alcance de las áreas de comunicación. Es por ello que el presente estudio busca realizar un mapeo de comunicación y salud con los comunicadores y comunicadoras de instituciones de salud en Medellín, específicamente las Entidades

Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) (Agudelo Calle, Manosalva, Bustamante, & Franco, 2015)

En Ocaña Norte de Santander el Hospital Emiro Quintero Cañizares, al igual que otras empresas de salud del país, no cuenta con una medición interna de comunicación adecuada, lo que quiere decir que se ha dejado a un lado la implementación de auditorías internas en dicha empresa; debido a esto, el no contar con una evaluación de la organización que permita diagnosticar el estado empresarial en términos de comunicación puede causar falencias comunicativas en las distintas áreas de trabajo, ocasionando así dificultades para el cumplimiento de los objetivos plasmados por el Centro Asistencial, lo que causa en el ámbito externo una mala percepción de la imagen institucional.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es el estado de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares del Municipio de Ocaña, Norte de Santander?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 *Objetivo general***

Ejecutar una auditoría que permita la medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares (H.E.Q.C.) de Ocaña - Norte de Santander.

### **1.3.2 *Objetivos específicos***

Recolectar información organizacional del H.E.Q.C.

Planear las actividades de auditoría necesarias para medición de la comunicación interna del H.E.Q.C.

Ejecutar las actividades del cronograma de auditorías de la comunicación interna del H.E.Q.C.

Realizar el informe final de la comunicación interna del H.E.Q.C.

### **1.4 Justificación**

La realización de una auditoria comunicacional en el H.E.Q.C es de suma importancia, ya que ésta para su buen funcionamiento tanto interno como externo requiere del adecuado desarrollo comunicacional de cada uno de sus departamentos. Y en este caso, el Departamento de comunicaciones y Publicidad del H.E.Q.C tienen una función vital no solo para lo que se quiere transmitir a los empleados y/o usuarios, sino también para identificar como nos perciben.

El objeto fundamental de este proyecto es dar a conocer como se están desarrollando los procesos de comunicación interna, identificando tanto debilidades como fortalezas para lograr

optimizar los procesos realizando de este modo lograr realizar recomendaciones para la mejora de los mismos.

Sobre la perspectiva de comunicación interna, la relación entre organización y comunicación amplía la visión de la propia organización. Es preciso mirar para la diversidad, para las diferencias culturales, entre otras cuestiones que hacen parte de lo que entendemos por ambiente interno de las organizaciones. Es a partir de ese ambiente que una organización se hace, se identifica y se vuelve viva. Una nueva mirada sobre las relaciones internas posibilita la creación y el desarrollo de ambientes organizacionales más saludables.

Tomando como referencia en esta reflexión, el concepto de comunicación de (Marchiori, 2011) entendido como el proceso social humano por el cual las personas crean, desenvuelven y sustentan la conciencia grupal, compartida y simbólica. La comunicación instrumentalizada da espacio para la construcción de significados en las organizaciones. Las organizaciones son procesos dinámicos por medio de los cuales los significados son construidos.

Es indispensable el desenvolvimiento de procesos más interactivos que permitan a las personas explorar sus potenciales y desafiarse como seres humanos, la función de la comunicación en este caso, pasa a ser formadora y no meramente informativa. La máxima función organizacional pasa a ser una construcción de significados para sus acciones. Al construir significados, las personas están comunicándose y formando lo que puede ser interpretado como culturas en la organización (Marchiori, 2011)

## **1.5 Delimitaciones**

### **1.5.1 *Delimitación operativa***

Este proyecto se limitó en el análisis y medición de la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares del Municipio de Ocaña Norte de Santander. Se ejecutó en 4 fases, la primera es el conocimiento organizacional de la empresa, la segunda fase está dedicada a la planeación de las actividades de auditoría, la tercera fase se encarga de la ejecución de las actividades y la última fase recoge toda la información y la plasma en un informe final de auditoría.

Los posibles obstáculos que se encontraron en este proyecto están sujetos a la disponibilidad del personal de la empresa para responder a las encuestas, entrevistas y su sinceridad en cada respuesta, así mismo el acceso a la documentación empresarial necesaria para la medición.

### **1.5.2 *Delimitación conceptual***

Para la realización de este proyecto de investigación se hizo uso de los siguientes conceptos: auditoría, comunicaciones, medición, cultura y clima organizacional, comunicación interna, flujos de comunicación.

### ***1.5.3 Delimitación geográfica***

Este proyecto se llevó a cabo dentro de las instalaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares, ubicada en la calle 7 # 29-144 en el barrio La Primavera del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

### ***1.5.4 Delimitación temporal***

La ejecución de este proyecto de investigación se llevó a cabo en 8 semanas a partir de su aprobación y firma de los jurados.

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

Las auditorías internas de comunicación han marcado un antes y un después en muchas empresas internacionales, siendo esta una de las herramientas más utilizadas en el ámbito empresarial, ya que es una de las herramientas con la cual se determina como se encuentra la empresa en el ámbito de comunicaciones y como es el estado de su clima organizacional, pero ¿sabemos cuándo iniciaron las auditorías internas?

Las auditorías tienen su origen en el reino unido, estas comenzaron con el principal objetivo de mantener un control de los bienes de los distintos negocios que había en el entorno, esto con el fin de evitar fraudes dentro de la pequeña empresa, pero es en el Reino Unido, debido a la revolución industrial y la quiebra de los pequeños ahorradores. Donde auditar es ganar la Confianza de los inversionistas y de terceros interesados en la información económica. Como resultado, la auditoría pronto se expandió a otros países, especialmente a aquellos con influencia anglosajona (Fundamentos de Auditoría, 2019)

Con el tiempo, la auditoría ha disfrutado de un gran auge en el entorno empresarial, tanto que la primera sociedad de auditores se estableció en Venecia en 1851, y más tarde en el mismo siglo una serie de acontecimientos llevaron a su desarrollo. Así, en 1862, La auditoría se reconoce como una profesión independiente en el Reino Unido. En 1867, Francia aprobó la Ley de Sociedades, que reconocía a los contadores o auditores, en 1879 Inglaterra estableció la obligación de realizar auditorías independientes de los bancos, en 1880 se legalizó en el Reino

Unido el título de charretera o contador público autorizado o certificado; 1882 En 1896, el Código de Comercio italiano incorporó la función del auditor, y en 1896 el Estado de Nueva York lo designó como contador público s certificados a aquellos que cumplan con los requisitos estatales de educación, capacitación y experiencia para ser competente (Fundamentos de Auditoría, 2019)

En la actualidad, son muchas las empresas que han presentado cierto tipo de dificultades que ponen en riesgo la estabilidad en la industria empresarial, tal es el caso de Neztlé que sufrió una fuerte crisis que la llevó a decaer, debido a un ataque mediático por una mala gestión de comunicación, pero se superó al buen uso de relaciones públicas (Mera Vera & Molina Zambrano, 2015)

Asimismo, la agencia de transporte aéreos militares ecuatorianos se vio en la necesidad de utilizar las relaciones públicas, como herramienta de solución al mal uso de la comunicación interna, generando contiendas frecuentes entre sus colaboradores (Mera Vera & Molina Zambrano, 2015)

### **2.1.1 Antecedentes**

El buen manejo de las comunicaciones internas en una empresa conllevan al éxito rotundo de la misma, debido a esto muchas empresas tanto públicas, como privadas en Colombia hacen uso de auditorías internas; esto con el fin, mejorar la comunicación entre los empleados y así mantener un clima organizacional adecuado, puesto que mantener un equipo alineado y

comprometido es la base del éxito, tal es el caso de Laboratorios Laproff, de Medellín, este ha sido distinguido con reconocimiento por una estrategia que aúna innovación, audacia y excelencia y con resultados positivos para el negocio (Vilanova, 2017)

Por otra parte, muchas empresas no tienen en cuenta la comunicación interna en su ámbito laboral, lo que conlleva a una serie de situaciones poco alentadoras para la empresa, siendo este el caso de la Clínica Antioquia S.A ya que la parte administrativa y gerencial de esta empresa de salud no se les brinda el valor suficiente a las comunicaciones dentro de la organización, dejando a un lado el fortalecimiento de canales y procesos comunicativos que sirvan de mejora para la atención al público (Ledesma, 2015).

De la misma manera se dio a conocer por medio de la auditoría interna de gestión que, el instituto distrital para la protección de la niñez y la juventud, no cuenta con los lineamientos para el desarrollo de la política de comunicaciones, en el sentido de no contar con el Plan de Comunicación que de acuerdo con las directrices de la Secretaria General del Distrito deben ser adoptado por todas las entidades del Distrito, la entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos (Interno, 2017).

Asimismo, en Norte de Santander, las auditorías han sido parte fundamental de muchas empresas que buscan el mejoramiento de la misma, aunque en el proceso de estas los resultados no sean los mejores como en el caso del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona, donde se evidenció que no existe un plan de mejoramiento institucional el cual se haya realizado con base a las acciones propuestas en los diferentes procesos; además, se

evidenció en el proceso que no se tienen en cuenta ciertos elementos como el riesgo de pérdida de documentos (Gamboa, 2012)

Por otra parte, las auditorías internas en empresas públicas en Norte de Santander, han generado diversos resultados que en la mayoría de las ocasiones han sido parte fundamental para la mejora empresarial desde el aspecto interno como externo, un claro ejemplo de ello es el caso del Transportes escolares adscritos a educación de calidad, del Municipio de Pamplona, donde se refleja las fallas en la labor de supervisión y la no implementación de adecuados mecanismos de control, dejando así una falencia que puede poner en riesgo la estabilidad empresarial y sobretodo la estabilidad de las personas que hacen uso de este servicio (Contraloría, 2015)

En Ocaña Norte de Santander, las auditorías internas en comunicación muestran los procesos informativo, que se manejan dentro de la empresa, siendo la comunicación la base principal del clima organizacional; es por ello que en la Terminal de transporte de Ocaña en cuanto a la comunicación interna adolece de un proceso articulado y planificado que permita el posicionamiento de la misma entre sus empleados evocando sentimientos de apropiación a la empresa que no se están aprovechando en su máxima expresión dado a que no existen lineamiento que los orienten a una verdadera cultura organizacional (Duran & Sánchez, 2016).

## **2.2 Marco contextual**

El Hospital Emiro Quintero Cañizares, fue creado por el Doctor Emiro Quintero Cañizares, en su condición de Secretario General de salud este hizo posible la construcción y dotación del HEQC, en el año 1955.

La creación de un Hospital en la región del Catatumbo fue un proceso arduo, aunque su creación se dio en el año 1955 anteriormente existía el Hospital de Caridad SANTA ANA DE OCAÑA este centro asistencial inició debido a la lamentable epidemia de fiebre amarilla que se dio en el año 1888, luego, el 16 de marzo de 1937 del Consejo Municipal de Ocaña, cambia su nombre por el del Hospital Civil de Ocaña. (Cañizares, 2018)

El HEQC, se encuentra ubicado en el municipio de Ocaña Norte de Santander, Colombia. Dentro del municipio la ESE, está ubicada en la avenida Francisco Fernández de Contreras, por lo tanto, al estar situada en Ocaña, la atención a la población se extiende a diferentes municipios que la limitan, entre ellos el Departamento del Cesar como González al Norte, Río de Oro al Occidente y San Martín al sur, pero de igual manera limita con municipios como San Calixto, La Playa y Abrego por el Oriente, Teorama, Convención y El Carmen por el Norte y Ábrego por el Sur.

Por otra parte, el HEQC ofrece sus servicios a los 18 corregimientos que hacen parte del municipio como la Ermita, Aguas Claras, Cerro de las Flores, Quebrada de la esperanza, Las Chircas, Llano de los Trigos, La floresta, Portachuelo, Otare, Pueblo Nuevo, Agua de la Virgen, Buenavista, Mariquita, Las Liscas, Espíritu Santo, El Palmar y Venadillo.

Debido a la ubicación del HEQC, se atiende a más de 101.158 habitantes, por ello la ESE ha sido catalogada como uno de los Hospitales más importantes del Departamento, ya que brinda atención de primer y segundo nivel de complejidad teniendo a su vez distintos centros asistenciales en los diferentes municipios que conforman la región, como lo son Teorama, Hacarí

y San Calixto, a su vez cuenta con puestos de salud en diferentes zonas urbanas del Municipio, esto con la finalidad de ofrecer a la población de Ocaña y zonas rurales aledañas, el mejor servicio en salud.

Actualmente el HEQC ha pasado por distintas situaciones que han puesto en peligro el buen nombre de la institución, tanto así que ha sido intervenida en dos ocasiones por la Súper Intendencia Nacional de Salud, aunque estas situaciones han afectado su buen nombre, el HEQC, sigue ofreciendo los servicios en salud.

### **2.3 Marco teórico**

Las auditorías internas, han sido en la actualidad una de las herramientas más utilizadas por las empresas privadas y públicas, ya que estas vigilan el cumplimiento y el manejo adecuado de los procesos comunicativos de la empresa, siendo esta una herramienta que permite determinar aquellas debilidades que pueda presentar una organización, esto con el principal objetivo de disminuir las barreras comunicativas que pueden estar poniendo en riesgo la estabilidad de la empresa en la industria; ante esta situación, muchos teóricos han hablado sobre las auditorías, Downs y Halminton definen la auditoría de comunicación organizacional como un proceso de diagnóstico cuyo propósito es examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa en todos los niveles de la organización (Madrid F. V., 1993)

Asimismo; Danniels y Spiker, mencionan que otro aspecto importante del proceso de auditoría de comunicación es la realización de recomendaciones encaminadas a promover los

cambios necesarios para mejorar los sistemas y prácticas de comunicación de una organización (Madrid F. V., 1993)

Para profundizar en la auditoría interna se deben considerar ciertas perspectivas teóricas que muchos autores han señalado la importancia de tenerlas en cuenta, entre estas perspectivas encontramos: La visión funcionalista, según Danniels y Spiker, ve a las organizaciones como objetos que pueden ser estudiados utilizando conceptos y métodos tradicionales de las ciencias sociales, basados principalmente en las estructuras formales e informales de la comunicación; por otro lado, según Monge, Farrell, Eisenberg, Miller, y White, otra corriente del funcionalismo contemporáneo adopta una visión más dinámica de lo que es una organización y el papel de la comunicación en ella. Los funcionalistas contemporáneos ven a las organizaciones como "sistemas vivos" compuestos por subsistemas que interactúan continuamente con otros sistemas externos (Madrid F. V., 1993).

Entre estas visiones también encontramos la visión interpretativa señalada por Pacanowsky y O'Donnell-Trujillo, que ve a la organización como cultura; por otro lado, Pulman señala que la organización es tanto como la cultura, con un conjunto de creencias y valores, el lenguaje reflejado en símbolos, rituales, metáforas, caricaturas, sistemas relacionales y contenido conversacional; por ello, para los interpretativistas la organización es un fenómeno subjetivo más que objetivo, pues es una realidad construida socialmente a través de la comunicación, por otro lado, la perspectiva crítica de Habermas se enfoca en el estudio de la comunicación organizacional, cómo se distorsionan sistemáticamente las prácticas, antes esto Dietz menciona que, el objetivo de los investigadores críticos es

primero descubrir qué prácticas de comunicación están siendo distorsionadas sistemáticamente por el lenguaje (retórica organizacional) y el uso de símbolos; segundo, exponer los intereses creados a los que sirven; tercero, crear una conciencia que rechace todas las formas de dominación y opresión dentro de la organización, (Madrid F. V., 1993).

Asimismo, dentro de las técnicas de la auditoría de la comunicación, la perspectiva funcionalista cuenta con los métodos más usados en las auditorías de la comunicación entre ellas encontramos, la entrevista, el cuestionario, el análisis de las redes de comunicación, la entrevista grupal, el análisis de experiencias críticas de comunicación, y el análisis de difusión de la información.

Según Cal W. Downs (1988) las entrevistas y los cuestionarios son los dos métodos básicos de una auditoría. Estos dos enfoques se complementan cuando se lleva a cabo una auditoría de la comunicación organizacional. Las entrevistas permiten recopilar información que puede ser investigada hasta el más mínimo detalle en conversaciones personales con miembros de la organización. Para ser efectivas, las entrevistas deben ser adecuadamente planificadas y realizadas por entrevistadores competentes. Las entrevistas brindan a los auditores una oportunidad única para familiarizarse con las personas de la organización (Madrid F. V., 1993)

Asimismo, los cuestionarios son la herramienta más utilizada para auditar las comunicaciones organizacionales. Esto se debe principalmente a que los cuestionarios permiten

recopilar más información de más personas de una manera más rápida y económica que otros métodos. Además, a través del análisis estadístico, el análisis de la información puede ser más objetivo y rápido. Aunque siempre es posible que un auditor diseñe un cuestionario que se adapte a los objetivos específicos de la auditoría (Madrid F. V., 1993)

Por otro lado, los argumentos de Downs and Hazen, Crino and White y Clampitt and Downs, que en una auditoría de comunicación existe un conocimiento más sistemático y específico de la comunicación organizacional. Entre las áreas más estudiadas se encuentran la comunicación entre superiores y subordinados, la eficacia de los canales y medios de comunicación, el clima organizacional, la comunicación entre empleados, la comunicación departamental e interdepartamental y la eficacia de las estructuras formales para la comunicación organizacional.

Los resultados más importantes alcanzados a nivel teórico son los siguientes: En primer lugar, se desarrolló el concepto de “satisfacción con la comunicación” en segundo lugar, se encontró que la "satisfacción con la comunicación" es un concepto multidimensional, que incluye los siguientes aspectos: información sobre la organización y el ambiente general de comunicación (Madrid F. V., 1993)

Las auditorías de la comunicación completan la investigación y la aplicación de los resultados, mejorando la comunicación organizacional. Por un lado, los resultados de las auditorías de comunicación indican que efectivamente hay prácticas de comunicación que son perjudiciales para el funcionamiento eficaz de una organización y que se requieren una acción correctiva (Madrid F. V., 1993)

## 2.4 Marco conceptual

La comunicación interna representa un punto de partida para que las organizaciones entiendan la importancia de estas en las compañías puesto que no solo se basa en informar a través de los diferentes canales de comunicación sino más bien de convertirla en competitividad, por tanto, (Tessi , 2011) señala que “la comunicación interna es toda la comunicación que se genera en una organización y está integrada por todos los mensajes que circulan en el ámbito organizacional, sean estratégicos o no” (p. 18).

Sin embargo, “la comunicación interna es una de las principales actividades de la organización, pues mediante esos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional” (Trelles Rodríguez , 2001).

Por otro lado, el clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre su organización y el impacto de esas percepciones en el desempeño laboral, es por ello que de acuerdo a (García Solarte , 2009) el clima organizacional es definido “como la percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización” (p.48).

Además (Álvarez , 1995) define el “clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y por lo tanto, en su creatividad y productividad”.

La cultura de una organización está formada por las personas que la integran, el código de ética de la organización, los derechos laborales otorgados a los empleados y el tipo de lineamientos que utilizan. Al igual que la estructura organizacional, la cultura organizacional da forma y controla el comportamiento dentro de una organización. Afecta en la forma en que las personas reaccionan a las situaciones y cómo interpretan el entorno que rodea a la organización. (Jones , 2008)

Del mismo modo, (Chiavenato , Administración de recursos humanos, 2007)define como “comunicación a la información intercambiada entre las personas, considerada como unos de los procesos fundamentales que experimentan los humanos y la organización social”, La comunicación, por otro lado, es el acto de transmitir información, ideas, emociones, habilidades mediante el uso de símbolos, palabras, imágenes, gráficos y diagramas.

Ahora bien, para acercarse a lo que implica medir las comunicaciones y de acuerdo con el Diccionario de Relaciones Públicas, Medición e Investigación, “medir es una forma de dar a una actividad una dimensión precisa de sus características o estado, generalmente como resultado de compararla frente a un estándar; usualmente se hace de una manera cuantificable o numérica” (Don, 2006), de forma complementaria (Beltrán Jaramillo , 2004) considera que la medición

“consiste en determinar fuentes de información, frecuencia de medición, presentación de la información, asignación de responsables de la recolección, tabulación, análisis y presentación de la información”

En cuanto a las barreras en la comunicación organizacional “representan los obstáculos que distorsionan la transferencia del significado. Todo elemento o circunstancia que impida, interfiera y obstaculice el adecuado flujo de los contenidos de un mensaje a través de sus respectivos canales, es considerado una barrera comunicacional” (Sánchez de Gallardo & Nava Romero, 2007), del mismo modo; Chiavenato (2000) expresa que las barreras “intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan profundamente, de modo que el mensaje recibido es muy diferente del que fue enviado”.

Por otro lado, “los flujos de comunicación no es más que la dirección que toman los procesos comunicativos en una institución, la trayectoria por la cual llegará el mensaje al receptor deseado en relación con el objetivo que persiga” (Graverán , 2017) así mismo los Patiño 2011 como se citó en Oyarvide, Reyes, & Montaña (2017) definen los flujos como el sentido o dirección que toma la comunicación entre los diferentes niveles de la estructura de la organización.

Estos presentan diferentes clasificaciones: flujo descendente (vías de comunicación desde la gerencia o estructuras superiores hacia el nivel medio o inferior), flujo ascendente (desde las jerarquías inferiores a las superiores, funciones que facilitan el diálogo organizacional, la retroalimentación y el uso de reflexiones e ideas), flujo lateral (entre miembros de rangos

similares dentro o fuera de la misma área o departamento) y flujo lateral (comunicación plena y participación en todos los niveles institucionales ) (p. 303).

Además, la “comunicación organizacional es el proceso por el que los miembros que conforman la empresa juntan la información pertinente a cerca de los procesos, objetivos, proyectos, actividades de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella” (Valdivieso, 2011 p. 33).

Así mismo, (Diez Freijeiro , 2011) señala que la “auditoría de comunicación pretende identificar las necesidades y aspiraciones en materia de información y comunicación dentro de una empresa u organización”(p. 41), por su parte, Garrido (2004) la definen como

Un método para diagnosticar la función de comunicación de una empresa. Este enfoque de diagnóstico tiene como objetivo investigar e identificar el proceso de comunicación integrada que se da cuando una organización actúa sobre ella, desde una perspectiva general, se da en cuanto a sus procesos de identificación, análisis de gestión y planificación (p. 74).

Del mismo modo, la estrategia comunicativa es definida como “el conjunto de actividades y objetivos orientados a mejorar los flujos de información internos y externos en las distintas empresas, corporaciones y organizaciones no gubernamentales” (Urquijo Durán , 2018); así mismo, (Cárdenas & Godoy Daza, 2008) señalan que una estrategia de comunicación es el plan mediante el cual una organización intenta transformar o implementar un nuevo concepto

dentro y fuera de la empresa. Son una forma de mantener informadas y satisfechas a todas las personas que integran una organización a través de la comunicación (P. 27).

Finalmente, “El plan de comunicación es un factor crucial para la consecución de determinados logros y para ser capaces de integrar las estrategias y tácticas de los planes de marketing, así como para controlar y medir el éxito de dichos objetivos” (Eumed, 2013)

## **2.5 Marco legal**

De acuerdo a la Ley N° 87 de 1993, mediante Decreto Nacional N° 1826 de 1994, se establecieron normas para la implementación del control interno en las entidades e instituciones del Estado, y se dictaron otras normas.

Con base en lo anterior, el artículo 1 define el control interno como un sistema constituido por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por las estructuras y entidades orgánicas para asegurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Asimismo, la ley 87 confiere, entre otras funciones, la facultad de verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, productos y sistemas de información de la entidad y

recomendar las correcciones necesarias al jefe de control interno o al auditor interno, o quien haga sus veces.

