	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(96)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ELIANY YELISSA RINCON QUINTERO		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS		
DIRECTOR	ELIZABETH BENAVIDEZ CARRASCAL		
TÍTULO DE LA TESIS	PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL PRESENTE TRABAJO SE REALIZÓ BAJO LA MODALIDAD DE PASANTÍA; CUYO OBJETIVO PRINCIPAL FUE LA REALIZACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE, COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL, APLICÁNDOSE ENCUESTAS PARA DETERMINAR LAS FALLAS; EVIDENCIÁNDOSE LA NECESIDAD DE REALIZAR CARTILLAS DE CAPACITACIÓN, ASÍ MISMO SE REALIZÓ UN FORMATO DE PQRSF PARA QUE LOS FUNCIONARIOS Y USUARIOS PRESENTARAN SUS QUEJAS.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 96	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS
FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA
VILLAFÑE COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

ELIANY YELISSA RINCON QUINTERO

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2016**

**PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS
FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA
VILLAFANE COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.**

ELIANY YELISSA RINCON QUINTERO

**Trabajo de grado bajo la modalidad de pasantías presentado como requisito para
obtener el título de administradora de empresas**

**Directora
ELIZABETH BENAVIDEZ CARRASCAL
Administradora de empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
OCAÑA
2016**

CONTENIDO

	pág.
<u>INTRODUCCION</u>	16
<u>1. PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.</u>	17
<u>1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA</u>	17
<u>1.1.1 Misión</u>	18
<u>1.1.2 Visión</u>	18
<u>1.1.3 Objetivos de la empresa</u>	18
<u>1.1.4 Descripción de la estructura organizacional</u>	19
<u>1.1.5 Descripción del área de recurso humano</u>	20
<u>1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DELHOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE</u>	21
<u>1.2.1 Planteamiento del problema</u>	22
<u>1.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA</u>	22
<u>1.3.1 General</u>	22
<u>1.3.2 Específicos</u>	22
<u>1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR</u>	23
<u>1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	24
<u>2. ENFOQUES REFERENCIALES</u>	25
<u>2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL</u>	25
<u>2.1.1 Gerente</u>	26
<u>2.1.2 Funcionario</u>	26
<u>2.1.3 Jefe</u>	26
<u>2.1.4 Clima laboral</u>	26
<u>2.1.5 Empresa</u>	26
<u>2.1.6 Recursos Humanos</u>	26
<u>2.1.7 Hospital</u>	26
<u>2.1.8 Capacitación</u>	26
<u>2.1.9 PQRSF</u>	26
<u>2.1.10 Reestructuración</u>	26
<u>2.1.11 Sistema</u>	27
<u>2.1.12 Capacitación</u>	27
<u>2.1.13 Clima laboral</u>	27
<u>2.1.14 Cultura organizacional</u>	27
<u>2.1.15 Incentivos</u>	27
<u>2.1.16 Comunicación</u>	28
<u>2.2 ENFOQUE LEGAL</u>	28
<u>2.2.1 Ley 1010 de 2006</u>	28
<u>2.2.2 Ley 9 de 1979</u>	28

<u>2.2.3 Decreto 1567 de 1998</u>	29
<u>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u>	32
<u>3.1 PRESENTACION DE RESULTADOS</u>	32
<u>3.1.1 Diagnosticar el clima laboral del Hospital Regional José David Padilla Villafañe</u>	32
<u>3.1.1.1 Cuestionario para determinar el clima laboral que se maneja en la empresa</u>	32
<u>3.1.1.2 Aplicar el cuestionario a los empleados del Hospital Regional José David Padilla Villafañe</u>	32
<u>3.1.1.3 Analizar los resultados para conocer el clima laboral de los empleados</u>	32
<u>3.1.1.4 Realizar el diagnostico con los datos obtenidos</u>	50
<u>3.1.1.5 Socializar al gerente los resultados obtenidos de dicho cuestionario</u>	51
<u>3.1.2 Reestructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe.</u>	51
<u>3.1.2.1 Realizar la documentación del sistema PQRSF y el manual de procedimiento al momento del trámite de la PQRSF.</u>	51
<u>3.1.2.2 Realizar los formatos del sistema PQRSF</u>	53
<u>3.1.2.3 Presentar los formatos al gerente para contar con su aprobación al área de Recurso humano</u>	53
<u>3.1.2.4 Socialización al personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de los formatos realizados</u>	53
<u>3.1.2.5 Elaboración del cartilla de capacitación en clima laboral</u>	53
<u>3.1.3 Elaborar Cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, para mejorar el clima laboral</u>	53
<u>3.1.3.1 Elaboración de cartillas de capacitación en clima laboral</u>	53
<u>3.1.3.2 Realizar tres capacitaciones sobre clima laboral</u>	54
<u>3.1.3.3 Realizar una encuesta para diagnosticar si se logró el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa</u>	55
<u>3.1.3.4 Analizar los resultados para determinar si hubo disminución de los problemas que afectan el clima laboral.</u>	60
<u>3.1.3.5 Realizar el informe con los datos obtenidos</u>	60
<u>3.1.4 Socialización con las diferentes áreas de atención del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, los temas relacionados con el clima laboral.</u>	61
<u>3.1.4.1 Dar a conocer a los funcionarios del hospital temas relacionados con el clima laboral, como en. cultura organizacional, comunicación efectiva y trabajo en equipo.</u>	61
<u>4. DIAGNOSTICO FINAL</u>	62
<u>5. CONCLUSIONES</u>	64
<u>6. RECOMENDACIONES</u>	65
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	66

REFERENCIA DOCUMENTALES ELECTRONICAS

67

ANEXOS

68

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA	21
Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar	23
Cuadro 3. Cronograma de actividades.	24

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Ambiente de trabajo en la organización	32
Tabla 2. Satisfacción con la trayectoria en la empresa	33
Tabla 3. Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.	34
Tabla 4. El comportamiento afecta el clima laboral	34
Tabla 5. Manera que afecta el comportamiento	35
Tabla 6. Dejarías tu empresa por otra.	36
Tabla 7. Libre opinión al jefe inmediato	36
Tabla 8. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios	37
Tabla 9. Conocimiento de las funciones a los empleados por parte de la organización.	38
Tabla 10. Claridad en las funciones que le otorga la empresa.	38
Tabla 11. Escucha comentarios desagradables de sus compañeros hacia la empresa.	39
Tabla 12. Sentido de pertenencia por la institución donde labora.	40
Tabla 13. Grado de motivación de acuerdo a las labores	40
Tabla 14. Estímulos por la organización	41
Tabla 15. Se preocupa por el buen funcionamiento de la organización	42
Tabla 16. Oportunidad de capacitaciones	42
Tabla 17. Manera que realizan las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.	43
Tabla 18. Se sintió bienvenido cuando ingreso al Hospital Regional José David Padilla	44
Tabla 19. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa	44
Tabla 20. El personal de la empresa se esfuerza por cumplir a cabalidad con las obligaciones asignadas	45
Tabla 21. Los empleados se oponen al cambio	46
Tabla 22. Existencia de estímulo al trabajo bien realizado a los empleados	46
Tabla 23. Se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa	47
Tabla 24. Las decisiones se deben consultar con su grupo de trabajo antes de ponerlas en práctica	48
Tabla 25. Cuando se