Por otro lado, en el Artículo 9 de la Ley Núm. 87 de 1993, el jefe de Control Interno es responsable de medir y evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de la entidad a la que pertenece. Asimismo, el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 231 del Decreto N° 019 de 2012, establece que, sin perjuicio de otras obligaciones legales, deberá reportar a los organismos de control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, el artículo 11 de la Ley establece que los consultores, coordinadores, auditores internos o quien haga sus veces serán funcionarios de libre nombramiento, designados por el representante legal o la alta dirección de la respectiva dependencia, según su competencia, y de conformidad con las disposiciones que establezca cada entidad. Regulado por la Ley N° 1826 de 1994.

Según lo reglamentado por la ley los auditores deben cumplir las siguientes funciones a cabalidad.

Planificar, dirigir, verificar y evaluar el sistema de control interno de la organización.

Verificar que el sistema de control interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su implementación sea inherente al desarrollo funcional de todos los cargos, especialmente de aquellos con responsabilidad de mando.

Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.

Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.

Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.

Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.

Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.

Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.

Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

Las demás personas designadas por el titular del organismo o entidad de acuerdo con la naturaleza de su función. Decreto N° 1826 de 1994.

Asimismo, el artículo 14 establece que los informes de los funcionarios de control interno tendrán valor probatorio en los procedimientos disciplinarios, administrativos, judiciales y financieros cuando así lo soliciten las autoridades competentes. (Colombia)

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

Este proyecto de investigación tuvo una metodología mixta, teniendo en cuenta que desde el enfoque cuantitativo podemos medir como se encuentra la comunicación interna del HEQC, y así mismo cuantificar el manejo de las comunicaciones en la E.S.E.

Por otra parte, el método cualitativo ayudo, por medio de la observación contar con una investigación más descriptiva; ya que, esta permitió visualizar en primera instancia los métodos y formas de comunicación que utilizan los colaboradores; asimismo, la unión de las dos metodologías brinda un análisis e información más acertada de la población y el vínculo que existe entre los mismos, por esta razón, se escogió para esta investigación un enfoque mixto; puesto que diferentes autores como Sampieri y Chen manifiestan que “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández- Fernández- Bautista, 2014)

Chen (2006) los define como la integración sistemática de métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio para obtener una 'imagen' más completa de un fenómeno, señalando que pueden combinarse de tal manera que los métodos cuantitativos y cualitativos

conserven su estructura y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); los métodos pueden adaptarse, alterarse o sintetizarse para realizar investigaciones y abordar los costos de investigación (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Sampieri, 2014)

Asimismo, esta investigación tuvo un enfoque mixto u holístico, esto debido a que este tipo de enfoque permite al investigador tener más amplitud en su investigación ya que se tiene la oportunidad de utilizar los dos métodos como el cualitativo y el cuantitativo, brindado la oportunidad de llevar la investigación a un ámbito más amplio de conocimientos y profundización en el mismo, de este modo se aprovechó todo tipo de información recolectada para poder encontrar las causas y los efectos que pueden presentarse en la comunicación interna del HEQC.

Por eso la mezcla de lo cualitativo y cuantitativo que termina convirtiéndose en mixto es tan importante, ya que este dúo de información basado en estadística y descripción, ayuda a que los investigadores conozcan el trasfondo de todo lo que ocurre sin dejar escapar un solo detalle que más adelante ayudó con la solución que se plantea para darle fin o controlar el problema investigado.

“La necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias. Éstos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva” (Sampieri, 2014, pág. 536)

Por otra parte, no se conoce el manejo de las comunicaciones internas del Hospital Emiro Quintero cañizares. Por esta razón, este alcance nos abre las puertas para familiarizarnos con problemáticas desconocidas como lo es la comunicación interna dentro de esta entidad pública, además este tipo de alcance nos permite realizar una investigación más completa ya que da la oportunidad de determinar tendencias, identificar áreas, ambientes y contextos, etc.

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Sampieri, 2014, pág. 95)

Por otro lado, el estudio tuvo un alcance descriptivo y con el objetivo de precisar aquellos atributos, características, perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que ocurra dentro de las instalaciones del HEQC y que pueda afectar la comunicación interna de la agencia.

Por medio del método descriptivo, se puede medir con precisión la importancia de la problemática que se presenta en dicha entidad; asimismo, nos permite obtener un mejor análisis sobre los fenómenos presentados, por ello, Sampieri en su libro metodología de la investigación expone lo siguiente “Con los estudios descriptivos se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar cómo se relacionan, sino describir su complejidad, tecnología, tamaño,

centralización y capacidad de innovación, mide estas variables y por medio de sus resultados describirá:

La diferenciación horizontal (subdivisión de las tareas), la vertical (número de niveles jerárquicos) y la espacial (número de centros de trabajo), así como el número de metas que han definido las empresas (complejidad).

Qué tan automatizadas se encuentran (tecnología)

Cuántas personas laboran en ellas (tamaño)

Cuánta libertad en la toma de decisiones tienen los distintos niveles organizacionales y cuántos tienen acceso a la toma de decisiones (centralización de las decisiones)

En qué medida llegan a modernizarse o realizar cambios en los métodos de trabajo o maquinaria (capacidad de innovación)” (Sampieri, 2014)

Por lo tanto, el tipo de diseño que llevará el proyecto de investigación es el diseño de triangulación concurrente, ya que este le permite al investigador confirmar o corroborar resultados y efectuar validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, aprovechado al máximo toda la información recolectada durante la investigación.

El ditriac es un proceso que recoge todos los resultados estadísticos basados en toda la información recolectada con la investigación descriptiva que encontramos por medio de encuestas u observación de la situación estudiada para lograr una interpretación más amplia y profunda del problema de investigación.

“Creswell (2013) denomina “lado a lado”, es decir, incluye resultados estadísticos para cada variable cuantitativa o hipótesis, seguidos de categorías cualitativas y fragmentos (citas), y hallazgos cuantitativos de la teoría fundamentada confirmados o no confirmados (Sampieri 2014, pág. 557)

De igual forma, Sampieri\_ también pensaba que esto le permitirá al investigador aprovechar las ventajas de cada método y minimizar sus debilidades. ya que por medio de este tipo de diseño el investigador puede hacer un análisis y comparar los resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

Finalmente, el diseño de triangulación concurrente brinda al investigador una ventaja pues se requiere menor tiempo de implementación, además el diseño puede abarcar todo el proceso investigativo o solamente la parte de recolección de datos.

### **3.2 Población**

El objeto de estudio en esta investigación es el manejo de comunicación interna en las empresas. Para llevar a cabo esta investigación se tuvo en cuenta los empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares del municipio de Ocaña Norte de Santander, se decidió escoger esta empresa pública como objeto de estudio, debido a que es una de las instituciones más importantes del Catatumbo y sur del cesar, la cual emplea a más de mil personas; por ello, se sectorizó la población por medio de dos cooperativas encargadas del personal del HEQC, con el fin de obtener información precisa sobre el manejo de la comunicación interna de la ESE.

### 3.3 Muestra

**Muestreo cuantitativo.** La muestra escogida para llevar a cabo esta investigación se basa especialmente en la metodología mixta, ya que esta permite obtener una imagen completa de la situación en la que se encuentra el HEQC en relación a la comunicación interna; para ello, se aplicó la fórmula de la muestra, teniendo en cuenta los 936 empleados que hacen parte de las cooperativas encargadas de los empleados de la institución.

$$n = N(p \cdot q) \frac{(Z)^2 (N-1) (E)^2 + [(Z)^2 (p \cdot q)]}{(N-1)E^2 + (Z)^2 (p \cdot q)}$$

Donde,

n: es la muestra que se quiere obtener

N: Número del total de la población, en este caso es 936 empleados.

Z: nivel de confianza, se escogió el 95 % = 1,96

p: proporción de aceptación, es del 50 % = 0,5

q: proporción de rechazo es del 50% = 0,5

E: margen de error se escogió el 5 % = 0,05

$$n = \frac{N (p \cdot q) (z)^2}{(N - 1) e^2 + (z)^2 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{936 (0.5 * 0.5) (1.96)^2}{(936 - 1) 0.005^2 + (1.96)^2 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{936 (0.25)(3.8416)}{(935)0.0025 + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{936 (0.9604)}{2.3375 + 0.9604}$$

$$n = \frac{898.934}{3.2979}$$

$$n = 272.577$$

$$n \cong 273$$

**Muestreo cualitativo.** Contar con un muestreo cualitativo permite al investigador tener mayor información sobre el problema a investigar; ya que según (Sampieri) la importancia de aplicar un muestro cualitativo en el desarrollo de la investigación es de las primeras acciones para elegir la muestra de la población para investigar las problemáticas que ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan.

Por otra parte (Schwartz) manifiesta que la muestra cualitativa se basa en el principio de la “aleatorización”, definidas por reglas de la estadística, y establece que cada unidad del universo tiene una probabilidad fija de ser parte de la muestra; por ello en la muestra cualitativa opera un número reducido de casos, donde se ve la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidades.

Con base a lo anterior prevalece según (Sampieri, 2014) las siguientes preguntas qué casos nos interesan inicialmente y dónde podemos encontrarlos; es por ello, que se optó por

realizar un muestreo por voluntarios ya que este le permite al investigador ahondar en la investigación a raíz de la experiencia de cada una de las personas que acceden a participar en el desarrollo de la misma; para escoger a la población se tuvo en cuenta la magnitud empresarial; por lo tanto, se escogió como muestra cualitativa de 25 empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares, donde se tuvo en cuenta los espacios en los cuales los empleados realizan sus actividades; y del mismo modo la carga laboral de los mismos.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección**

Según Sampieri una vez que se selecciona un diseño de estudio apropiado y una muestra apropiada con base en nuestras preguntas e hipótesis de investigación (si se cumplen), la siguiente etapa es recopilar datos o casos relevantes sobre atributos, conceptos o variables de la unidad de muestreo/análisis (participantes, grupo, fenómeno, proceso, organización, etc.) (Sampieri, 2014, pág. 198)

Para obtener un análisis sobre la situación que hay en el HEQC en relación a la comunicación interna, se hará una recolección de información por medio de unas técnicas y herramientas. Por consiguiente, se decidió utilizar la encuesta, teniendo en cuenta que este método de recolección de datos es la más común para llevar a cabo la investigación y de esta forma profundizar sobre todos los elementos que están involucrados en el proceso comunicativo de la institución; por otro lado, se eligió esta herramienta basándose en los argumentos de

Sampieri ya que dice que los cuestionarios son el instrumento más utilizado puesto que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Sampieri, 2014)

De otra parte, se aplicó una entrevista a 25 empleados del Hospital Emiro Quintero Cañizares los cuales expusieron su punto de vista sobre las diferentes preguntas hechas en cuanto a comunicaciones, clima organización y demás aspectos internos de la entidad.

Por último, con el diario de campo, se registraron las observaciones y pensamientos de forma ordenada, ya que este registro permitió recoger pistas sobre el funcionamiento de la entidad social del estado, ayudando a las investigadoras a comprender el entorno físico y social de un sistema determinado.

### 3.6 Procedimiento de la investigación

Las fases que se tuvieron en cuenta para la ejecución de este proyecto de investigación son:

**Tabla 1.**

*Fases de la investigación del proyecto*

<b>FASE 1</b>	<b>FASE 2</b>	<b>FASE 3</b>	<b>FASE 4</b>
Acercamiento a la empresa (HEQC)	Cronograma de auditoría.	Recolección de la información	Redacción de informes.

“Tabla 1” “Continuación”

En esta fase, el acercamiento a la empresa, consiste en realizar el primer encuentro con los directivos, donde se plantea el proceso que llevará la auditoría interna en comunicaciones dentro del HEQC, también se pone sobre la mesa, el tipo de información que se necesita para ejecutar la auditoría; para así, dejar en claro el proceso que se realizará.	Dentro del cronograma de esta investigación se define, el tiempo requerido para ejecutar la auditoría, es decir se plantea los horarios de trabajo de campo y aplicación de encuestas, con esto se quiere lograr una mayor organización en la ejecución de la auditoría y así evitar posibles inconvenientes que puedan surgir en el proceso.	En la recolección de la información se tiene en cuenta las encuestas aplicadas a la población escogida del HEQC, asimismo, el trabajo de campo el cual incluye la parte cualitativa donde se tiene en cuenta la observación.	En la redacción de informes, se realizará el análisis respectivo de las encuestas aplicadas y la información recolectada por medio de la observación, en este punto, se llevará a cabo la triangulación de la información obtenida, para así tener como resultado un panorama amplio sobre falencias que pueda tener la ESE.
--	---	--	--

*Nota.* La tabla contiene las fases de la investigación del proyecto

## Capítulo 4. Resultados de la investigación

### 4.1 Recolección de información organizacional del H.E.Q.C

**Socialización del proceso que se llevó a cabo.** Se dio a conocer a los directivos de la empresa, los objetivos de la auditoría de comunicación interna, es el primer paso para la ejecución de las actividades propuestas, en este empalme por decirlo de alguna manera, se contó con la presencia de la jefe de recursos humanos y oficina de comunicaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares, donde se solicitó el permiso para llevar acabo las actividades de la auditoría.

Así mismo, se solicitó el número de personas que hacen parte de la institución además se requirió organigrama institucional, esto con el fin; de conocer no solo la amplitud empresarial; si no también, para obtener una población específica, en este encuentro se establecieron ciertos parámetros de comportamiento que las auditoras deben tener al momento de ejecutar dichas actividades; del mismo modo, se establecieron con cuales cooperativas dentro del HEQC se podría llevar la auditoría, las cuales fueron Sespem y Soluservis, contando con 180 empleados de nómina y 756 por prestación de servicios, siendo estos parte de las áreas asistencial y administrativa.

**Información recolectada.** Para el desarrollo del presente objetivo se llevó a cabo una reunión con los empleados del área administrativa del Hospital Emiro Quintero Cañizares, haciendo presencia la jefe de recursos humanos y el equipo de prensa donde se solicitó el número

de empleados que hacen parte de la institución, siendo 936 y por último se identificaron las zonas y áreas de la entidad (Apéndice A).

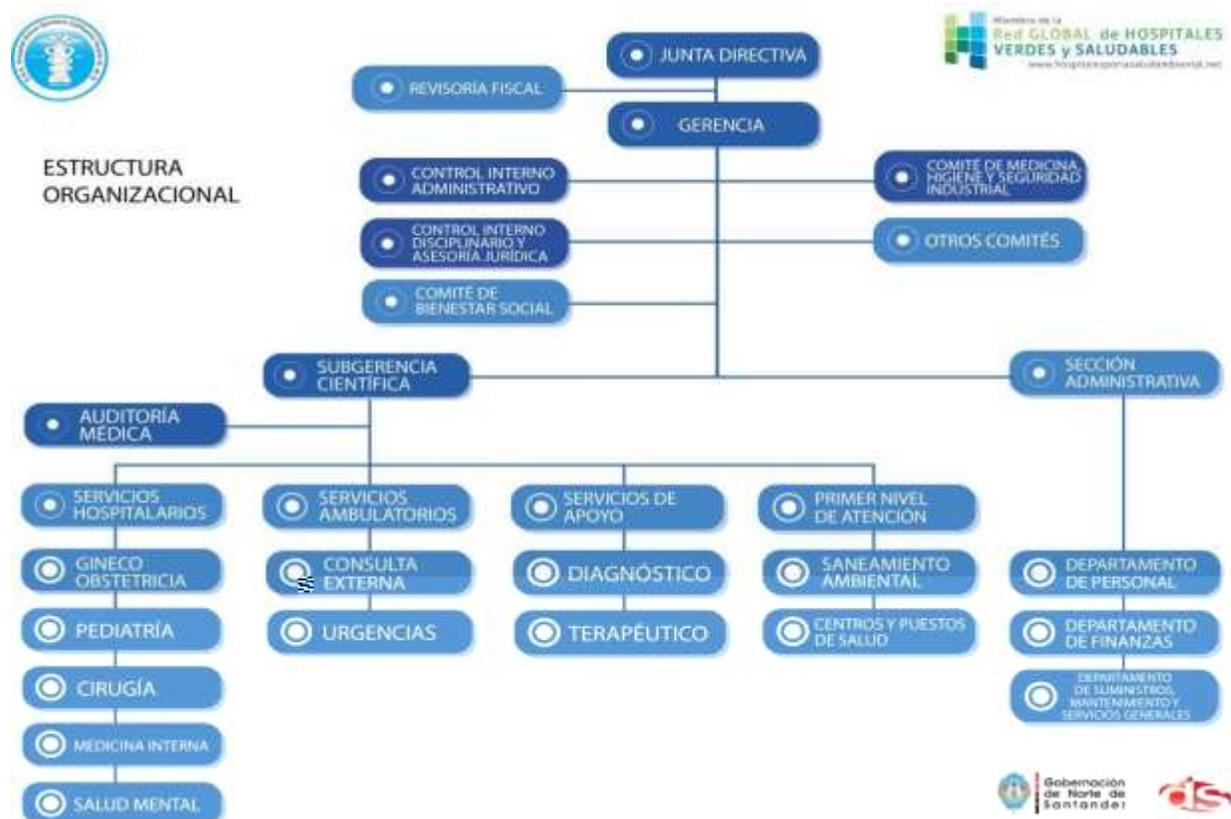
## **Misión**

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad en la Provincia de Ocaña, con altos estándares de calidad y mejora continua a los usuarios del sistema general de seguridad social en salud en la sede principal y redes integradas; basadas en la participación social, el desarrollo del Talento Humano, la relación docencia - servicio e investigación, con tecnología apropiada y en pro de la sostenibilidad financiera, respetando la dignidad del individuo, con enfoque diferencial, enfoque de género, enfoque de derechos, logrando satisfacer las necesidades en salud. (E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2022)

## **Visión**

Para el año 2023 ser reconocida en el Nororiente Colombiano como una institución líder en salud, en la prestación de servicios, modelo en la atención, acreditada, promoviendo la gestión del conocimiento a través de la atención humanizada para mejorar la salud de la comunidad, enfocada a la población materno-infantil. (E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2022).

**Figura 1**  
Organigrama del Hospital Emiro Quintero Cañizares



*Nota.* La figura contiene el organigrama de la entidad

#### 4.2 Planeación de actividades de auditoría necesarias para medición de la comunicación interna del H.E.Q.C

Según Moncayo (2016), la planificación es un proceso relevante para cualquier tipo de actividad que se va a desarrollar. Elaborar una planificación en la auditoría permite tener a la mano detalles sobre los procedimientos, la forma de actuar y los resultados probables que se obtendrán con su aplicación, además de poseer una descripción y análisis de los problemas o

resistencias que se encontrarán durante el proceso (Ver cronograma, diario de campo y fotografías en los apéndices).

**Diseño de instrumento de recolección cuantitativa.** Para el diseño de las encuestas se tuvo en cuenta el número de personas que laboran en el HEQC; esto con el fin de direccionar cada pregunta al público en específico; por lo tanto, la estructura de cada pregunta es estilo Likert; ya que este formato de encuestas permite tener respuestas específicas para facilitar la tabulación y análisis de la misma.

El propósito de estas encuestas es conocer a profundidad el clima organizacional; por ello, la encuesta se dividió de la siguiente forma: dependencia o área en la cual labora, el sentido de pertenencia que tiene el empleado con la empresa, el nivel de motivación que tienen los colaboradores al momento de ejecutar sus actividades, el liderazgo y estilo de dirección que manejan los jefes y empleados en cada dependencia, el manejo del flujo de comunicación en cada área, como fluyen las relaciones interpersonales en la institución, como se llevan a cabo la toma de decisiones en cada área, como es el manejo de cada persona al trabajar en equipo y nivel de satisfacción del personal frente a la empresa como también la remuneración que cada empleado recibe por el desarrollo de sus actividades. En estas divisiones se desglosan preguntas direccionadas a un tema específico a tratar.

**Diseño de instrumento de recolección de información cualitativa.**

**Diseño de las entrevistas.** Las entrevistas contaron las mismas preguntas de las encuestas; puesto que, el mantener las mismas preguntas en ambos métodos de recolección de datos nos permite realizar un paralelo en las respuestas de las encuestas y entrevistas, esto con el propósito de buscar afinidad en ambas o simplemente disimilitud en las respuestas (Apéndice B)

**Diario de campo.** El diario de campo es una técnica de recolección de datos que permite al investigador, tomar información de manera objetiva y subjetiva, este se va llevando a medida que se va realizando el trabajo de campo, donde el investigador especifica acontecimientos que no se encuentran registrados en las otras técnicas de recolección de datos utilizadas.

La implementación de esta técnica se llevó a cabo dentro de la auditoría cuando se realizaron las encuestas y entrevistas, teniendo en cuenta los relatos que los empleados compartieron con las auditoras (Ver apéndice C)

**Cronograma de actividades.** Tiempo y duración esperados para cada actividad principal de la auditoría.

**Tabla 2**  
**Cronograma de actividades**

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL H.E.Q.C DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADOR</b>
MEDICION CUANTITATIVA	Evaluar el comportamiento y manejo de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares, de Ocaña Norte de Santander, partiendo de la interpretación de los factores estratégicos, materiales y humanos que componen el proceso, tomado desde el enfoque cuantitativo.	Diseño de la encuesta  aplicación de la encuesta  triangulación de los resultados	13/06/2022-14/06/2022  15/06/2022-17/06/2022  18/06/2022-21/06/2022	Humanos, Económicos, Tecnológicos  Humanos, Económicos, Tecnológicos  Humano y tecnológicos	diseño del método de la herramienta de recolección de datos  aplicación de encuestas  tabulación de resultados
<b>ÁREA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>I</b>

“Tabla 2” “Continuación”

MEDICION CUALITATI VA	Desarrollar el proceso de estudio cualitativo, del clima organizacion al del Hospital Emiro Quintero Cañizares, partiendo del análisis de la realidad comunicativa presente en el entorno.	redacción de cuestionarios de entrevistas.	13/06/2022- 14/06/2022	Humano y tecnológic os	establecimi ento y aprobación del formato de preguntas
		Aplicación de entrevistas en dependencia	15/06/2022- 17/06/2022	Humano y tecnológic os	25 voluntarios
		organización y tabulación de las entrevistas	18/06/2022- 21/06/2022	Humano y tecnológic os	informe de la sistematizac ión de los resultados
		triangulación de los resultados	18/06/2022- 21/06/2022	Humano y tecnológic os	análisis de la compaginac ión de los diferentes enfoques
		diseño de diario de campo	3/06/2022- 14/06/2022	Humano y tecnológic os	observación de las diferentes dependenci as
		Dependencias a auditar			
Todas las dependencias					
Responsables					
Laura Coronel- Daniela Paredes					

*Nota.* La tabla contiene las actividades a realizar en la auditoria

### 4.3 Desarrollo de las actividades del cronograma de auditorías de la comunicación interna del H.E.Q.C

**Aplicación de método cuantitativo.** Para el desarrollo de este método de recolección de datos, se optó por encuestar a 273 personas que prestan sus servicios al Hospital Emiro Quintero Cañizares, número obtenido por medio de la fórmula de la muestra, esto con el propósito de sectorizar la población de la institución, y tener mayor conocimiento del clima organizacional de la ESE; por ende se realizaron las encuestas las cuales constaban de 31 preguntas que fueron de suma importancia para identificar las falencias o problemáticas que se presentan en la comunicación interna de esta institución.

#### Figura 2

#### Aplicación del método cuantitativo



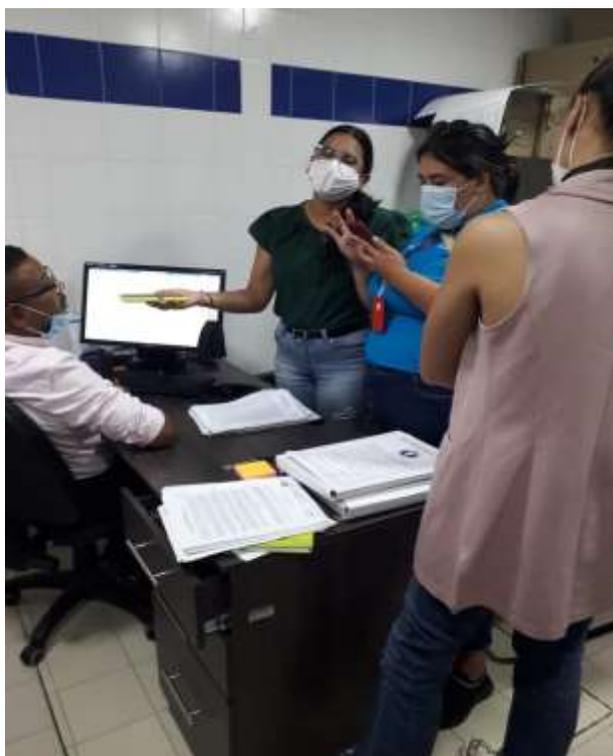
*Nota.* Fuente autores del proyecto

#### **Aplicación del método cualitativo.**

**Entrevistas.** La aplicación de las entrevistas se llevó a cabo por medio de un muestreo por voluntarios, donde cada uno de los entrevistados mostraban la disposición para responder de

manera acorde las trece preguntas que amplían el panorama de información del clima organizacional del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Figura 3**  
**Aplicación del método cuantitativo**



*Nota.* Fuente autores del proyecto

**Diario de campo.** El diario de campo, inició el 7 de junio de 2022 donde se comenzó a realizar las encuestas al personal administrativo y asistencial de la ESE, durante este recorrido se pudo observar ciertas falencias de comunicación y comportamiento laboral, ya que al momento de ejecutar las encuestas una médico mostró indiferencia y descortesía manifestando que le daba pereza responder esas encuestas y que además ella pagaba para estar laborando en el Hospital; por otra parte, hubo empleados que al momento de entregarles la encuesta la arrojaban a un cesto

o simplemente la dejaban de lado; como también, hubo personal que simplemente no atendieron al llamado ignorando completamente la presencia de las auditoras, este tipo de situaciones durante la aplicación de las encuestas fueron más comunes en el recorrido.

Por otra parte, las entrevistas se realizaron el 16 de junio de 2022, donde se obtuvieron relatos y experiencias del personal en la que gran parte de ellos señalaban su descontento en el ámbito laboral, especialmente en la remuneración de su trabajo, en el trato que reciben por parte de los directivos y compañeros y el espacio en el que desarrollan sus actividades, dando a entender que su experiencia laborando en el HEQC no es la más favorable, puesto que muchos manifestaban que si se les diera la oportunidad de escoger otro trabajo lo harían porque el trato que reciben en algunas ocasiones no es el adecuado, además del horario que manejan dentro de la institución es extensivo y el sueldo que reciben y el contrato que manejan no les brinda estabilidad personal y económica.

Asimismo, los comentarios mal intencionados por parte de los empleados afectan el ambiente laboral, pues una de las empleadas de la ESE mantuvo una conversación amena con las auditoras donde comentaba que la relación laboral con una de compañeras no era buena, ya que ella hacía comentarios que dañaban el ambiente que se maneja en su área tanto así de llevar este tipo de comentarios a los directivos del HEQC poniendo en riesgo el trabajo e imagen de la afectada.

En base a lo mencionado, es necesario resaltar que tanto el clima organizacional como la comunicación interna de la institución muestra grandes falencias que afectan el avance de

procesos empresariales de la misma lo que genera a grandes rasgos un retroceso; además, estas mismas falencias deterioran la imagen de la empresa.

#### 4.4 Informe final de la comunicación interna del H.E.Q.C

Para ejecutar este proyecto de investigación, se realizó una encuesta a 273 empleados del HEQC, con la cual se pretendió medir el clima organizacional de la ESE, esto con el propósito de conocer no solo el ambiente laboral que se maneja dentro de la institución sino también como se sienten los empleados en su área de trabajo.

**Tabla 3**

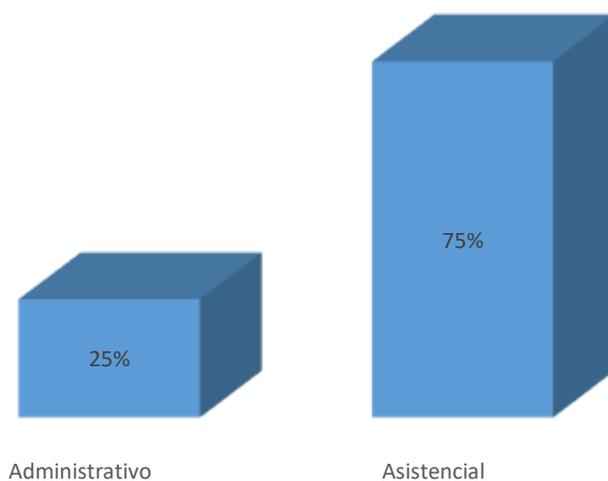
*Dependencia a la que pertenece*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administrativo	68	25%
Asistencial	205	75%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 4**

*Dependencia a la que pertenece*



*Nota.* El gráfico muestra la dependencia a la que pertenece. (2022)

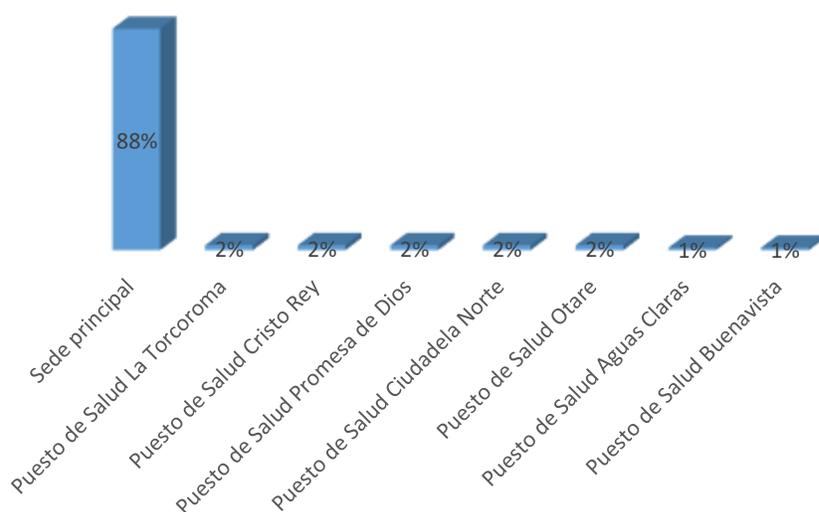
Como se puede evidenciar la gran mayoría de las personas encuestadas perteneces al área de asistencia la cual está conformada por médicos, enfermeras y demás que son los encargados de ejecutar las operaciones relacionadas con la razón social de la empresa, mientras que una pequeña cantidad se encarga de las tareas administrativas y logísticas de la ESE.

**Tabla 4**  
***Sede a la que pertenece***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sede principal	240	88%
Puesto de Salud La Torcoroma	5	2%
Puesto de Salud Cristo Rey	5	2%
Puesto de Salud Promesa de Dios	5	2%
Puesto de Salud Ciudadela Norte	5	2%
Puesto de Salud Otare	5	2%
Puesto de Salud Aguas Claras	4	1%
Puesto de Salud Buenavista	4	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 5**  
***Sede a la que pertenece***



*Nota.* El gráfico muestra la sede a la que pertenece. (2022)

En las encuestas participó el 75,3% del personal administrativo y el 24,7% del personal asistencial, en las que también se incluyó los diferentes puestos de salud que maneja la ESE, teniendo como resultado el 88% de empleados de la sede principal, el 2% de Torcoroma y Promesa de Dios, el 2% de Cristo Rey, el 2% de Ciudadela Norte, Aguas Claras, Buenavista y Teorama el 1% de Otaré.

**Tabla 5**

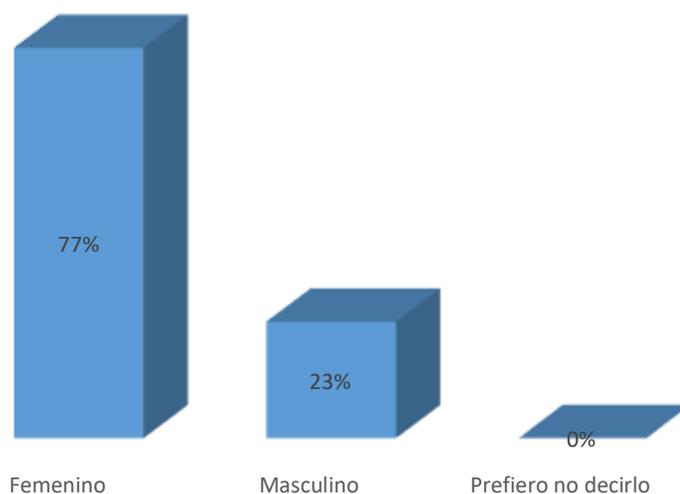
**Género**

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	210	77%
Masculino	63	23%
Prefiero no decirlo	0	0%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 6**

**Género**



*Nota.* El gráfico muestra el género. (2022)

Según los datos arrojados por la encuesta la mayoría de los colaboradores de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, pertenecen al género femenino mientras que la minoría son del género masculino.

**Tabla 6**

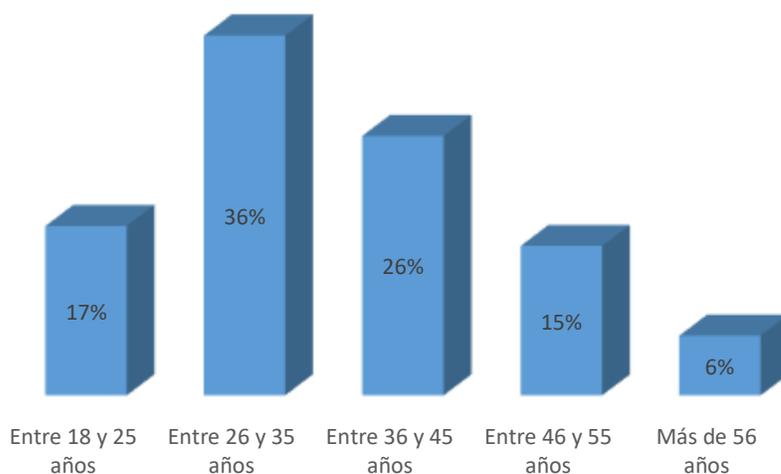
***Edad que tienen los empleados***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 18 y 25 años	46	17%
Entre 26 y 35 años	99	36%
Entre 36 y 45 años	71	26%
Entre 46 y 55 años	41	15%
Más de 56 años	16	6%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 7**

***Edad que tienen los empleados***



*Nota.* El gráfico muestra la edad que tienen los empleados. (2022)

De las 373 personas que participaron en la encuesta el 26% son mujeres y el 24% son hombres; asimismo, 36% de los empleados se encuentran en un rango de edad de 26 a 35 años, el

26% entre 36 a 45 años, el 17% entre los 18 a 25 años, el 15% entre los 46 a 55 años y el 6% a más de 56 años.

**Tabla 7**

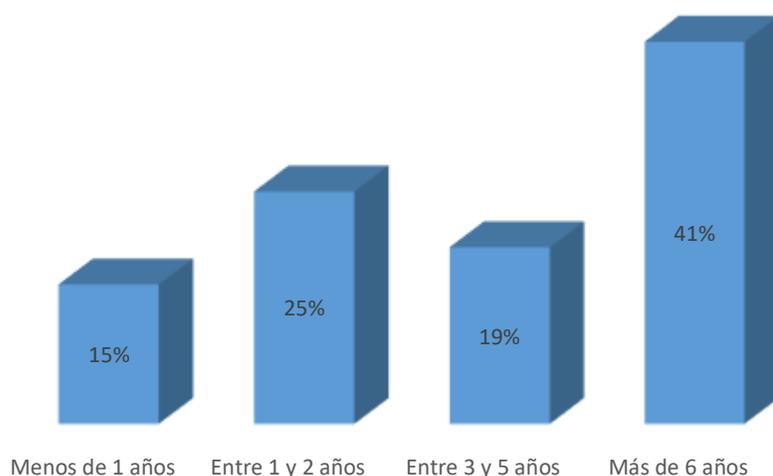
***Antigüedad en la institución***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 años	41	15%
Entre 1 y 2 años	68	25%
Entre 3 y 5 años	52	19%
Más de 6 años	112	41%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 8**

***Antigüedad en la institución***



*Nota.* El gráfico muestra la antigüedad en la institución. (2022)

El 41% de colaboradores llevan más de seis años prestando sus servicios a la institución, el 19% entre los 3 y 5 años, el 25% entre 1 y dos años y el 15% en menos de un año; en relación a estos datos, cabe resaltar que el 90% de los colaboradores son contratados y el 10% son de

nómina, lo que nos permite ver a grandes escalas la inestabilidad laboral a la que muchos empleados se enfrentan dentro de la institución.

### Sentido de pertenencia

**Tabla 8**

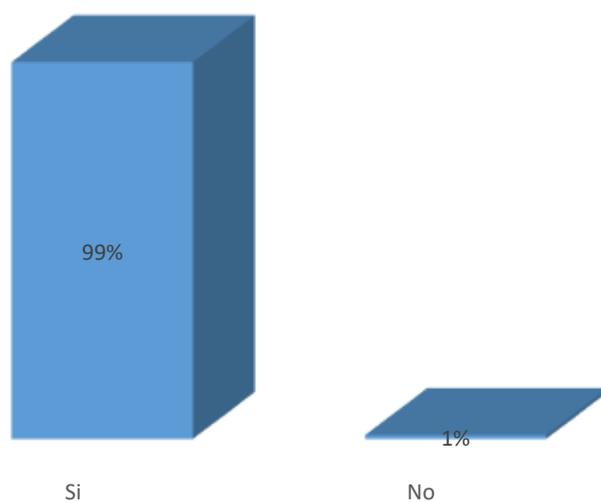
*Satisfacción por trabajar en el HEQC*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	270	99%
No	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 9**

*Satisfacción por trabajar en el HEQC*



*Nota.* El gráfico muestra la satisfacción por trabajar en el HEQC. (2022)

La confianza que manifiestan tener los empleados frente al Hospital Emiro Quintero Cañizares es de un 99% aunque esta cifra refleja que los colaboradores se sienten orgullosos de laborar en la institución, su comportamiento e incomodidad al responder las encuestas muestran

cierto tipo de inseguridad; pero a pesar de que muchos empleados manifestaron sentirse a gusto, hubo un 1% de personas que mostraron su inconformismo argumentando que no se sienten orgullosos y mucho menos a gusto en su área de trabajo y no establecieron una opción en concreto, demuestran que la respuesta que escojan depende de su estado emocional dentro de la institución.

**Tabla 9**

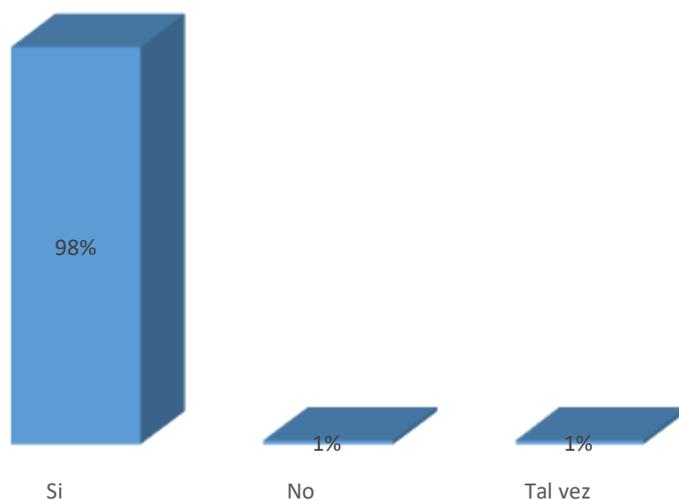
***Contribución al desarrollo de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	267	98%
No	3	1%
Tal vez	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 10**

***Contribución al desarrollo de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares***



*Nota.* El gráfico muestra la contribución al desarrollo de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares. (2022)

La contribución que cada colaborador realice con el fin de cumplir los objetivos planteados por la empresa es de gran importancia, pues su aporte influye en su estabilidad; con base a lo anterior, el 98% de los trabajadores del HEQC expresan que aportan al cumplimiento de las misión, visión y objetivos implementados por la ESE.

No obstante, un 1% de los empleados sienten que no contribuyen o cumplen las metas propuestas por la institución; asimismo, el 1% de los empleados no tienen conocimiento si dan cumplimiento a dichas metas, lo que deja entre ver que aunque es un pequeño número de personas que no dan cumplimiento y no saben si contribuyen al desempeño de las metas trazadas, pueden ser parte de retroceso institucional.

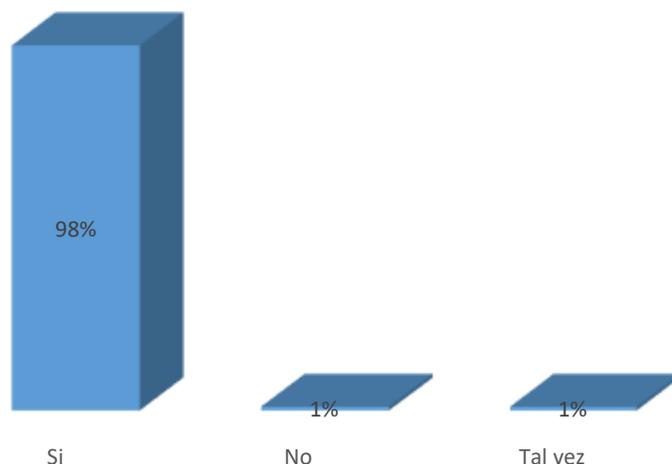
Ya que al no prestar disposición generan en su área de trabajo cierto tipo de malestar que afecta no solo la comunicación interna, sino que también se ve afectada la imagen de la institución.

**Tabla 10**

***Cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos para el hospital***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	267	98%
No	3	1%
Tal vez	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 11*****Cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos para el hospital***

*Nota.* El gráfico muestra el cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos para el hospital. (2022)

Otro rasgo de suma importancia en cualquier empresa sea pública o privada son las políticas y reglamentos establecidos y como estos son acatados en cada área y subárea de la empresa, dentro del HEQC estas políticas son acatadas por los 98% de los empleados, reflejando de cierto modo el compromiso de los mismos; aunque, acatar estas normas para muchos suele ser sinónimo de opresión en la ESE son acogidas como reglamentos que contribuyen a un buen ambiente laboral y sobre todo al buen funcionamiento empresarial; sin embargo, existen un 1% de empleados que no se encuentran de acuerdo frente a esta situación y un 1% que acepta cierto tipo de políticas y reglamentos, lo que refleja que el no mantener los mismos intereses en pro de la institución puede ocasionar futuros problemas de comunicación.

**Tabla 11**

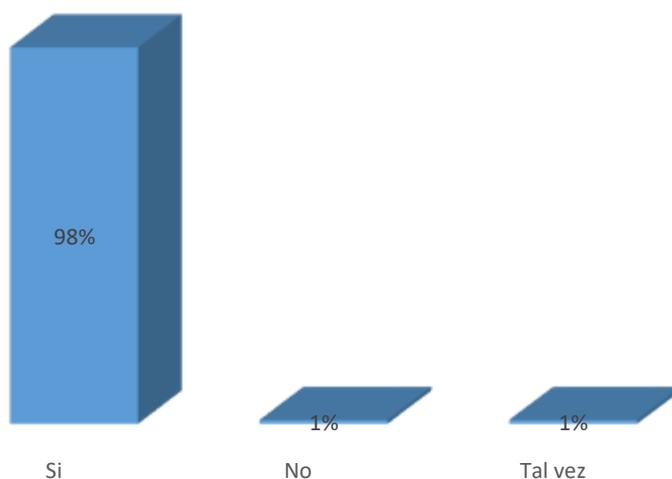
***Contribuye al desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de la dependencia***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	267	98%
No	3	1%
Tal vez	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 12**

***Contribuye al desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de la dependencia***



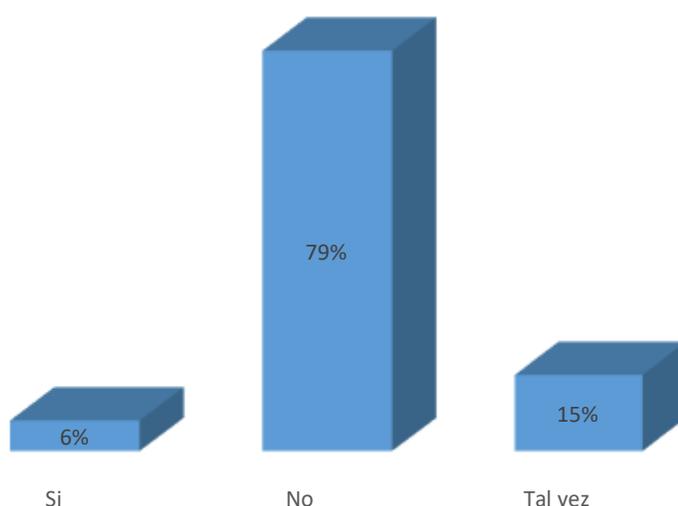
*Nota.* El gráfico muestra la contribución al desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de la dependencia. (2022)

El llevar a cabo cada una de las actividades interpuestas por cada dependencia generan avances institucionales y laborales, a favor de la ESE el 98% de los empleados ostenta llevar a cabo cada una de las actividades estipuladas; a pesar de que la mayoría desarrolla sus actividades, su actitud y la forma de ejecutarlas no demuestran conformidad en el ambiente laboral; asimismo, el 1% expresa desinterés para cumplir dichas actividades, esto a su vez genera un entorno laboral de conflicto, inestabilidad y retroceso empresarial.

**Tabla 12*****Aceptaría empleo en otra empresa con las mismas condiciones salariales***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	6%
No	216	79%
Tal vez	41	15%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 13*****Aceptaría empleo en otra empresa con las mismas condiciones salariales***

*Nota.* El gráfico muestra que los empleados aceptarían empleo en otra empresa con las mismas condiciones salariales. (2022)

Generar espacios de comodidad laboral pueden generar fidelidad por parte de los empleados, en este caso el 79% de los colaboradores del HEQC afirman que no cambiarían de empleo si se les ofreciese las mismas condiciones, debido a que ello acarrearía comenzar de nuevo y que ya se está acostumbrado a sus compañeros y jefes.

Por otra parte, aseguran que si se les incrementara el sueldo y se les brindara una mejor estabilidad laboral sí se cambiarían; en cambio, el 15% argumentan que lo pensarían y el 6% que definitivamente si se cambiarían de trabajo.

Esto no solo nos muestra cómo se encuentra el clima organizacional dentro del Hospital Emiro Quintero Cañizares, sino que también refleja las falencias en la comunicación interna dentro de la institución, generando así un ambiente laboral inapropiado, donde influye de gran manera las emociones de cada uno de los empleados.

## Motivación

**Tabla 13**

***Motivación al ejercer las labores en el HEQC***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	180	66%
Casi siempre	60	22%
Algunas veces	30	11%
Casi nunca	3	1%
Nunca	0	0%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 14**

***Motivación al ejercer las labores en el HEQC***



*Nota.* El gráfico muestra la motivación al ejercer las labores en el HEQC. (2022)

Es necesario hacer énfasis que en cualquier empresa el estado emocional de cada empleado es importante, pues estos son la imagen de la organización y de ellos depende como es percibida la institución por la sociedad; por ello, motivar a los empleados juega a favor de la empresa, ya que según estudios un trabajador motivado rinde más, en este caso el 66% de los empleados sostienen que se sienten motivados al momento de ejercer sus labores, el 22% manifiesta que casi siempre, el 11% que algunas veces y el 1% que casi nunca, aunque la mayoría afirmó sentirse motivado, cabe resaltar, que es de vital importancia llevar a cabo estrategias que permitan generar espacios en los cuales los trabajadores puedan sentirse a gusto para así desenvolverse en un ambiente laboral ameno y seguro.

**Tabla 14**

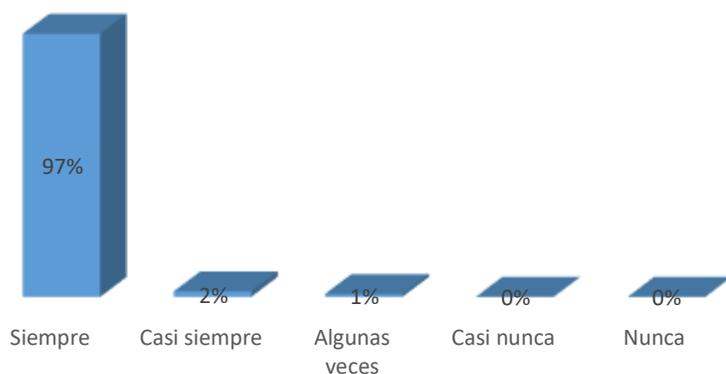
***Importancia de ser un empleado eficiente y eficaz***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	265	97%
Casi siempre	5	2%
Algunas veces	3	1%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 15**

***Importancia de ser un empleado eficiente y eficaz***



*Nota.* El gráfico muestra la importancia de ser un empleado eficiente y eficaz (2022)

La eficacia y disponibilidad de cada colaborador depende del ambiente laboral en el que este se desenvuelva, en el HEQC el 97% de los empleados afirman ser empleados eficaces y el 2,2% que casi siempre, esto no demuestra que la gran parte de los empleados de la ESE, son profesionales que sin importar el espacio en el que desarrollan sus actividades, siempre buscan la manera de llevarlas a cabo.

**Tabla 15**

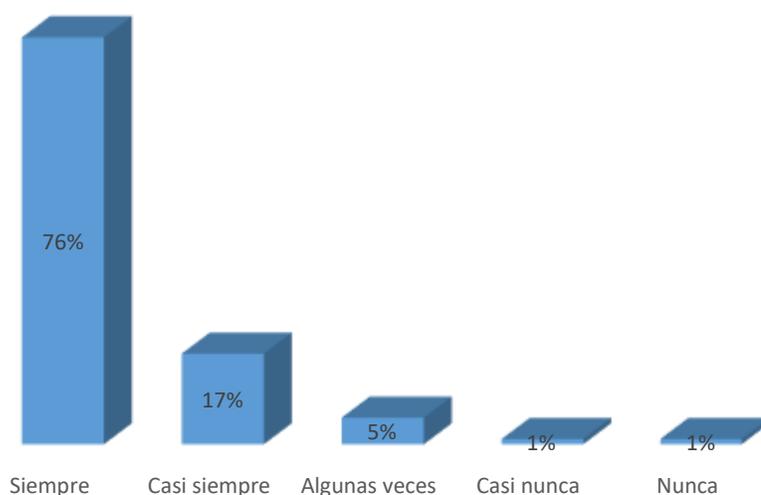
***El jefe inmediato genera ambiente de confianza en el área de trabajo***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	207	76%
Casi siempre	46	17%
Algunas veces	14	5%
Casi nunca	3	1%
Nunca	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 16**

***El jefe inmediato genera ambiente de confianza en el área de trabajo***



*Nota.* El gráfico muestra que el jefe inmediato genera ambiente de confianza en el área de trabajo. (2022)

Teniendo en cuenta, la importancia de generar espacios de estabilidad y confianza dentro de una organización y lo que esto contribuye para el fortalecimiento del personal y la parte empresarial, es necesario hacer hincapié en el desarrollo social de cada dependencia, trayendo a coalición el trato de cada jefe con sus subordinados, en el caso del Hospital Emiro Quintero Cañizares el 76% señalan que su jefe inmediato genera un ambiente laboral de confianza, el 17% argumenta que casi siempre, el 5% que algunas veces, el 1% que casi nunca y el 1% que nunca, en base a estos resultados se puede determinar que es necesario llevar a cabo capacitaciones en la que los jefes inmediatos y trabajadores en general conozcan sobre el manejo de un ambiente laboral sano donde se refleje principalmente la confianza y la libertad de opinar y ser escuchado.

**Tabla 16**

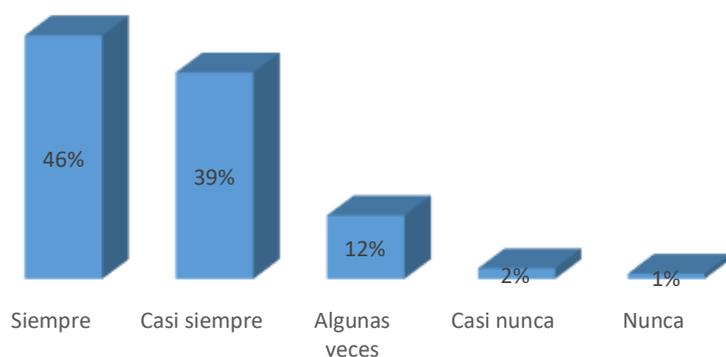
***Herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	126	46%
Casi siempre	106	39%
Algunas veces	33	12%
Casi nunca	5	2%
Nunca	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 17**

***Herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades***



*Nota.* El gráfico muestra la implementación de programas de capacitación y motivación para el desarrollo de su trabajo. (2022)

Mantener un ambiente laboral adecuado influye en las capacidades laborales de los empleados; sino también, la disponibilidad de las herramientas necesarias para ejecutar todas y cada una de las actividades propuestas; esto con el fin, de asegurar resultados de calidad que favorezcan principalmente a la organización.

En el HEQC se identificó cierto tipo de falencias en relación a los equipos que requieren los empleados, en este caso un 46% señala que tiene las herramientas necesarias para ejecutar sus labores, por otra parte, un 39% informa que casi siempre cuenta con las herramientas, el 12% comenta que algunas veces, el 2% que casi nunca y el 1% que nunca.

Es por esta razón, que la mayoría de las empresas tanto públicas como privadas, no cuentan con avances tecnológicos y sobre todo sociales y comunicacionales lo que quiere decir que estas falencias no solo afectan el clima organizacional sino también las comunicaciones internas y externas.

**Tabla 17**

***Pertinencia del lugar de trabajo para realizar las actividades***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	183	67%
Casi siempre	63	23%
Algunas veces	19	7%
Casi nunca	5	2%
Nunca	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 18*****Pertinencia del lugar de trabajo para realizar las actividades***

*Nota.* El gráfico muestra la pertinencia del lugar de trabajo para realizar las actividades. (2022)

Contar con los espacios adecuados para la ejecución de las actividades laborales en cualquier tipo de empresa es de gran importancia y principalmente en una empresa que presta los servicios en salud a más de 1000 usuarios, el contar con espacios apropiados influye en el rendimiento laboral del personal.

También contribuye a que el personal tenga la disponibilidad requerida para desarrollar sus actividades, desde este punto de vista, en la ESE el 67% del personal considera que sí cuenta con el espacio adecuado, el 23% afirma que casi siempre, el 7% que algunas veces, el 2% casi nunca y el 1% que nunca.

Es por ello, que en la mayoría de las ocasiones el personal tanto administrativo como asistencial no cuenta con disponibilidad para atender de forma conveniente las solicitudes laborales que se les presenta.

## Liderazgo y estilo de dirección

**Tabla 18**

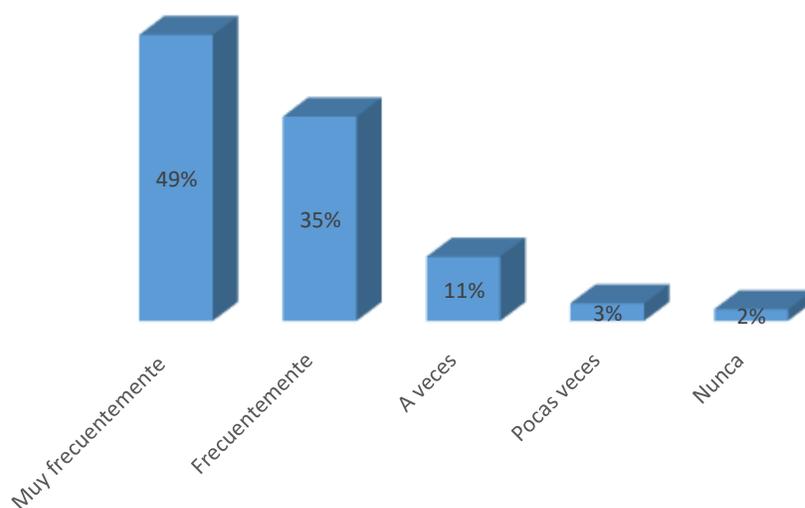
*Intervención del jefe inmediato cuando hay conflictos internos para solucionarlos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	134	49%
Frecuentemente	96	35%
A veces	30	11%
Pocas veces	8	3%
Nunca	5	2%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 19**

*Intervención del jefe inmediato cuando hay conflictos internos para solucionarlos*



*Nota.* El gráfico muestra la intervención del jefe inmediato cuando hay conflictos internos para solucionarlos. (2022)

La solución de conflictos dentro de las dependencias generan a grandes escalas un ambiente laboral sano, más aun cuando el subordinado cuenta con el apoyo emocional y laboral por parte de su jefe inmediato, en el HEQC el apoyo que el jefe brinda a sus colaboradores se ve

reflejado en los siguientes datos, el 49% del personal señala que muy frecuentemente cuentan con el apoyo de su jefe, el 35% informa que frecuentemente, el 11% dice que a veces, el 3% manifiesta que pocas veces y el 2% que nunca, ante estas cifras es menester indicar que el apoyo de jefe- empleado en la ESE, no es una fortaleza por resaltar, debido a que hay un gran índice de desapego laboral, es decir no existe un compañerismo.

**Tabla 19**

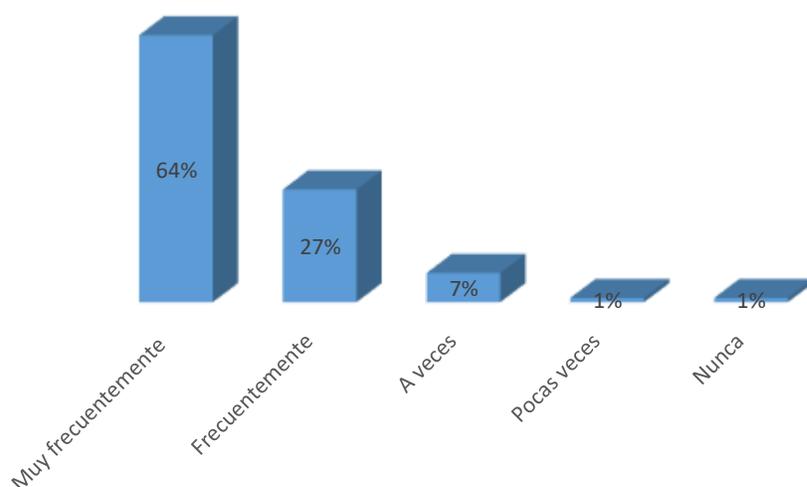
***El jefe da las ordenes de forma cordial y claras***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	174	64%
Frecuentemente	74	27%
A veces	19	7%
Pocas veces	3	1%
Nunca	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 20**

***El jefe da las ordenes de forma cordial y claras***



*Nota.* El gráfico muestra la forma como el jefe da las ordenes. (2022)

En una organización no solo se destaca el apoyo que los jefes inmediatos le brindan a sus empleados, sino también la forma en la que este se dirige a ellos al momento de indicarles una actividad, pues el buen trato y la educación en cualquier área laboral es de gran importancia. Frente a esta situación el 64% del personal de la ESE, señala que reciben directrices de manera clara, cordial y amena, reflejando un clima organizacional estable; por otra parte, el 27% indica que frecuentemente, el 7% que a veces, el 1% pocas veces y el 1% que nunca, si bien, un buen ambiente laboral se construye a base de respeto y comunicación, en la ESE este factor debe ser reforzado, ya que la labor que cada empleado desarrolle dentro de su dependencia se verá reflejado en la imagen institucional.

## Comunicación

**Tabla 20**

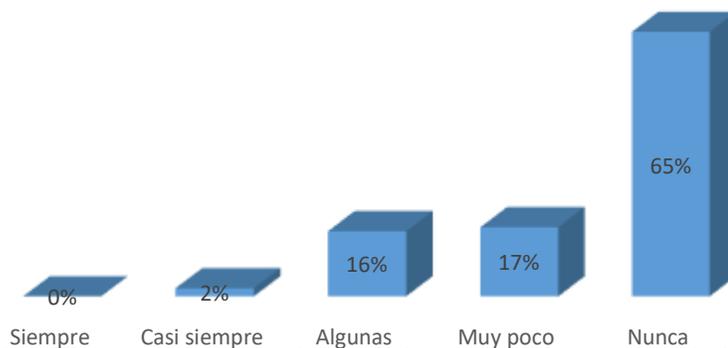
***Maltrato físico o verbal por parte de jefes o compañeros***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	2%
Algunas veces	44	16%
Muy poco	46	17%
Nunca	178	65%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 21**

***Maltrato físico o verbal por parte de jefes o compañeros***



*Nota.* El gráfico muestra el maltrato físico o verbal por parte de jefes o compañeros. (2022)

Manejar un buen ambiente laboral en una entidad influye en el clima organizacional de las misma; es por esto que, dentro de esta entidad logramos identificar que aunque en su mayoría los empleados aseguran que nunca han sufrido maltrato verbal o físico para lo cual un 65% , un 17% con un poco de inseguridad y miedo recalca que algunas veces ha sufrido este tipo de situaciones en esta entidad y un 16% de los trabajadores aseguro que muy pocas veces han afrontado este tipo de situaciones, para lo cual podemos concluir que en el ambiente laboral que se maneja en el hospital se genera o se ha generado algún tipo de maltrato de jefe al empleado identificando que no es la comunicación adecuada para con los empleados dentro de sus horas laborales.

**Tabla 21**

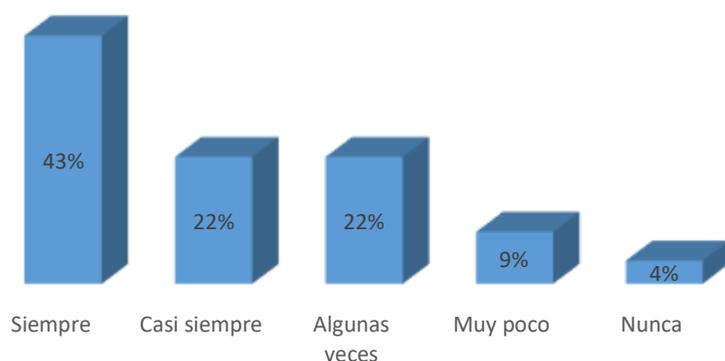
*Se expresan las inconformidades de forma libre*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	117	43%
Casi siempre	60	22%
Algunas veces	60	22%
Muy poco	25	9%
Nunca	11	4%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 22**

*Se expresan las inconformidades de forma libre*



*Nota.* El gráfico muestra que se expresan las inconformidades de forma libre. (2022)

Es de vital importancia que un empleado pueda expresar libremente sus inconformidades dentro de su lugar de trabajo; por lo cual, en los empleados de la ESE se logró identificar que en un 43% responden que siempre pueden expresar libremente las inconformidades presentadas en su área, por otra parte, 22% responde que casi siempre pueden expresar las inconformidades presentadas en su ámbito laboral, el 22% responde con mucha seguridad que algunas veces pueden hacer estas manifestaciones libremente y un 9% responde con inseguridad pero con más franqueza que casi nunca pueden hacer alguna manifestación sobre su inconformidad en el trabajo, para lo cual podemos deducir que muchos de los empleados no manifiestan libremente aquellas situaciones que no son de su total agrado dentro de la institución.

**Tabla 22**

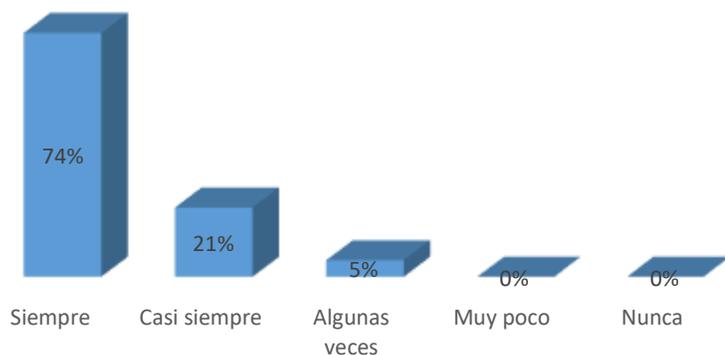
***Instrucciones para realizar el trabajo***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	202	74%
Casi siempre	57	21%
Algunas veces	14	5%
Muy poco	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 23**

***Instrucciones para realizar el trabajo***



*Nota.* El gráfico muestra instrucciones para realizar el trabajo. (2022)

Para el buen desempeño laboral de un empleado en su área de trabajo se debe establecer a estas las indicaciones correctas con el fin de que cada área maneje adecuadamente su labor y toda la entidad funcione de manera apropiada, es por esto que dentro del HEQC el 74% de los empleados asegura que siempre recibe las indicaciones correspondientes al área de trabajo en la que tienen que desempeñarse.

Por otra parte, se identificó que un 21% de los empleados manifiesta una pequeña inconformidad asegurando que casi siempre se reciben adecuadamente estas actividades a realizar, para lo cual podemos identificar que, aunque en su mayoría se responde que casi siempre.

Un buen porcentaje demuestra que hacen falta canales de comunicación en los cuales sea correcta la información hacia los empleados para que estos manejen adecuadamente sus labores y su área de trabajo.

**Tabla 23**

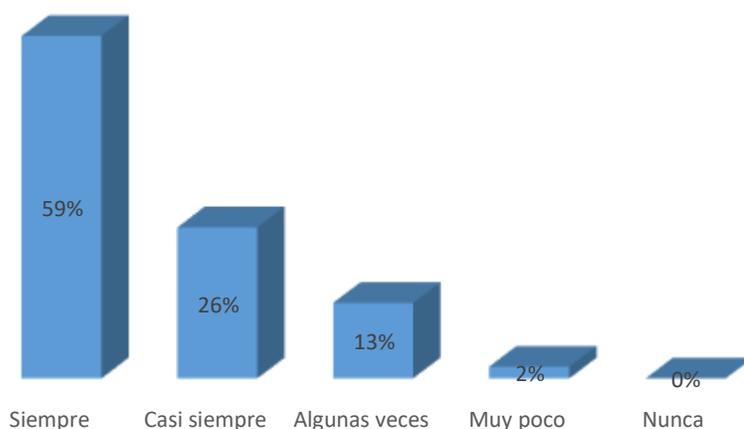
***Existencia de buena comunicación con los compañeros y diferentes áreas de trabajo***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	162	59%
Casi siempre	71	26%
Algunas veces	35	13%
Muy poco	5	2%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 24**

*Existencia de buena comunicación con los compañeros y diferentes áreas de trabajo*



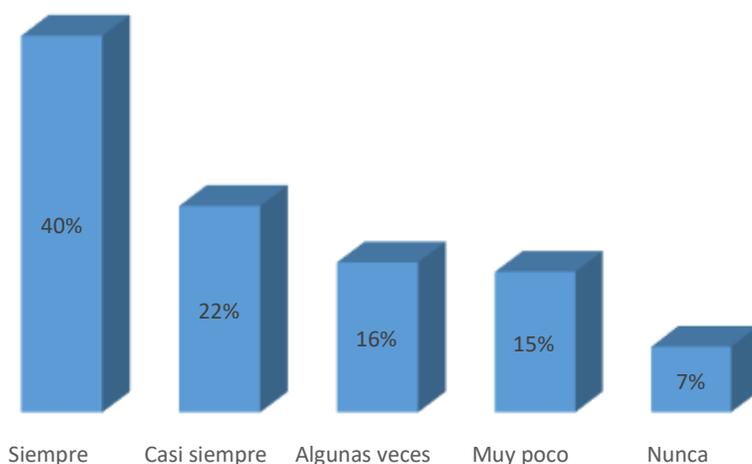
*Nota.* El gráfico muestra la existencia de buena comunicación con los compañeros y diferentes áreas de trabajo. (2022)

Dentro del hospital se manejan distintas áreas de trabajo en las cuales los empleados están a cargo de diferentes funciones pero que cada una de estas tienen conexión con las demás. Lo que debe generar que los empleados manejen una buena comunicación e interactuar de manera acorde con cada una de las dependencias, dentro de la ESE se conoció que un 59% aseguran que existe una buena comunicación dentro de su área y con las demás; por otro lado, un 26% asegura que casi siempre y un 13% manifiesta que algunas veces, es por esto que se debe establecer dentro del hospital una buena comunicación interna entre los empleados de cada área ya que no se maneja de manera acorde, por ende, se deben implementar estrategias de comunicación que puedan mejorar el ambiente laboral dentro de este, estableciendo canales que les permitan a los empleados expresarse y entablar una buena relación en cada área de trabajo.

**Tabla 24*****Medio para expresar sus inconformidades***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	109	40%
Casi siempre	60	22%
Algunas veces	44	16%
Muy poco	41	15%
Nunca	19	7%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 25*****Medio para expresar sus inconformidades***

*Nota.* El gráfico muestra el medio para expresar sus inconformidades. (2022)

Teniendo en cuenta que dentro de una entidad lo más importante es la comunicación para que estas funciones de manera adecuada; para ello, los empleados deben tener un espacio donde puedan manifestar aquellas inconformidades en cuanto a su tema laboral.

Por lo tanto, dentro del hospital se pudo encontrar en gran parte una población dividida en cuanto a esta problemática para los cual el 40% asegura que siempre, un 22% casi siempre, un 16% algunas veces y por otro lado el 15% y 7% son los que más inconformes están con esta

problemática que se vive dentro de la entidad. Donde se asegura que nunca pueden manifestar este tipo de inconformidades, lo que nos permite identificar que dentro de la HEQC se maneja internamente un déficit en la comunicación donde sus empleados no tienen los medios adecuados o las personas encargadas para manifestar los descontentos o irregularidades dentro de su área de trabajo, por lo cual es importante el manejo de nuevas estrategias que brinden al empleado un mejor ambiente para mostrar esas irregularidades que se manifiestan durante su jornada laboral.

**Tabla 25**

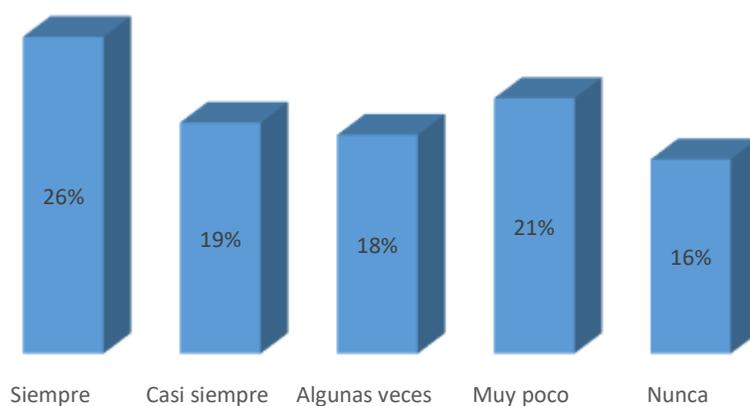
***Utiliza los medios para expresar las inconformidades***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	71	26%
Casi siempre	52	19%
Algunas veces	49	18%
Muy poco	57	21%
Nunca	44	16%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 26**

***Utiliza los medios para expresar las inconformidades***



*Nota.* El gráfico muestra la utilización de los medios para expresar las inconformidades. (2022)

Al tener establecido unos canales en los cuales los empleados puedan manifestar las inconformidades en su trabajo, es de vital importancia identificar si como empleados hacen uso adecuado de estos medios, por lo cual, las respuestas a estas preguntas fueron las siguientes, un 26% siempre, un 19% casi siempre, un 18% algunas veces, un 21% muy poco y un 16% responde que nunca utiliza los canales establecidos por la ESE. Para lo cual podemos identificar que esta problemática de comunicación donde los empleados no consideran efectivo hacer uso de estos canales ya que no se les brinda un desarrollo adecuado para este tipo de información pues consideran se les presta la atención necesaria.

**Tabla 26**

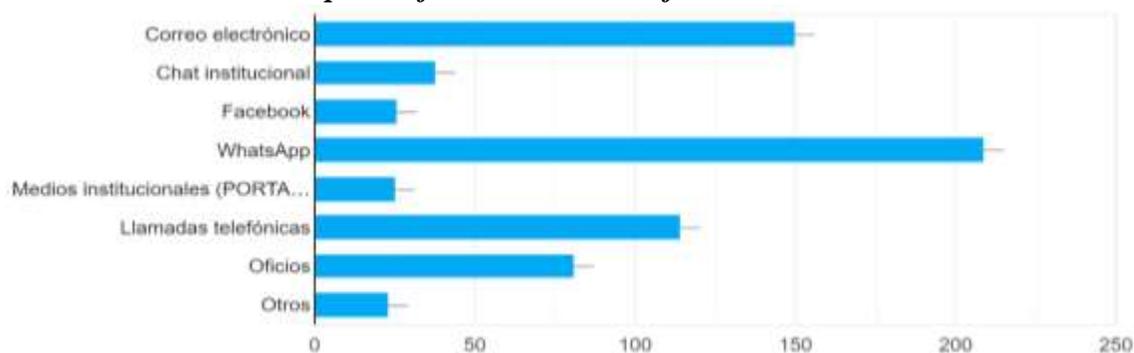
***Medio de comunicación para informar o recibir información (Selección múltiple)***

CONCEPTO	FRECUENCIA
Correo electrónico	150
Chat institucional	45
Facebook	40
WhatsApp	215
Medio institucionales	40
Llamadas telefónicas	130
Oficios	95
Otros	43

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 27**

***Medio de comunicación para informar o recibir información***



*Nota.* El gráfico muestra el medio de comunicación para informar o recibir información. (2022)

En la actualidad, son muchos los medios por los cuales se puede recibir la información, actualmente el medio que más se utiliza dentro de la ESE es WhatsApp con un 77% es el medio que le permite al personal de la ESE llevar información de manera más rápida dentro de esta institución.

Por otro lado se manejan en esta entidad otros medios por los cuales se difunde la información, correo electrónico sería el segundo medio con un 56% , seguido de las llamadas telefónicas 42% , oficios con un 30%, y con un 14% chats institucionales, 10% Facebook , 9,3% medios de la institución.

Por ultimo están otros con 8%, dentro de los resultados podemos identificar que son muchos los medios por los cuales la institución maneja la información con sus empleados, teniendo en cuenta que WhatsApp ha sido el medio por el cual las personas más manejan la comunicación interna, se puede identificar que es una comunicación con poca veracidad y que puede permitir que se genere mal ambiente laboral al igual que mal manejo de la información.

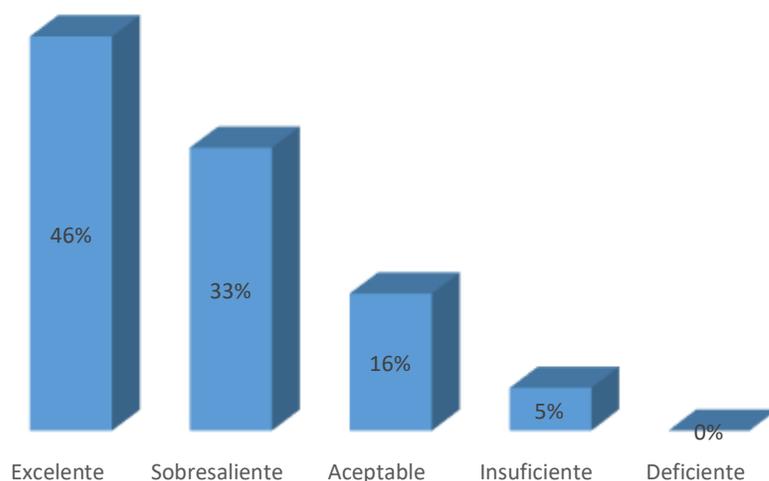
**Tabla 27**

***Calificación a la efectividad de los medios internos***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	126	46%
Sobresaliente	90	33%
Aceptable	44	16%
Insuficiente	13	5%
Deficiente	0	0%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 28**  
*Calificación a la efectividad de los medios internos*



*Nota.* El gráfico muestra la calificación a la efectividad de los medios internos. (2022)

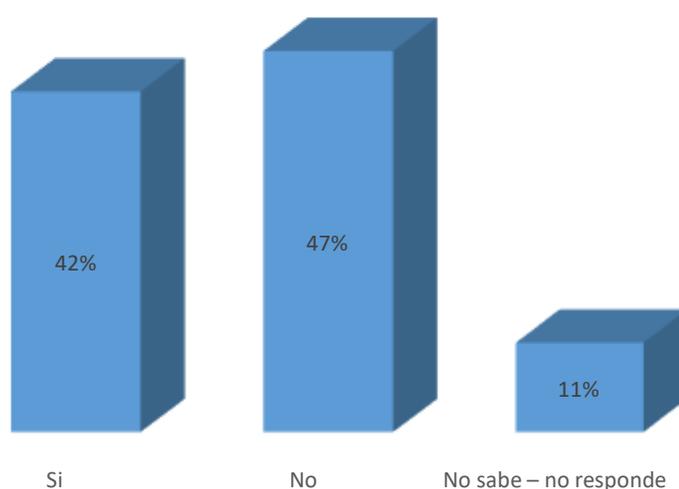
Es de importancia resaltar, como consideran los empleados la efectividad de los medios de comunicación dentro de su institución, un 46% calificó a estos como excelentes, un 33% sobresaliente un 16% como aceptables, un 5% insuficientes y un 0% como deficientes, para lo cual podemos identificar que dentro de la institución un gran número de empleados tienen inconformidad o no creen en los medios internos de comunicación de la ESE, mostrando que la calidad de los medios que se utilizan para la comunicación dentro de esta no son muy confiables o tienen algunas dudas sobre la veracidad de esta información, por lo tanto, se debe establecer una mejor forma para que los canales de información sean más creíbles y con mayor aceptación.

### **Relaciones interpersonales**

**Tabla 28*****Realización de actividades de integración***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	115	42%
No	128	47%
No sabe – no responde	30	11%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 29*****Realización de actividades de integración***

*Nota.* El gráfico muestra la realización de actividades de integración. (2022)

El buen ambiente laboral en las empresas depende de la buena comunicación, el respeto y la buena relación entre los empleados; por esto, es muy importante que dentro de las entidades se realicen actividades donde los empleados puedan compartir momentos fuera de la entidad que les permita conocer más allá las personas con las que trabaja.

Por lo tanto, se puede identificar que en el HEQC se realizan este tipo de actividades en un 42%, un 47% no realizan y un 11% no sabe no responde, de lo cual podemos deducir que

muchos de los empleados de esta entidad, poco conocen al personal, solamente el de su área de trabajo.

Lo que permite que no se maneje una buena fluidez en la comunicación interna ya que son pocas las personas que han tenido contacto con otras áreas dentro de su estancia laboral.

### Toma de decisiones

**Tabla 29**

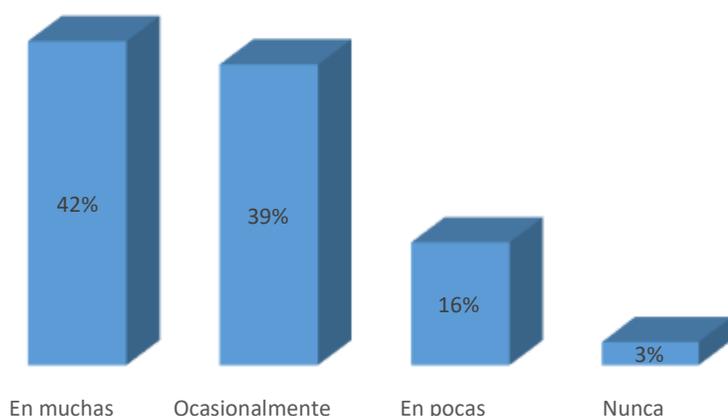
*Se cuenta con capacitación para plantear nuevas alternativas y solucionar los problemas en su área*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En muchas ocasiones	115	42%
Ocasionalmente	106	39%
En pocas ocasiones	44	16%
Nunca	8	3%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 30**

*Se cuenta con capacitación para plantear nuevas alternativas y solucionar los problemas en su área*



*Nota.* El gráfico muestra la capacitación para plantear nuevas alternativas y solucionar los problemas en su área. (2022)

Dentro de las áreas de trabajo los empleados tienen el derecho de plantear soluciones, si en sus áreas de trabajo están afrontando problemas, muchos de estos se sienten con la capacidad de realizar este tipo de actividades para mejorar el ambiente laboral, dentro de la ESE se puede identificar que en un 42% en muchas ocasiones plantea nuevas alternativas para la solución de problemas, un 39% ocasionalmente, un 16% en pocas ocasiones y un 3% nunca, de esto se puede deducir que dentro de esta entidad un gran porcentaje no se siente cómodo manifestando nuevas alternativas a soluciones de problemas; por lo cual, podemos establecer que son muy pocas las personas que se sienten con la comodidad de hablar sobre las problemáticas de que se presentan en la institución.

### Trabajo en equipo

**Tabla 30**

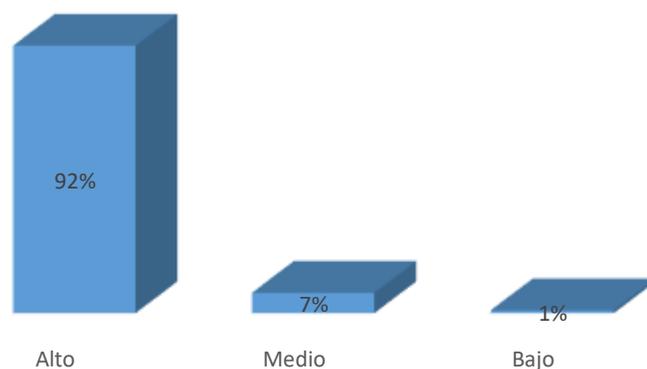
*Se esfuerzan por alcanzar los objetivos propuestos*

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	251	92%
Medio	19	7%
Bajo	3	1%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 31**

*Se esfuerzan por alcanzar los objetivos propuestos*



*Nota.* El gráfico muestra el esfuerzo por alcanzar los objetivos propuestos. (2022)

Dentro de una entidad con gran flujo de empleados es de vital importancia el manejo de trabajo en equipo, un buen trabajo en equipo les permitirá alcanzar los objetivos de la empresa. Dentro de la HEQC se identificó que en un 92% de los empleados se esfuerzan por trabajar en equipo, un 7% de estos está en medio y un 1% en bajo, por lo cual podemos identificar que la gran mayoría del personal de esta entidad se esfuerza por el trabajo en equipo, pero cabe resaltar que un pequeño porcentaje de esta está en un nivel medio y bajo para lo que basta establecer el problema de comunicación por el cual no se esforzaría por trabajar en equipo.

**Tabla 31**

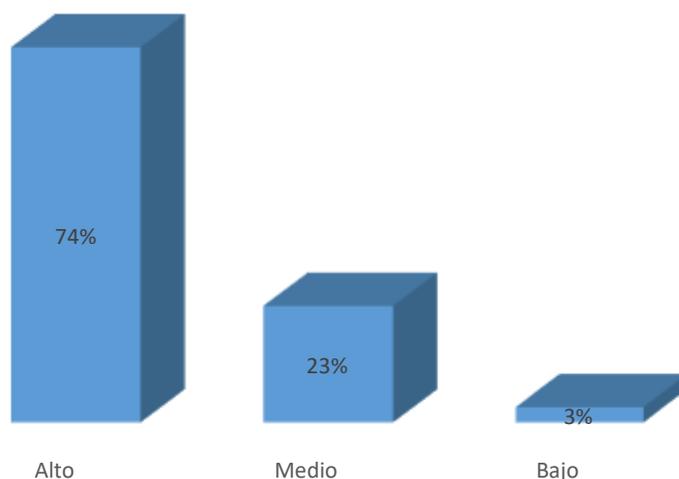
***Gusto por el trabajo con cualquier compañero***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	202	74%
Medio	63	23%
Bajo	8	3%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 32**

***Gusto por el trabajo con cualquier compañero***



*Nota.* El gráfico muestra el gusto por el trabajo con cualquier compañero. (2022)

Cabe resaltar, que tener buen ambiente laboral dentro de la entidad se basa en sentirse a gusto con las personas con las que se encuentra trabajando, el respeto y la buena comunicación hacen parte de un buen clima organizacional; por lo cual, un 74% consideran que se siente a gusto trabajando con sus compañeros, un 23% en nivel medio y un 3% no se siente bien trabajando con los compañeros, por lo que podemos identificar que esa pequeña parte que no está trabajando a gusto con sus compañeros puede generar un ambiente laboral de tensión que no sería bueno para la ESE.

### Satisfacción con la remuneración

**Tabla 32**

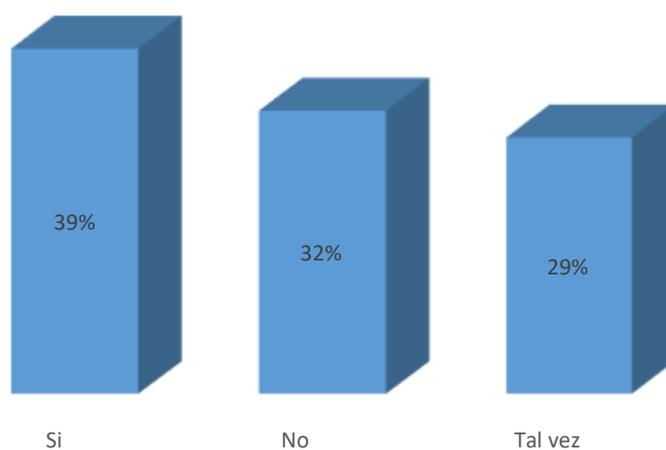
***Satisfacción por la remuneración***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	107	39%
No	87	32%
Tal vez	79	29%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 33**

***Satisfacción por la remuneración***



*Nota.* El gráfico muestra la satisfacción por la remuneración. (2022)

En una entidad para que los empleados desempeñen bien su labor es de vital importancia la remuneración en cuanto a las labores, dentro de la ESE se puede identificar que en un 39% considera que si es bien remunerado, un 32% considera que no es bien remunerado y un 29% asegura que tal vez esté bien, por lo que podemos deducir que los empleados, en la gran mayoría no siente que su trabajo sea valorado de la forma adecuada; es por tal razón, que muchos muestran descontento y no desempeñan de manera adecuada las labores.

**Tabla 33**

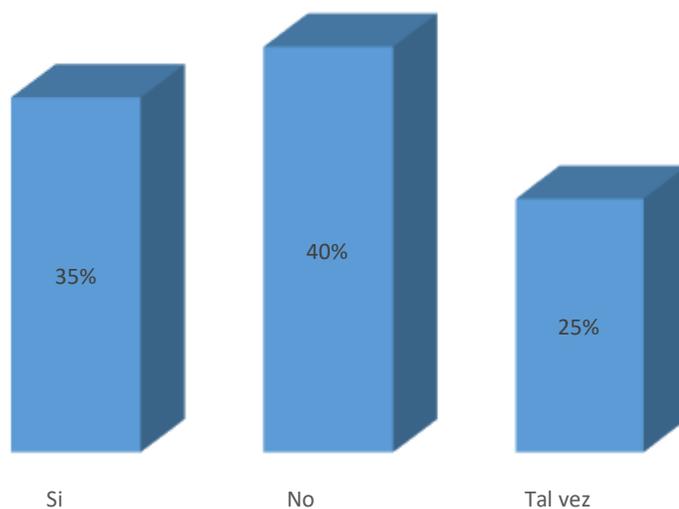
***Estabilidad laboral y personal con tipo de contrato***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	35%
No	109	40%
Tal vez	68	25%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 34**

***Estabilidad laboral y personal con tipo de contrato***



*Nota.* El gráfico muestra la estabilidad laboral y personal con tipo de contrato. (2022)

Por otra parte, el tema de las contrataciones es muy importante, pues brindarles una estabilidad a los empleados con una forma de contrato estable es una de las mejores formas para incentivarlos; por esta razón, los empleados de la HEQC responden que en un 35% considera que el tipo de contrato que les brindan si les da estabilidad personal y laboral, por otro lado un 40% considera que esta manera en la que la ESE no maneja el tema de contratación no les brinda la estabilidad ni personal ni económica en sus vidas, y un 25% dice que tal vez, por lo cual podemos deducir que los empleados de la ESE no siente gran satisfacción con la manera en que se manejan los contratos, para lo cual siente que su trabajo no es valorado.

**Tabla 34**

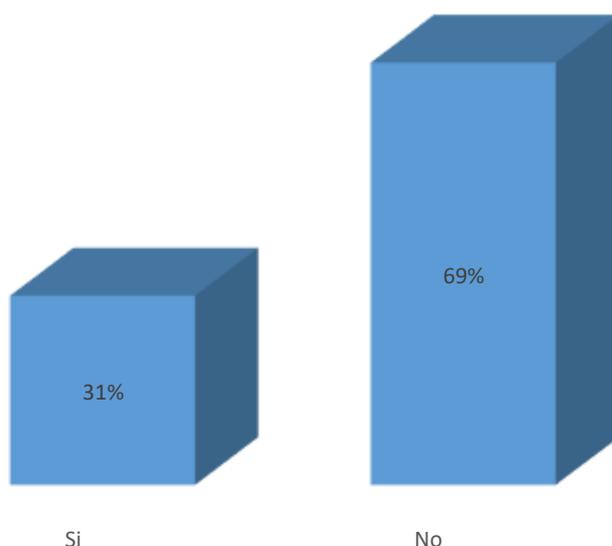
***Incentivos y remuneraciones cuando ha tenido logros laborales***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	85	31%
No	188	69%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 35**

***Incentivos y remuneraciones cuando ha tenido logros laborales***



*Nota.* El gráfico muestra los Incentivos y remuneraciones cuando ha tenido logros laborales. (2022)

Una de las formas de mantener a un trabajador incentivado es resaltando su labor por medio de remuneraciones, esto genera una gratificación en los colaboradores ya que sienten que lo que realizan en su campo laboral es gran importancia en el caso del HEQC, este punto es una gran falencia ya que el 69% de los colaboradores no reciben incentivos o remuneraciones, el 31% si cuentan con este tipo de incentivos, pero el gran porcentaje del personal que no cuentan con algún tipo de incentivos sienten que su labor no es apreciada.

**Tabla 35**

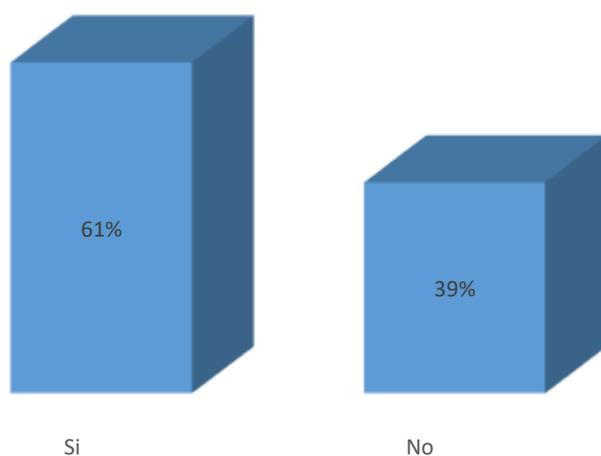
***El trato recibido en digno y respetuoso por parte de los jefes y compañeros***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	167	61%
No	106	39%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 36**

***El trato recibido en digno y respetuoso por parte de los jefes y compañeros***



*Nota.* El gráfico muestra que el trato recibido en digno y respetuoso por parte de los jefes y compañeros. (2022)

El trabajar en un ambiente de respeto no solo genera paz y tranquilidad, sino que influye en el desarrollo de las actividades que cada persona desarrolle y en el HEQC esta es una fortaleza puesto que el 61% señala que es tratado con dignidad y respeto, aunque la mayoría, siente ser tratado de esta manera, es necesario resaltar que el 39% no cuentan con ese nivel de trato laboral, lo que conlleva a que el clima organizacional sea inestable en algunas ocasiones.

**Tabla 36**

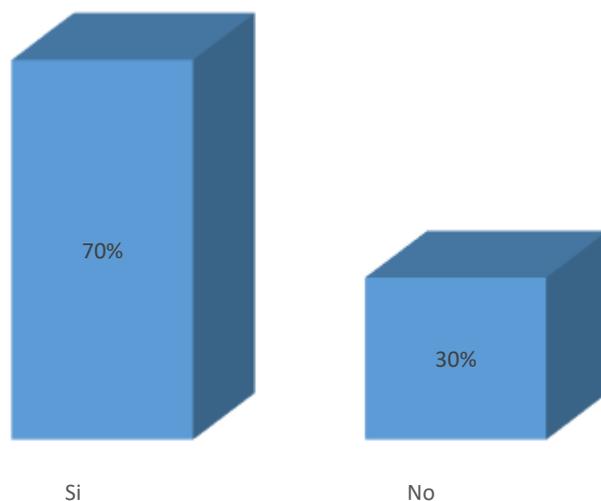
***Recomendaría el HEQC como sitio de trabajo***

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	191	70%
No	82	30%
TOTAL	273	100%

*Nota.* Datos tomados de la encuesta aplicada a los empleados del HEQC

**Figura 37**

***Recomendaría el HEQC como sitio de trabajo***



*Nota.* El gráfico muestra que los empleados recomendarían el HEQC como sitio de trabajo. (2022)

Contar con empleados satisfechos y orgullosos de laborar en una institución hace parte fundamental para mantener una buena imagen frente a la sociedad y vemos reflejado que en el

HEQC el 70% del personal recomienda a la institución como fuente de trabajo, pues esta ha acogido a muchos ocañeros y les ha permitido crecer personal y profesionalmente; por otra parte, el 18,6% manifiestan que depende de cómo se encuentre la institución, el 30% muestran indiferencia y definitivamente no recomendarían el HEQC como fuente de trabajo.

**Entrevista aplicada.** Las entrevistas permiten tener un amplio concepto de información ya que por medio de estas, el investigador puede realizar un análisis completo, teniendo en cuenta el tono de voz que utiliza el entrevistado para responder ciertas preguntas; asimismo, puede fijarse en las facciones de su rostro y en como este se desenvuelve en medio de la entrevista; por ello, para esta investigación se optó por entrevistar a 25 empleados del HEQC, con el objetivo de conocer un poco más el clima organizacional dentro de la institución. Por lo tanto, lo primero para realizar el análisis sobre estas entrevistas es necesario conocer el tiempo que tienen cada uno de los entrevistados trabajando en la ESE, ya que nos permite tener un amplio concepto sobre cómo es la comunicación interna y como se maneja; para ello, se llevaron a cabo trece preguntas las cuales se enfatizaron en el estado en el que cada empleado se encuentra en la ESE.

De la cual se puede decir que de los 25 entrevistados hay tres personas que se encuentran laborando desde hace 4 meses a un año, 17 prestan su servicio en un rango de tiempo de 2 años a 10 años y un selecto grupo de 5 empleados que han crecido tanto personal como profesionalmente durante 12 a 42 años, los cuales han sido parte del crecimiento institucional del HEQC. Es muy importante recalcar que el personal entrevistado hace parte de la sede principal del hospital, ya que cuenta con mayor número de empleados y es donde se debe manejar de 84

forma óptima la comunicación interna, por lo tanto, se debe hacer mejor uso de las herramientas y los canales para tener buena comunicación dentro de la ESE.

Así mismo las preguntas se enfatizó en cómo se sienten los empleados en la institución orgullosos de trabajar en esta entidad, para lo cual muchas de las personas se les identifica que se sienten agradecidos por la oportunidad laboral que han tenido.

Dentro del clima organizacional de la ESE se deben cumplir unas políticas y reglamentos internos que permiten el orden y el manejo de los empleados dentro de la institución para que se puedan realizar acordemente las labores de cada una de las áreas de esta entidad, para lo cual cada empleado entrevistado responde que no tienen problema con el cumplimiento de estos y que siempre se rigen por los mismos.

De otra parte, para los empleados es de vital importancia sentirse con motivación al momento de realizar sus labores, por lo que dice que no tienen esa motivación para desempeñarse dentro de la entidad lo cual se manifiesta en su manera de responder y los gestos al momento de hablar, por otro lado, y teniendo en cuenta la antigüedad en la institución varios respondieron con gran satisfacción que si tienen la motivación para desempeñarse dentro de este.

Por lo que se puede deducir que el tiempo que tienen los empleados dentro de la entidad está relacionada con las respuestas favorables, así mismo también se encontró que muchos de los empleados no están conformes con las herramientas necesarias para realizar las labores, porque no les permite el buen desempeño de sus actividades generando que tengan menos motivación

dentro de esta. 85 uno de los puntos más importantes dentro del clima organizacional es el respeto por parte de los compañeros y los jefes, un buen ambiente laboral se maneja acorde a que no se viva agresiones físicas y verbales a ninguno de los empleados independientemente de su labor dentro de esta, lo que es de total preocupación ya que una pequeña parte de las personas entrevistadas respondió afirmativamente, es decir por parte de los jefes se recibe alguno de estos maltratos, para lo cual podemos identificar que como empleados no se está manejando un buen ambiente laboral.

Por otro lado, se logró identificar que, aunque cuenten con los canales para mostrar estas inconformidades en muchas ocasiones no dan respuestas a las manifestaciones dentro de estos canales por lo cual se pudo identificar un déficit en la resolución de los problemas de los empleados y muy poca satisfacción en los empleados por la forma en que se manejan los rangos jerárquicos dentro de esta institución.

Es de vital importancia recalcar que los empleados tengan buenas relaciones dentro de sus dependencias, estableciendo buena comunicación y buenas relaciones dentro de estos ámbitos, muchas de estas dependencias realizan actividades de integración, así mismo se pudo ver claramente que muchos empleados no se encuentran a gusto trabajando con sus compañeros, pero por otra parte dentro de las dependencias o áreas de trabajo se maneja más estas relaciones y establece mejor ambiente, por lo que se respondió en muchas ocasiones que si están conformes con los compañeros que tienen. 86.

Por último la estabilidad personal y laboral es el punto que más se debe resaltar dentro de una entidad por lo que se puede identificar que cuando se preguntó a los empleados si contaba con un contrato que les brinde estabilidad, muchos mostraron su descontento con este tema, incluso personas que tienen muchos años de antigüedad no logran una estabilidad en cuanto a esto, es por esta razón que como empleados cierto porcentaje no recomienda al HEQC como un buen lugar para trabajar, y otra parte si asegura que independientemente del tema de contrataciones y el tema de relaciones laborales es un lugar en el que aporta mucho a la vida personal como su aprendizaje (Apéndice D).

**Análisis de los resultados.** En base a los datos obtenidos por medio de las técnicas de recolección utilizadas, se denotó que el HEQC cuenta con grandes falencias en la comunicación interna y esto se evidencia en los porcentajes de confiabilidad que tienen los empleados frente a la institución, en la dirección de actividades que ejecuta cada jefe inmediato, en el trabajo en equipo y sobre todo en el manejo y flujo de la información, donde se pudo observar que la manera en la que se lleva a cabo la comunicación interna no es la adecuada para una empresa tan importante.

Así mismo, la comodidad laboral influye en los procesos o actividades que desarrolla cada empleado, lo que no solamente conlleva a avances empresariales sino también a un buen ambiente laboral, lamentablemente en el HEQC existen ciertas falencias en este aspecto, ya que muchas oficinas no cuenta con la ventilación necesaria para que los empleados puedan trabajar en óptimas condiciones, tampoco cuentan con herramientas que permitan agilizar sus actividades

como es debido, además el uso de medios para manifestar problemas o inconformidades no es el adecuado ya que gran parte de los colaboradores no conocen estos medios.

Por otro lado, los medios utilizados para el flujo de información no son los apropiados lo que da paso a un mal manejo de comunicación en la institución, ya que si no se cuenta un medio en específico se pueden generar inconvenientes en el desarrollo de las actividades de cada empleado, generando así una ola de desinformación en la institución.

**Informe final.** Durante la auditoría interna de comunicaciones realizada al Hospital Emiro Quintero Cañizares se observó, analizó y recolectó información que influye en gran manera en el clima organizacional de esta empresa de salud.

Para identificar aquellas falencias o inconvenientes que se presentan en la ESE se tuvieron en cuenta los siguientes factores: el liderazgo, toma de decisiones, comunicación, relaciones interpersonales y motivación; a raíz de estos factores, es necesario resaltar por qué hicieron parte de esta investigación.

Comencemos con que el buen liderazgo genera el éxito de una empresa, y el éxito depende de la organización y la dirección que tenga cada líder o jefe para cumplir las metas u objetivos propuestos; asimismo, la toma de decisiones es de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos trazados y lo mejor es que pueden ser partícipes los colaboradores puesto que en este punto hace parte la solución de problemas a corto y largo plazo; por otro lado, la comunicación juega un papel importante en el ambiente laboral ya que si existe una constante

comunicación entre dependencias y compañeros, la información que se transmite por medio de este vínculo laboral permite mantener una comunicación eficaz, que los empleados trabajen en una misma sintonía y genera que la motivación del personal se acreciente por medio de una buena comunicación; de igual forma, el mantener buenas relaciones interpersonales ayuda a la mejora del ambiente laboral dando paso a una mejor comunicación, a la disminución de barreras sociales y al manejo de un lenguaje adecuado que consienta el logro de los objetivos trazados por cada dependencia; finalmente, la motivación influye a grandes escalas en el comportamiento, entendimiento y comunicación de cada miembro de la empresa.

En relación a lo anterior, se identificó que en el HEQC existen ciertas falencias que demuestran el manejo de la comunicación interna en las diferentes áreas o dependencias de la organización.

Dentro de las falencias que se encontraron en el HEQC está el poco interés que tienen los empleados hacía la institución, la falta de motivación de los colaboradores al momento de realizar sus actividades, la comodidad, estabilidad emocional y laboral de los empleados, la poca disponibilidad de las herramientas necesarias para la ejecución y promoción de sus actividades, la adecuación de áreas laborales para que los empleados realicen sus actividades en zonas apropiadas, la ausencia de los jefes inmediatos para la solución de problemas en su dependencia, la inestabilidad en la dirección y comunicación, el uso de vocabulario soez y grotesco de jefes y compañeros de trabajo, la confianza y seguridad de cada empleado al manifestar sus inconformidades, la poca comunicación de jefe empleado al momento de dar instrucciones, la escasa comunicación entre los departamentos, el manejo de medios adecuados para denunciar

problemas e irregularidades que afectan el ambiente laboral y sobre todo el conocimiento que tienen los empleados sobre la existencia de este medio, la diversidad de medios de comunicación para el flujo de información del HEQC, el manejo de espacios de integración, el poco compañerismo, la inestabilidad laboral y salarial.

Estos inconvenientes muchas veces son ignorados en las empresas; por ello, se evidencia en las organizaciones el retroceso empresarial; por esta razón, es necesario resaltar estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional del HEQC.

Dentro de las estrategias a implementar influye en gran manera la motivación, ya que este es uno de los factores que más se destaca en el ámbito laboral; por ello, (Álvarez, 1998) señala que “La motivación consiste en el interés que una persona experimenta por realizar cabalmente las actividades que le han asignado en el trabajo. Se manifiesta como responsabilidad, cumplimiento, interés por la tarea, dedicación, esfuerzo, rendimiento y productividad personal” para poner en práctica este factor, es necesario tener en cuenta los siguientes pasos.

Por otra parte, la relación entre personas y organización no siempre es de cooperación, y mucho menos satisfactoria. Muchas veces la relación se hace tensa y conflictiva debido a que la consecución de los objetivos de una parte impide o trunca el logro de los objetivos de la otra.

(Quintana, 2011) en relación a lo anterior, es necesario hacer énfasis en lo señalado por Idalberto Chiavenato, en su libro administración de los recursos humanos, donde manifiesta que para que la organización alcance eficientemente sus objetivos, tiende a provocar en los

individuos un profundo sentimiento de frustración, fracaso y conflicto, y una corta perspectiva temporal de permanencia en la organización, como si las personas fueran desechables (Quintana, 2011)

Este tipo de situaciones se ven reflejadas en algunos miembros del HEQC y esto se debe a las exigencias que las organizaciones imponen a las personas, al medir su desempeño y confinarlas a tareas aisladas, especializadas, repetitivas y carentes de oportunidades para la manifestación de sentimientos de independencia, responsabilidad y confianza en sí mismos (Quintana, 2011)

Para contrarrestar estas situaciones Chiavenato habla sobre las posibilidades de obtener mejores resultados del personal y del trabajo aumentan cuando en las personas que realizan el trabajo se presentan tres estados psicológicos críticos los cuales son: cuando la persona considera su trabajo como algo significativo y valioso, cuando la persona se siente responsable de los resultados de su labor y cuando la persona conoce los resultados de su labor (Quintana, 2011)

Con base a lo anterior, es necesario implementar estrategias como las que se mencionaran más adelante para mejorar el clima organizacional del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Dentro de las estrategias diseñadas para mejorar el ambiente laboral de la ESE se encuentran: motivación, toma de decisiones, la comunicación, relaciones interpersonales y sentido de pertenencia.

## **Motivación**

**Implementación de charlas motivacionales.** Las charlas motivacionales permiten que los empleados de una entidad, sientan el apoyo y acompañamiento de sus directivos no solo en el ámbito laboral sino también en el personal; además, permite generar lazos de comunicación entre dependencias.

**Conmemoración de actividades.** Exaltar las actividades de los empleados en público genera confianza y eficiencia dando paso a un mejor desempeño laboral; asimismo, incentivar a los colaboradores por medio de premios por su desempeño y su compañerismo mejora el clima organizacional; por esta razón, una de las formas efectivas para realizar este tipo de actividades es realizando integraciones en las cuales se dé a conocer los méritos obtenidos por cada miembro de la empresa.

**Identificación de falencias laborales.** Identificar las dificultades laborales que presenten aquellos empleados en sus actividades facilita en gran manera el alcance de los objetivos empresariales, esto si se brinda un acompañamiento en el que el empleado sienta el apoyo de sus jefes inmediatos y compañeros; asimismo, corregir a tiempo y en privado los errores que el empleado cometa genera confianza, entendimiento y respeto.

**Cronograma de encuentros.** Es de vital importancia, llevar a cabo encuentros o reuniones en las que se puedan plasmar inconformidades y plantear sugerencias para la solución oportuna de los problemas que puedan presentarse en las distintas áreas, para hacer efectivo estos

encuentros es necesario estipular día, fecha y hora, esto con el propósito, de adquirir un compromiso no solo empresarial sino también laboral; por lo tanto, se recomienda que estos encuentros se realicen semanalmente.

### **Toma de decisiones**

**Reforzar la comunicación.** Reforzar la comunicación interna del HEQC es uno de los métodos que da paso a que los empleados tomen decisiones en pro de la empresa y esto se puede lograr por medio de cada jefe inmediato donde éste genere espacios de confianza y siempre se muestre abierto a nuevas opiniones, ideas y objetivos.

**Plan de comunicación.** Tener un plan de comunicación en cada dependencia y darlo a conocer a los empleados que hacen parte de dicha área es de gran importancia, ya que aquí los colaboradores tienen conocimiento sobre los métodos o características para dar a conocer las distintas situaciones personales y laborales que se pueden presentar en el ámbito laboral; lo que conlleva a reforzar la confianza y eficiencia de cada miembro.

**Feedback.** La retroalimentación es un factor que influye en gran manera en el desarrollo de las actividades del personal, ya que si existe una constante comunicación se reducen errores en la ejecución de actividades, mal entendidos y comentarios que afecten el ambiente laboral de la empresa.

**Responsabilidad.** Delegar actividades o proyectos de gran importancia a empleados que muestren tener las capacidades óptimas para llevar a cabo trabajos de gran amplitud para la empresa, no solo genera responsabilidad, sino también eficiencia, pues aquí se pone a prueba el compromiso que tiene el colaborador y se demuestra la confianza que deposita la empresa en las habilidades del empleado.

### **Relaciones interpersonales**

**Mantener una comunicación fluida.** Mantener una comunicación fluida entre jefe - empleado y compañeros es fundamental para mejorar el ambiente laboral en toda empresa y esto se puede lograr evitando comentarios mal intencionados que puedan afectar la estabilidad laboral de algún miembro de la empresa; por esta razón, se recomienda tener una comunicación directa en la que se puedan tener diálogos amenos para la solución de problemas que puedan existir entre uno o más miembros de la organización.

**Aceptación.** Aceptar responsabilidades es un factor que ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, pues cuando un empleado asume con criterio y profesionalismo sus responsabilidades sin delegarlas a otro miembro de la empresa, genera en sí un ambiente de compromiso en su área laboral; asimismo, el asumir los errores cometidos y no culpar evidencia su ética profesional, puesto que esta acción genera tranquilidad y confianza en su dependencia.

**Compañerismo.** Brindar la ayuda necesaria a los compañeros de trabajo fortalece la relaciones personales en la empresa; ya que se evidencia el compromiso que tiene cada empleado

para cumplir las metas u objetivos propuestos por la misma, puesto que el trabajo en equipo ayuda a la solución de problemas de forma rápida evitando así posibles errores que puedan afectar la estabilidad empresarial; por otra parte, celebrar el éxito de algún compañero influye en el ambiente laboral, pues se manejan sin fin de emociones y brinda una perspectiva laboral diferente en la dependencia.

**Aptitud positiva.** Sin lugar a dudas, tener una actitud positiva sin importar la situación que se maneje en el momento ayuda tener un panorama de oportunidades en lugar de amenazas o debilidades frente a la actividad por desarrollar o al problema que se esté presentando en el momento; ya que, si se mantiene una actitud positiva, se evita el estrés que conlleva en la mayoría de las ocasiones a esgrimir un vocabulario poco adecuado para la empresa.

### **Sentido de pertenencia**

**Capacitar al personal.** Capacitar a los coordinadores de cada dependencia para el manejo y recepción de comentarios o sugerencias de los colaboradores frente a posibles mejoras para la dependencia u organización, con el objetivo de hacer partícipes a todos los miembros de la empresa en la toma de decisiones generando en ellos sentido de pertenencia.

Por otra parte, la capacitación del personal en aspectos de comunicación como conocimientos, habilidades, manejo de tono de voz, manejo de la información y demás, permite no solo que el clima organizacional mejore sino también que se preste un mejor servicio.

**Difusión de información.** Contar con un medio en específico para mantener informados a los empleados de todo lo que ocurre en empresa o área en la que labora es gran importancia ya que los empleados se encuentran informados de los acontecimientos laborales y así tienen un manejo adecuado de la información y evitan mal entendidos en la organización.

**Comunicación.** En cada una de las estrategias mencionadas se maneja la comunicación desde diferentes perspectivas; sin embargo, la comunicación en sí, en toda empresa juega un factor de vital importancia ya que a través de esta informamos o desinformamos; por ello, es necesario implementar técnicas de difusión de información.

Entre ellas encontramos las plataformas digitales o tradicionales, en el caso del Hospital Emiro Quintero Cañizares que es una de las entidades públicas más importantes de la provincia de Ocaña, se deben manejar ciertas herramientas y parámetros para el manejo adecuado de la información.

**Medios digitales.** A través de los medios digitales se abarca a gran parte de la población, pero en una empresa ¿qué medios son los adecuados para el flujo de la información?

WhatsApp: este es uno de los medios de comunicación más utilizados en la actualidad, se recomienda utilizar el WhatsApp, para el manejo de información no relevante por dependencias esto con el propósito de mantener una comunicación constante entre colaboradores, donde solo se debe manejar información empresarial, para evitar comentarios que afecten el clima organizacional.

Correo electrónico: el correo electrónico es un medio que permite enviar y recibir información de gran importancia además que es un medio un poco más formal y la información que se transmite a través del correo electrónico en la mayoría de las ocasiones es exclusivo.

### **Medios tradicionales.**

Boletines. Los boletines informativos es uno de los medios que permite dar información completa y de calidad donde no se recibe como tal un comentario acerca de la noticia otorgada, este medio solamente permite que los empleados conozcan lo que sucede en la empresa.

Carteleras. Las carteleras al igual que los boletines son medios que informan, pero esta tiene algo que la diferencia y es que aquí todas las dependencias pueden dar a conocer los sucesos, escases de herramientas y demás a todo el público.

### **Pausas activas**

**Integraciones.** Realizar actividades que permitan que los colaboradores conozcan a sus compañeros desde otra perspectiva incrementa los niveles de aceptación y confianza entre los mismos, pues a través de esta estrategia se mejoran las relaciones interpersonales, se fortalece el compañerismo, se disminuye el estrés, aumenta la productividad laboral, y sobre todo se mejora la comunicación en el ámbito empresarial; asimismo, la motivación incrementa; por ello se recomienda, realizar actividades como torneos de futbol, baloncesto, tenis, básquet entre otros para poner a prueba las habilidades y destrezas que tienen los empleados fuera del ámbito

laboral; del mismo modo, aplicar técnicas o ejercicios como yoga o gimnasia permiten dejar a un lado las energías negativas que truncan el buen desarrollo de las actividades laborales.

## Capítulo 5. Conclusiones

Al recolectar la información organizacional del Hospital Emiro Quintero Cañizares, se pudo evidenciar que en la ESE existe mucho inconformismo en la forma de contratación de los empleados, designación salarial y relaciones interpersonales entre los funcionarios, lo que ha traído conflictos entre ellos y jefes inmediatos.

Se planearon las actividades de auditoría necesarias para la medición de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares, con el objetivo de conocer el estado actual de la comunicación interna y así lograr proponer correctivos para mejorar la situación encontrada.

De otra parte, se muestra la ejecución de un cronograma de actividades para la auditoría relacionada con la comunicación interna, el cual es documento de trabajo detallado que se constituye en la guía para la ejecución de los programas de auditoría interna a desarrollar por la empresa, quien desarrolla las funciones de elaboración, coordinación, ejecución, y evaluación del plan.

Por último, se presenta un informe final de la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares, en el cual se muestra la inconformidad y mala comunicación que se vive en las diferentes dependencias de la entidad, lo que lleva a demora en los procesos, poca eficiencia y calidad de los mismos.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda continuar haciendo la revisión de información organizacional en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, ya que dicha indagación permite determinar la conformidad del sistema y los criterios de auditoría, con base en la documentación disponible. reunir información para apoyar las actividades de auditoría.

De igual forma es conveniente tener como base para próximas auditorías el modelo de planeación desarrollado en la presente investigación, con las actividades necesarias para medición de la comunicación interna en cualquier área del Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Se sugiere continuar la realización de auditorías internas con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios en la entidad, logrando que los principales responsables de la organización puedan tomar decisiones con base a la situación de la gestión de calidad mostrada por tales auditorías, además de aplicar los correctivos correspondientes a las falencias encontradas.

Por último, tener en cuenta el informe final presentado sobre la comunicación interna de la ESE, Hospital Emiro Quintero Cañizares, para hacer los correctivos necesarios y así mejorar la calidad del servicio ofrecido en la entidad.

## Referencias

- Duran Chinchilla, C. M., & Sánchez Navarro, E. (12 de 05 de 2016). *Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Obtenido de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2111/2051>
- Agudelo Calle, J. A., Manosalva, F. K., Bustamante, E., & Franco, A. (30 de 11 de 2015). Comunicación organizacional en instituciones de salud en Medellín, Colombia. *Revista de comunicación y salud*, 110-111. Obtenido de file:///D:/Downloads/Dialnet-ComunicacionOrganizacionalEnInstitucionesDeSaludDe-5353617.pdf
- Álvarez , C. H. (1995). Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante.
- Amado Suárez, A., Bongiovanni, M., Bustos, M., & Etkin, M. E. (2008). *Auditoría de comunicación : un método de análisis de las comunicaciones públicas*. Buenos Aires: La Crujía - DIRCOM.
- Auren. (2019). *Auditoria Assuarence*. Obtenido de Auditoria Assuarence: <https://auren.com/co/servicios/auditoria-y-assurance/auditoria-interna/>
- Beltrán Jaramillo , J. M. (2004). *Indicadores de gestión*. Bogotá : 3R.
- Cañizares, H. E. (22 de 03 de 2018). *Hospital Emiro Quintero Cañizares*. Obtenido de Hospital Emiro Quintero Cañizares: <http://www.heqc.gov.co/entidad/informacion-general>
- Cárdenas, A. M., & Godoy Daza, D. S. (2008). *Estrategías de comunicación basado en un diagnóstico empresarial THE NATURAL SOURCE*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5128/tesis122.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato , I. (2000). *Administración de recursos humanos* . México : Mc Graw Hill.

Chiavenato , I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración, séptima edición* .

Tlalnepantla, Edo. de México: McGraw-Hill Interamericana.

Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el

sector público. *Comuni@cción*, 9, 25-34. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Contraloría. (07 de 2015). *Recursos general de sistema de participaciones- SGP Departamento*

*de Norte de Santander, Municipios de San José de Cucúta, Ocaña Pamplona y*

*Chinacota*. Obtenido de Recursos general de sistema de participaciones- SGP

Departamento de Norte de Santander, Municipios de San José de Cucúta, Ocaña

Pamplona y Chinacota:

[https://ids.gov.co/web/2016/resultados%20de%20auditoria/Informe%20Final%20SGP%20Norte%20de%20Santander%20Vig%202014%20\(2\)%20CGR.pdf](https://ids.gov.co/web/2016/resultados%20de%20auditoria/Informe%20Final%20SGP%20Norte%20de%20Santander%20Vig%202014%20(2)%20CGR.pdf)

Deloitte. (17 de 02 de 2017). *Deloitte*. Obtenido de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/futuro-auditoria-interna.html>

Diez Freijeiro , S. (2011). *Técnicas de comunicación* . Bogotá : Ediciones de la U - ideas propias.

Don, W. (2006). *Diccionario de Relaciones Públicas, Medición e Investigación*. Obtenido de

<http://www.instituteforpr.org/files/uploads/>

E, B. (2013). La comunicación interna y la promoción de la salud. *Scielo.org.co*. Obtenido de La

comunicación interna y la promoción de la salud.

Eumed. (2013). *eumet.net*. Obtenido de

<http://www.eumed.net/librosgratis/2013a/1313/comunicacion.html>

- Gamboa, E. G. (2012). *Informe de auditoría al sistema integrado de gestión de la Universidad de Pamplona*. Obtenido de Informe de auditoría al sistema integrado de gestión de la Universidad de Pamplona:  
[https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home\\_46/recursos/01general/29102012/informedeauditoriaisemestresig.pdf](https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallIG/home_46/recursos/01general/29102012/informedeauditoriaisemestresig.pdf)
- García Solarte , M. (2009). Clima Organizacional y su diagnostico: una aproximación conceptual . *Scielo* , 42-61.
- Garrido, F. J. (2004). *Auditorías de Comunicación: Gestión de la comunicación en las organizaciones : comunicación interna, corporativa y de marketing*. España: Ariel.  
Recuperado el 11 de 04 de 2022
- Garrido, F. J. (2004). Gestión de la comunicación en las organizaciones : comunicación interna, corporativa y de marketing . *Dialnet*, 73-101.
- Graverán , D. (2017). Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados.
- Guevara Rojas, E. D., Castillo Prieto, S., Mendoza Nigenda, S., & Tapia Iturriaga, C. K. (2019). Fundamentos de Auditoría. *Instituto Mexicano de Contadores Públicos*, 13-23. Obtenido de <https://vlex.com.mx/vid/antecedentes-auditoria-815567993>
- Interno, O. d. (2017). Informe final de auditoria interna de gestión. *Proceso Gestión de comunicaciones vigencia 2016*, 16. Obtenido de <https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/docs/transparencia/control-interno/informes/auditorias/2016/Inf-Final-Comunicaciones.pdf>

- Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=KilceG\\_59dMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=KilceG_59dMC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false)
- Jones , G. (2008). *Teoría Organizacional, diseño y cambio en las Organizaciones* . México : Pearson Educación .
- Ledesma, A. E. (2015). Plan de comunicación para la Clínica Antioquia S.A. *Corporación Universitaria La sallista*, 56. Obtenido de [http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1682/1/Plan\\_comunicacion\\_Clinica\\_AntioquiaS.A.pdf](http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1682/1/Plan_comunicacion_Clinica_AntioquiaS.A.pdf)
- Madrid, D. F. (2021). Las auditorias de la comunicación organizacional desde una perspectiva academica estadounidense. *San José State University*, 3. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/comunicacion-organizacional/las-auditorias-de-la-comunicacion-organizacional-desde-una-perspectiva-academica-estadounidense/12499522>
- Madrid, F. V. (13 de 11 de 1993). Las auditorías de la comunicación organizacional desde una perspectiva estadounidense. *FELAFACS Federación Lationoamericana de Asociaciones de Facultades de comunicación social*, 9. Obtenido de [https://alumnosmediosuan.files.wordpress.com/2009/11/varonafederico\\_auditorias\\_de\\_comunicacion.pdf](https://alumnosmediosuan.files.wordpress.com/2009/11/varonafederico_auditorias_de_comunicacion.pdf)
- Marchiori, M. (11 de 5 de 2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la información*, 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294008.pdf>

- Mera Vera, K. E., & Molina Zambrano, G. J. (2015). *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone*. Obtenido de La comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones públicas:  
<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3137/1/ULEAM-RRPP-0073.pdf>
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien*, 296-309.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Macgraw Hill. Obtenido de <file:///D:/Downloads/Investigacion.pdf>
- Sánchez de Gallardo, M., & Nava Romero, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 71-90.
- Tessi, M. (2011). *Management 5 formas de obtener una comunicación efectiva*. Obtenido de [http://manuelnessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista\\_BCD\\_Entrevista\\_en\\_Mexico\\_ViajeroEjecutivo\\_11.pdf](http://manuelnessi.com/sitio/wp-content/uploads/2013/02/Revista_BCD_Entrevista_en_Mexico_ViajeroEjecutivo_11.pdf)
- Thomas Porter, W., & C. Burton, J. (1981). *Auditoria: Un análisis conceptual*. Mexico DF: Diana.
- Trelles Rodríguez, I. (2001). *Comunicación Organizacional*.
- Urquijo Durán, S. A. (Agosto de 2018). *Creación de una estrategia comunicativa para promover la participación de los estudiantes de la sede primaria de la escuela Normal Superiores de Ocaña en la emisora Radiológica*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/218/1/31385.pdf>

Valdivieso Ortiz , M. (2011). *Propuesta de comunicación interna para la empresa etapa .*

Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1225/14/UPS-CT002189.pdf>

Vilanova, N. (17 de 04 de 2017). Comunicación interna: Colombia triunfa afuera. *La República*,

1. Obtenido de <https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/comunicacion-interna-colombia-triunfa-afuera-2496706>

## Apéndices

## Apéndice A. Acta

### ACTA DE REUNIÓN DE APERTURA DE AUDITORÍA

Fecha: 07/06/2022

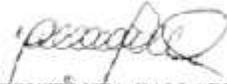
La reunión de apertura de auditoría para el Hospital Emiro Quintero Cañizares, inició el 7 de junio de 2022 a las 14:00 horas donde se contó con la presencia de los servidores Norma Constanza Gallardo Orjuela Jefe de Recursos Humanos, Janice Arévalo Guerrero Jefe de Prensa y Comunicaciones, Luis Máver Navarro Estévez Director de auditoría, Daniela Paredes Ovallos y Laura Ximena Coronel Pineda, encargadas del proceso de auditoría.

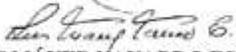
En esta reunión de apertura se procedió a hacer la presentación formal del equipo auditor indicando las funciones de cada uno. De igual forma se llevó a cabo la presentación de cada uno de los servidores que participarán o atenderán como designados las visitas de auditoría, como facilitadores y articuladores de la información requerida para su desarrollo. Designando a Janice Arévalo Guerrero como enlace entre el equipo auditor y el equipo auditado.

Luego se explicó por parte del equipo auditor el contenido del plan de auditoría, en cuanto a metodología de seguimiento y el término previsto para la ejecución; por otro lado, se dieron a conocer los objetivos, el alcance, los criterios y el cronograma de auditoría plasmados en el plan de auditoría que se entregó a la Jefe de Prensa y Comunicaciones.

Se dio a conocer la programación de la ejecución de las actividades de auditoría, se confirmaron los canales de comunicación a ser empleados durante el proceso auditor, se confirmaron asuntos relacionados con la confidencialidad y reserva de la información.

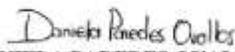
Se confirmó las personas que eventualmente atenderán la auditoría, acorde a las actividades del proceso que desarrolle cada uno y se aclaró que la labor de auditoría en ningún momento afecta o entorpece el normal desarrollo de las actividades propias del proceso auditado.

  
NORMA CONSTANZA GALLARDO ORJUELA

  
LUIS MÁVER NAVARRO ESTÉVEZ

  
LAURA XIMENA CORONEL PINEDA

  
JANICE GUERRERO ARÉVALO

  
DANIELA PAREDES OVALLOS

## Apéndice B. Encuesta aplicada a los empleados

### ENTREVISTA INTERNA, AUDITORÍA DE LAS COMUNICACIONES DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA

La siguiente entrevista tiene como objetivo medir la cultura, clima organizacional, y flujos de

información, así como la actividad y productividad de los empleados en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, en comparación con otras empresas que se encuentran en el sector de la salud.

trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?	• ¿Cuánto tiempo tiene de estar lab
trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?	• Cuál es la sede a la que pertenece
trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?	• Se siente usted orgulloso de traba
políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero	• Cumple usted correctamente las p
trabajo en otra empresa, con las mismas condiciones salariales	• ¿Si a usted le ofrecieran otro emp
trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?	• ¿Se siente usted motivado al ejerc
las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades	• ¿En su lugar de trabajo cuenta con
de su jefe inmediato o de algún	• ¿Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal
de su campo laboral?	• ¿Existe un medio o forma en la que usted pueda expresar
de integración?	• En la dependencia donde usted labora ¿realizan a
de sus compañeros ¿Por qué?	• Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera
le brinda estabilidad laboral y personal	• Considera usted que el tipo de contrato que posee
Cañizares como sitio de trabajo?	• ¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Ca

tranquilidad

1. Marque solo un óvalo

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

2. Marque solo un óvalo

- Entre 18 a 25 años
- Entre 26 a 35 años
- Entre 36 a 45 años
- Entre 46 a 55 años
- Más de 56 años

3. Antigüedad en la institución

Marque solo un óvalo

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 2 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 6 años

4. Tipo de vinculación

Marque solo un óvalo

- Nomina
- Contrato

5. Seleccione la dependencia a la cual pertenece

Marque solo un óvalo

- Administrativa
- Asistencial

6. Sede del Hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña, a la cual pertenece

Marque solo un óvalo

- Sede Principal Punto de salud
- La Tuzcoyena Punto de salud
- Cristo Rey Punto de salud
- Promesa de Dios Punto de Salud
- Ciudadela Norte Punto de salud -
- Otare Punto de salud
- Agua Clara Punto de salud
- Buenavista Punto de salud
- Pueblo Nuevo Punto de salud
- Teocama Punto de salud
- San Calisto Punto de salud
- Hicari

A continuación, encontrarán una serie de preguntas que deberá responder marcando Si, No o Tal vez, según su criterio. Lea con atención y marque una respuesta que defina su percepción

**SENTIDO DE PERTENENCIA**

7. ¿Se siente orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña?

Marque solo un óvalo

- Si
- No
- Tal vez

8. ¿Siente que contribuya al cumplimiento de la misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña?

Marque solo un óvalo

- Si

ENCUESTA AUDITORÍA DE LAS COMUNICACIONES DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA

La siguiente encuesta tiene como objetivo medir la cultura, clima organizacional, y

- No
  - Tal vez
9. ¿Cumple correctamente las políticas y/o reglamentos establecidos por el Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña?  
 Marca solo un óvalo.
- Sí
  - No
  - Tal vez
10. ¿Contribuye en el desarrollo de las actividades que dan cumplimiento a los objetivos de su dependencia y del Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña?  
 Marca solo un óvalo.
- Sí
  - No
  - Tal vez
11. Si le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales ¿Usted aceptaría?  
 Marca solo un óvalo.
- Sí
  - No
  - Tal vez

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá valorar según la escala: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nada. Lea con atención cada numeral y marque la opción que mejor describa su percepción.

#### MOTIVACIÓN

12. ¿Se siente motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Casi nunca
  - Nunca
13. ¿Es importante para usted ser un empleado eficaz y competente en sus funciones?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Casi nunca
  - Nunca
14. ¿Considera que su jefe inmediato genera un ambiente de confianza en su área de trabajo?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Casi nunca
  - Nunca
15. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Casi nunca
  - Nunca
16. ¿Considera que su lugar de trabajo es apropiado para la realización de sus actividades?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Casi nunca
  - Nunca

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá responder según la siguiente escala: Muy frecuentemente, frecuentemente, a veces, pocas veces, nunca, según su criterio. Lea con atención y marque una respuesta que describa su percepción. **LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN**

17. A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá responder según la siguiente escala: Muy frecuentemente, frecuentemente, a veces, pocas veces, nunca, según su criterio. Lea con atención y marque una respuesta que describa su percepción. **LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN**

Marca solo un óvalo.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

18. ¿Cuándo su jefe va a darle una orden, él lo hace de forma cordial, clara y amena?

Marca solo un óvalo.

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- A veces
- Pocas veces
- Nunca

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá valorar según la escala: siempre, casi siempre, algunas veces, muy poco o nada. Lea con atención cada numeral y marque la opción que mejor describa su percepción.

#### COMUNICACIÓN

19. ¿Ha recibido alguna vez maltrato físico o verbal por parte de su jefe o de un compañero?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy poco
- Nunca

20. ¿Puede expresar libremente inconformidades ocurridas en su sitio de trabajo?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy poco
- Nunca

21. ¿Recibe usted las instrucciones adecuadas para realizar bien su trabajo?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy poco
- Nunca

22. ¿Existe una buena y permanente comunicación tanto en su área de trabajo como con otras áreas con las que deba interactuar?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy poco
- Nunca

23. ¿Existe un medio en el que usted pueda expresar inconformidades de su campo laboral?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Muy poco
- Nunca

24. ¿Utiliza usted el o los medios en el que pueda expresar sus inconformidades?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy poco
  - Nunca
25. ¿Cree que los medios internos de comunicación del Hospital Emiro Quintero Catizares, Ocaña son efectivos a la hora de informar?  
 Marca solo un óvalo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy poco
  - Nunca
26. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informar o recibir información? (Selección múltiple)
- Correo electrónico
  - Chat institucional
  - Facebook
  - WhatsApp
  - Medios institucionales
  - (PORTAL WEB)
  - Llamadas telefónicas
  - Oficinas
  - Otros
27. ¿Cómo califica usted la efectividad de los medios internos de comunicación del HEQCO?  
 Marca solo un óvalo.
- Excelente
  - Sobresaliente
  - Aceptable
  - Insuficiente
  - Deficiente

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá responder marcando si, No o No Sabe / No Responde, según su criterio. Lea con atención y marque una respuesta que defina su percepción.

#### RELACIONES INTERPERSONALES

28. En la dependencia donde labora, ¿realizan actividades de integración?  
 Marca solo un óvalo.
- Sí
  - No
  - No sabe / No responde
29. ¿Participa usted de las actividades de integración que la entidad realiza?  
 Marca solo un óvalo.
- Sí
  - No
  - No sabe / No responde

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá valorar según la escala: en muchas ocasiones, ocasionalmente, en pocas ocasiones, nunca. Lea con atención cada numeral y marque la opción que mejor describa su percepción. TOMA DE DECISIONES

30. ¿Está en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de su área?  
 Marca solo un óvalo.
- En muchas ocasiones
  - Ocasionalmente
  - En pocas ocasiones
  - Nunca

Mencione el nivel de confianza que siente (Alto, medio bajo) frente a los siguientes enunciados.  
**TRABAJO EN EQUIPO**

31. ¿Al momento de trabajar en equipo se esfuerza por alcanzar los objetivos propuestos?  
 Marca solo un óvalo.

- Alto  
 Medio  
 Bajo

32. ¿Se siente a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros?  
 Marca solo un óvalo.

- Alto  
 Medio  
 Bajo

A continuación, encontrará una serie de preguntas que deberá responder marcando sí, no o tal vez, según su criterio. Lea con atención y marque una respuesta que defina su percepción.

#### REMUNERACIÓN ECONOMICA

33. ¿Siente que su trabajo es bien remunerado económicamente?  
 Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

34. ¿Considera que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal?  
 Marca solo un óvalo.

- Sí  
 No  
 Tal vez

De 1 a 5 califique las siguientes preguntas teniendo en cuenta que 1 indica nunca y 5 indica siempre. **RECONOCIMIENTO**

35. ¿Ha recibido algún incentivo y/o remuneración cuando realiza algún logro en su actividad laboral?

1.   
 2.   
 3.   
 4.   
 5.

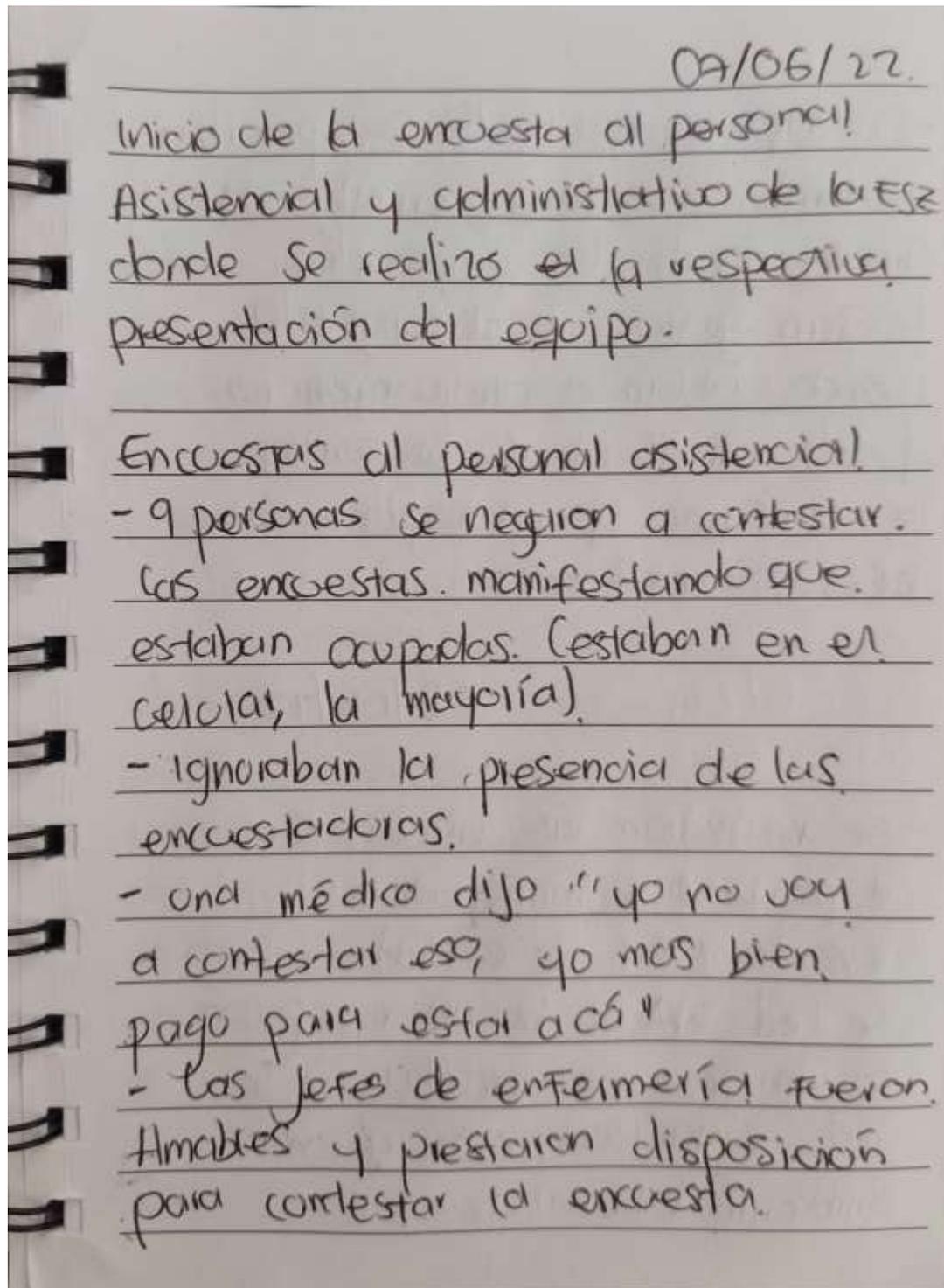
36. ¿Siente que es tratado con dignidad y respeto por su jefe inmediato y los demás compañeros de trabajo?

1.   
 2.   
 3.   
 4.   
 5.

37. ¿Recomendaría el HEQCO como sitio de trabajo?

1.   
 2.   
 3.   
 4.   
 5.

## Apéndice C. Diario de campo



- En la oficina sí se obtuvo buena recepción, pero ~~en~~ el espacio en el cual los empleados desarrollan sus actividades no brindan comodidad y tranquilidad por que el espacio es muy reducido y no cuentan con ventilación.

= En calidad. Para las personas tuvieron la disposición de responder las encuestas, hubo el caso de un empleado que dejó la encuesta de lado e ignoró la presencia de las auditorías, al momento de recoger las encuestas el mismo empleado le entregó la encuesta a su compañero, para que él la llenara.

- Durante el recorrido se percibió un ambiente tenso en algunas áreas. donde los empleados hacían gestos de desagrado. cuando veían a otro compañero y en otras áreas. se sentía la confianza y el respeto entre jefes. Subordinados.

08/06/22

- Se realizaron las encuestas al personal administrativo  
- En la zona de contratación se obtuvo buena recepción lo mismo en prácticas y se vio organización y un ambiente laboral tranquilo.

9/06/22.

Al tener poca disposición de los empleados para contestar las encuestas. Se buscó el apoyo de las coordinadoras de cada cooperativa y de jefes de cada área por lo que se obtuvo llevar las encuestas de manera virtual.

16/06/22.

Entrevistas.

en las entrevistas se ha tenido la disposición de los empleados. Algunos muestran temor y pena cuando contestan, otros lo toman con risa.

una empleada, manifiesto. o compa-  
ñio su experiencia laboral en su  
área de trabajo. diciendo que  
ha recibido ataques por parte de.  
Otra compañera donde se ha visto  
incluida en malentendidos. tanto  
así que casi pierde su empleo,  
por otra parte, otras manifestaciones  
que no cuentan con los herramientas  
para llevar a cabo sus labores.  
y que a parte reciben maltrato  
verbal por parte de los directivos  
del HEDC.

## Apéndice D. Entrevista transcritas

### Entrevista 1

¿Cuánto tiempo tienen de estar trabajando en el hospital?

4 Meses

¿Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Sede principal

¿Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si claro, por el servicio que presta, la reputación que tiene el Hospital.

¿Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares?.

Si claro.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales usted aceptaría?

Depende

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si claro

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si claro

¿Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero?

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si claro, directo

¿En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

no

¿Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si claro, porque lo hacen bien son buena gente, buenos profesionales.

¿Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si claro

## Entrevista 2

1. ¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

1 año y seis meses

2. ¿Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Sede principal

3. Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si, pues porque es una de las instituciones públicas más importantes del municipio de Ocaña.

4. Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si

5. ¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Depende, si es para mí crecimiento profesional si lo haría.

6. ¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Si
7. ¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
Si
8. ¿Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero?  
No
9. ¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?  
¿Utiliza usted este medio?  
Si, el correo electrónico
10. ¿En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?  
No, no realizan actividades de integración.
11. Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?  
Si, porque en equipo de trabajo todos tenemos la disponibilidad de prestar un servicio a la institución.
12. ¿Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
No
13. ¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
Si.

### **Entrevista 3**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Un año

¿Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Sede principal.

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
Si claro, por el servicio que presta, la reputación que tiene el Hospital.

¿Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Completamente.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales usted aceptaría?

No.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

A veces.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Algunas veces

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Que yo sepa no hay ningún medio para plasmar inconformidades.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, porque son muy buena gente y se trata de hacer un buen ambiente de trabajo y la idea es trabajar en equipo para sacar adelante el proceso que tenemos a cargo.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No, llevo 21 años sin contrato definido y sin descanso, por no tener un contrato definido.

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Con ciertas condiciones sí

#### **Entrevista 4**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

Dos años a 7 años

¿Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si, pues porque es una de las instituciones públicas más importantes del municipio de Ocaña.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares  
Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?  
Claro que sí.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
A veces.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
No.

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero  
Algunas veces

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?  
¿Utiliza usted este medio?  
No

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?  
A veces

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?  
Con algunos, dependiendo si el ambiente laboral es agradable pues se trabaja bien, si es cizañoso pues no se va a trabajar bien.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
Pues si para la persona que quiera empezar y darse a conocer sí.

## **Entrevista 5**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?  
18 meses

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
Bastante, porque es toda una vida trabajando por el bienestar de la institución de que sus procesos funcionen y de que las cosas se lleven a buen término.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No, porque no le prestan atención al medio

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si porque generalmente uno tiene como ese colegaje y compañerismo entonces uno siente el apoyo.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si

## Entrevista 6

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

Dos años y medio

¿Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

A veces.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Si es con el mismo salario no, pero si me sale una oferta mejor obviamente.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

No.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Más o menos

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, siau

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, pues a veces el ambiente es pesado.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

No

### **Entrevista 7**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

Dos años y medio.

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si, porque este es el centro de referencia a nivel regional, tanto del sur del cesar y norte del bolívar.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Total.

Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Si

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

A veces.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

A veces no.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Si

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No, si lo hay no lo he utilizado.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

No con todos.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

No

### **Entrevista 8**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

Dos años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Orgullosa pues me gusta trabajar en el hospital por el servicio que prestamos, pero como tal por ahora es la única fuente de trabajo, pero lo hago con cariño y amor a esta institución.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Si

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

No.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

No

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Del jefe inmediato no, pero de supuestos jefes o jefes de la administración si.

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Poco

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, los compañeros lo que es el equipo de trabajo, se puede trabajar con ellos porque son receptivos y son personas con las cuales se pueden llevar orientaciones

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
en el momento no.

### **Entrevista 9**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

8 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si señora, porque imagínese sobre todo la parte social, la parte humanitaria uno puede aportar muchísima ayuda a muchos pacientes.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No aceptaría

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Algunas veces

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

De pronto si existe el medio pero teme uno presentar las situaciones que se viven o los ataques que realizan contra uno

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, de mi oficina si y pues del resto del hospital también no hay lio con alguno.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si porque es como una cuna gigante de mucho aprendizaje.

## **Entrevista 10**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

4 años.

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si, si me siento orgulloso.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si las cumpla todas, porque nos han dado misión, visión, derecho y deberes.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales usted aceptaría?

No

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si me siento motivada.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

No hay ciertas herramientas que se le han solicitado al hospital y no nos la han resuelto

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Me siento a gusto porque con todos me la llevo bien.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si

## **Entrevista 11**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

4 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si porque el hospital es una de las empresas mas relevantes de la ciudad a parte que es la que a mayor población atiende y es la única institución prestadora de salud del Catatumbo y de la zona de Ocaña.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales usted aceptaría?

Si

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No, en ningún momento

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, nosotros tenemos un correo para poder notificar las inconformidades que tenemos

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si porque somos un equipo, equipo siau y pues trabajamos de la mejor manera apoyándonos en cualquiera de los servicios.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si

## **Entrevista 12**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

5 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Me siento orgullosa de trabajar en el hospital porque me ha brindado oportunidades económicas, social, y emocionalmente también está con nosotros cuando tenemos alguna calamidad.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Si

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Si, en ciertas ocasiones

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, pues el grupo es dinámico, pues estamos compartiendo un espacio y a parte de eso socializamos ciertas cosas y echamos uno que otro chiste en pausas activas.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si, totalmente.

### **Entrevista 13**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

6 años.

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
 Si me siento orgullosa porque acá me han dado la oportunidad de desempeñarme como profesional, en el campo pues en el cual yo estudie como lo es la psicología y pues lo hago con mucho amor.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares  
 Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?  
 Obvio, me iría de una

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
 Claro.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
 Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero  
 No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?  
 ¿Utiliza usted este medio?  
 Si, pues yo utilizo mucho el correo cualquier cosa o inconformidad que tengo la manifiesto por escrito.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?  
 Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?  
 No con todos porque unos son más complicados que otros, pero con la mayoría me siento a gusto.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
 Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
 Personalmente si.

#### Entrevista 14

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

6 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Me siento orgulloso porque básicamente ha sido primeramente la fuente de ingresos en mi casa y segundo todo lo que he aprendido acá me ha servido para muchas cosas hasta para la universidad.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si, claro.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Si.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Por mi ética profesional si, si nos vamos ya enfocando en el tema de la dirección que nos dan no.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Yo si, pero el personal que tengo a cargo no, tengo como un desequilibrio.

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Verbal por los inmediatos por lo general

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, pues yo utilizo mucho el correo cualquier cosa o inconformidad que tengo la manifiesto por escrito.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Nosotros si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si claro, nosotros ya en la antigüedad que tenemos hemos hecho un buen equipo de trabajo somos un buen complemento, ahí no hay una relación tan marcada jefe trabajador, sino que todos somos un engranaje ahí bien chévere.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

### **Entrevista 15**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

7 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
Si claro, me siento orgullosa porque es una empresa prestadora de servicios que se ha vuelto resolutiva en los servicios de la población.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No, yo creo que aquí realmente estoy bien y en el tiempo que tengo de estar trabajando pues no tengo nada de que quejarme realmente.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

A veces.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

A veces

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, no lo utilizo

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si me siento a gusto es un buen equipo de trabajo.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si se mejoran las condiciones laborales sería un sitio de trabajo excelente para trabajar, en las condiciones que estamos actualmente no lo recomendaría.

### **Entrevista 16**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

6 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si me siento orgullosa, porque los trabajadores tienen un gran potencial y son dentro del marco de cada una de nuestras profesiones son excelentes profesionales y muchas de las personas que laboramos acá somos personal muy dedicado.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Actualmente no.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Algunas veces, generalmente me gusta lo que hago.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

No en un 100% porque realmente después de que nos trasladamos a esta sede quedamos un poco estrechos, pero digamos que si contamos con las herramientas.

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No hay ningún medio, aquí no se puede hablar

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Lo que pasa es que trabajar aquí es complicado por el horario que uno maneja y hay días en el que la gente es pues, pero con el 100% no, porque no hay de pronto como mucha afinidad.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Ninguna estabilidad

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Depende de las condiciones en las que esté, si tiene la oportunidad de elegir si, pero si es un trabajo que definitivamente no puede rechazar pues le toca.

## Entrevista 17

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

8 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Me siento orgullosa y me satisface, tal vez por la manera en la que he logrado ayudar a muchas personas desde mi puesto de trabajo.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No porque ya uno se acostumbra a la atención a los pacientes y la provincia y uno le agarra amor al servicio entonces yo creo que no.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Con la cooperativa con la cual laboramos nosotros si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

No existen medios

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si ya que es un grupo que venimos trabajando hace mucho tiempo ya que cada quien cuenta con capacidades y se dedica a lo suyo.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si, en el área en la que yo estoy sí.

## **Entrevista 18**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

8 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si la verdad es que en este tiempo que tengo de estar laborando, pues como todo hay situaciones a corregir, pero realmente yo noto que hay un equipo bueno que puede trabajar muy bien y que pueden hacer las cosas bien.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares  
Claro que sí.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Por el momento estoy a gusto con mi trabajo.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Por supuesto que sí.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
Claro que sí

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero  
No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?  
¿Utiliza usted este medio?

Si claro que tenemos medio, tenemos como la del copaso ella es la que viene pregunta cómo están como se sienten como esta su puesto y con ella pues cuando hemos tenido inconvenientes con ella solucionamos.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?  
Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?  
Con todos los compañeros porque llevamos un tiempo de convivencia y el trabajo en equipo lo hacemos bien.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
No, estabilidad no realmente porque nosotros el tipo de contratación que tiene la cooperativa no da esa estabilidad.

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
Como sitio de trabajo claro, quien no le gustaría trabajar en el hospital ya que es la empresa más grande la ciudad.

## Entrevista 19

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

7 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
Actualmente con la nueva administración si me siento orgulloso el cual nos ha facilitado la forma de manifestar las inconformidades que tenemos ya que anteriormente no se podía presentar eso.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Considero que sí.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si me siento motivada.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si, por el momento cuento con las herramientas y de pronto con los equipos para realizar el trabajo

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No hasta el momento no

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si lo tenemos, pero actualmente no hemos tenido la necesidad de utilizarlo

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?  
 Si porque siento que uno tiene que aprender a convivir entonces como que se da el respeto entonces pues digamos que trabajar en grupo se facilita.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal Actualmente si claro, con la actual administración si ya que nos brinda las garantías para trabajar.

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?  
 Claro que si

## **Entrevista 20**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?  
 9 ños

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares  
 Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?  
 Si claro que si, porque brindamos el servicio a la comunidad y a la provincia.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares  
 Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?  
 No.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
 Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?  
 Pues...

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero  
 No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?  
 ¿Utiliza usted este medio?  
 Claro que sí, el siau y el buzón

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si porque tenemos un buen ambiente laboral y un equipo de trabajo conformado.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

si lo recomiendo.

## **Entrevista 21**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

12 ños

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal.

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si en este momento si, siento que el trabajo que he desempeñado se ve reflejado en los procesos cuando le hacemos acompañamiento a los familiares ya sea remisiones o ya sea cuando está en estado de vulnerabilidad o necesita como tal el apoyo de trabajo social o en algún proceso en particular en el hospital.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares las que conozco sí.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Depende las condiciones que me ofrezcan.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

Si

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si pues tenemos la facilidad de tener contacto directo con nuestra jefe encargada o con los medios de comunicación ya sean vía telefónica o correo.

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, porque después de 7 años uno desarrolla lazos de compañerismo y afectividad.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

En el momento si, ya tenemos un contrato en el que tenemos más estabilidad.

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si

## **Entrevista 22**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

18 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si porque me abrió el campo laboral para adquirir experiencia.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Claro.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salariales usted aceptaría?

No, porque estoy bien acá

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, a veces lo utilizo

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, por la calidad humana que está alrededor de nosotros

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

No

### **Entrevista 23**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

21 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Si, por la calidad humana de los que están trabajando.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero

Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No creo.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, es muy grato compartir laboralmente con mis compañeros porque es una ayuda y una motivación cada día de compartir y vivencias laborales.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Depende las condiciones que ofrezcan

#### **Entrevista 24**

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

25 años

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Claro que sí, porque obviamente tenemos un trabajo fijo o estable sea bien de una forma u otra trabajamos o apoyamos el servicio de un hospital.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

Depende las condiciones que me ofrezcan.

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Actualmente si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

No

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, si lo he utilizado

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

Si

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si, creo que todos tenemos un ambiente laboral agradable.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal

Si

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

El hospital sí las cooperativas no

## **Entrevista 25**

Cuál es la sede a la que pertenece en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Sede principal

¿Cuánto tiempo tiene de estar laborando en el hospital Emiro Quintero Cañizares?

42 años

Se siente usted orgulloso de trabajar en el Hospital Emiro Quintero Cañizares ¿Por qué?

Claro que si me siento orgullosa pues acá he desarrollado funciones como estudiantes y también como profesional y acá le he brindado el apoyo a la ESE HEQC.

Cumple usted correctamente las políticas y reglamentos del el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Si.

¿Si a usted le ofrecieran otro empleo, en otra empresa, con las mismas condiciones salarias usted aceptaría?

No, porque estoy bien acá

¿Se siente usted motivado al ejercer su trabajo en el Hospital Emiro Quintero Cañizares?  
Actualmente si.

¿En su lugar de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades laborales?

Si

Ha recibido alguna vez usted maltrato físico o verbal por parte de su jefe inmediato o de algún compañero

En ningún momento

¿Existe un medio en el cual usted pueda expresar sus inconformidades de su campo laboral?

¿Utiliza usted este medio?

Si, nunca lo he utilizado

En la dependencia donde usted labora ¿realizan actividades de integración?

No.

Se siente usted a gusto trabajando con cualquiera de sus compañeros ¿Por qué?

Si porque me siento en confianza y porque hay un buen ambiente de trabajo.

Considera usted que el tipo de contrato que posee le brinda estabilidad laboral y personal  
No

¿Recomienda usted el Hospital Emiro Quintero Cañizares como sitio de trabajo?

Si

### **Analisis**

Las entrevistas permiten tener un amplio concepto de información ya que por medio de estas, el investigador puede realizar un análisis completo, teniendo en cuenta el tono de voz que utiliza el entrevistado para responder ciertas preguntas; asimismo, puede fijarse en las facciones de su rostro y en como este se desenvuelve en medio de la entrevista; por ello, para esta investigación se optó por entrevistar a 25 empleados del HEQC, con el objetivo de conocer un poco más el clima organizacional dentro de la institución.

Por lo tanto, lo primero para realizar el análisis sobre estas entrevistas es necesario conocer el tiempo que tienen cada uno de los entrevistados trabajando en la ESE, ya que nos permite tener un amplio concepto sobre cómo es la comunicación interna y como se maneja; para ello, se llevaron a cabo trece preguntas las cuales se enfatizaron en el estado en el que cada empleado se encuentra en la ESE.

De la cual se puede decir que de los 25 entrevistados hay tres personas que se encuentran laborando desde hace 4 meses a un año, 17 prestan su servicio en un rango de tiempo de 2 años a 10 años y un selecto grupo de 5 empleados que han crecido tanto personal como profesionalmente durante 12 a 42 años, los cuales han sido parte del crecimiento institucional del HEQC.

Es muy importante recalcar que el personal entrevistado hace parte de la sede principal del hospital, ya que cuenta con mayor número de empleados y es donde se debe manejar de forma óptima la comunicación interna, por lo tanto, se debe hacer mejor uso de las herramientas y los canales para tener buena comunicación dentro de la ESE, así mismo las preguntas se enfatizó en cómo se sienten los empleados en la institución orgullosos de trabajar en esta entidad, para lo cual muchas de las personas se les identifica que se sienten agradecidos por la oportunidad laboral que han tenido.

Dentro del clima organizacional de la ESE se deben cumplir unas políticas y reglamentos internos que permiten el orden y el manejo de los empleados dentro de la institución para que se puedan realizar acordemente las labores de cada una de las áreas de esta entidad, para lo cual

cada empleado entrevistado responde que no tienen problema con el cumplimiento de estos y que siempre se rigen por los mismos.

De otra parte, para los empleados es de vital importancia sentirse con motivación al momento de realizar sus labores, por lo que dice que no tienen esa motivación para desempeñarse dentro de la entidad lo cual se manifiesta en su manera de responder y los gestos al momento de hablar, por otro lado, y teniendo en cuenta la antigüedad en la institución varios respondieron con gran satisfacción que si tienen la motivación para desempeñarse dentro de esta.

Por lo que se puede deducir que el tiempo que tienen los empleados dentro de la entidad está relacionada con las respuestas favorables, así mismo también se encontró que muchos de los empleados no están conformes con las herramientas necesarias para realizar las labores, porque no les permite el buen desempeño de sus actividades generando que tengan menos motivación dentro de esta.

Uno de los puntos más importantes dentro del clima organizacional es el respeto por parte de los compañeros y los jefes, un buen ambiente laboral se maneja acorde a que no se viva agresiones físicas y verbales a ninguno de los empleados independientemente de su labor dentro de esta, lo que es de total preocupación ya que una pequeña parte de las personas entrevistadas respondió afirmativamente, es decir por parte de los jefes se recibe alguno de estos maltratos, para lo cual podemos identificar que como empleados no se está manejando un buen ambiente laboral.

Por otro lado, se logró identificar que, aunque cuenten con los canales para mostrar estas inconformidades en muchas ocasiones no dan respuestas a las manifestaciones dentro de estos canales por lo cual se pudo identificar un déficit en la resolución de los problemas de los empleados y muy poca satisfacción en los empleados por la forma en que se manejan los rangos jerárquicos dentro de esta institución.

Es de vital importancia recalcar que los empleados tengan buenas relaciones dentro de sus dependencias, estableciendo buena comunicación y buenas relaciones dentro de estos ámbitos, muchas de estas dependencias realizan actividades de integración, así mismo se pudo ver claramente que muchos empleados no se encuentran a gusto trabajando con sus compañeros, pero por otra parte dentro de las dependencias o áreas de trabajo se maneja más estas relaciones y establece mejor ambiente, por lo que se respondió en muchas ocasiones que si están conformes con los compañeros que tienen.

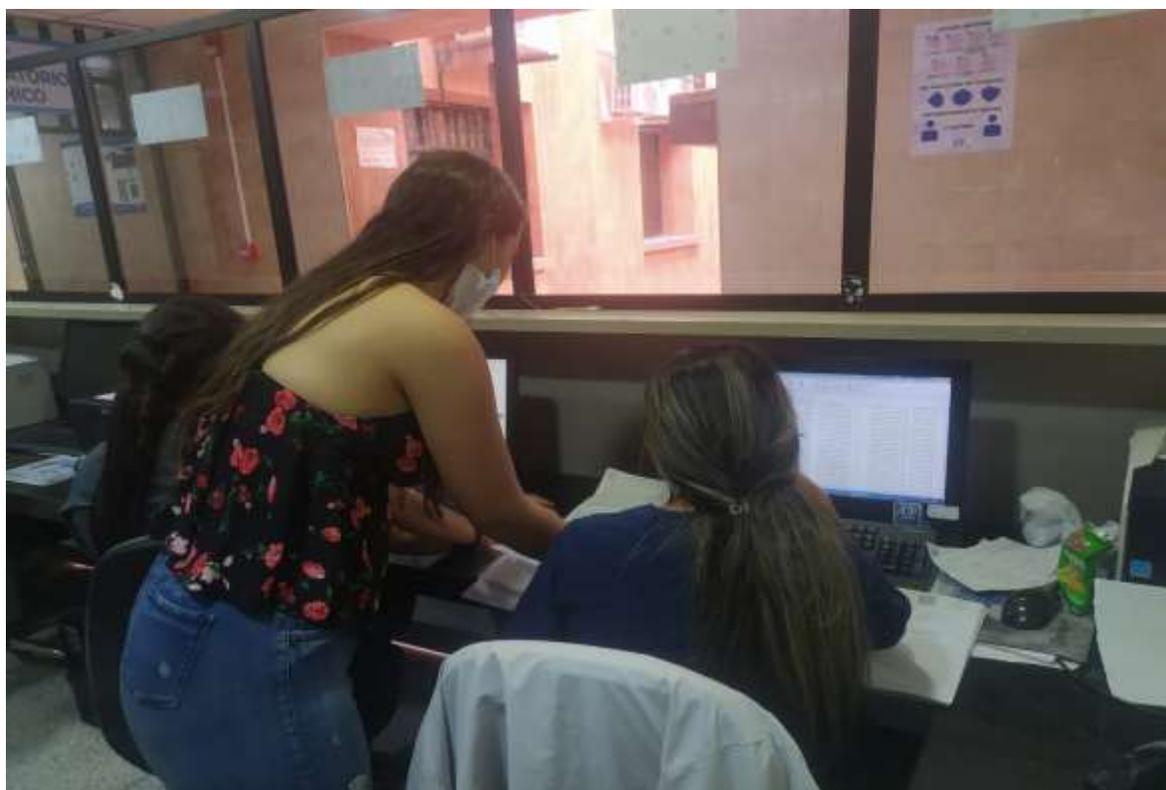
Por último la estabilidad personal y laboral es el punto que más se debe resaltar dentro de una entidad por lo que se puede identificar que cuando se preguntó a los empleados si contaba con un contrato que les brinde estabilidad, muchos mostraron su descontento con este tema, incluso personas que tienen muchos años de antigüedad no logran una estabilidad en cuanto a esto, es por esta razón que como empleados cierto porcentaje no recomienda al HEQC como un buen lugar para trabajar, y otra parte si asegura que independientemente del tema de contrataciones y el tema de relaciones laborales es un lugar en el que aporta mucho a la vida personal como su aprendizaje.

## Apéndice E. Cronograma de actividades

Cronograma													
Actividades	junio											Hora	
	6	7	8	9	10	11	##	13	14	16			
Día													
Reconocimiento de las instalaciones de la HEQC	x												8:00 a. m.
inicio de encuestas personal asistencial		x											9:00Am -11:00Am
Encuestas al personal administrativo			x										2:00 Pm -4:00 Pm
Encuestas virtual				x									2:00 Pm -4:00 Pm
Entrevista al personal							x						2:00 Pm -5:30 Pm



## Apéndice G. Evidencias fotográficas

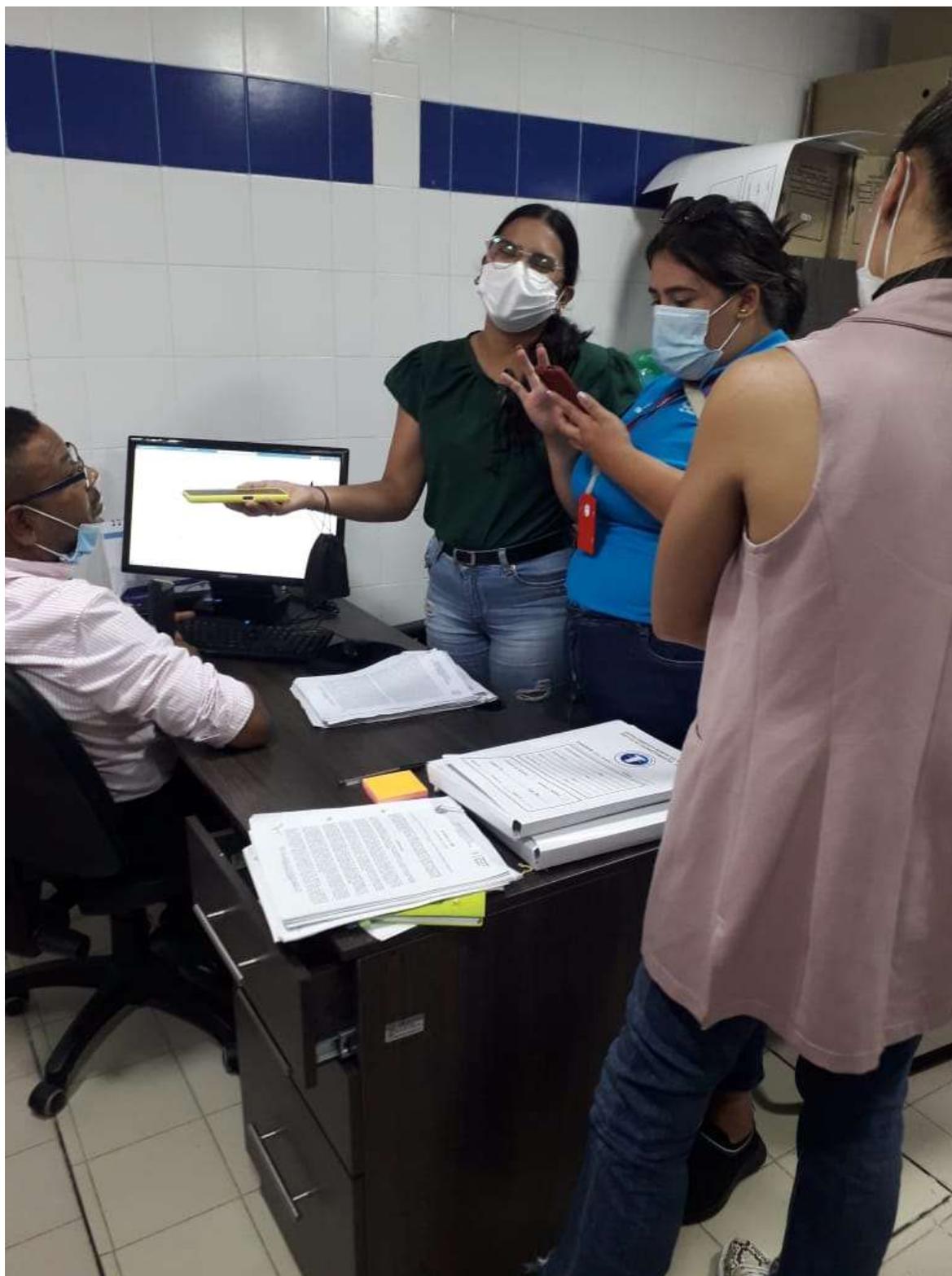












Nota. Autores del proyecto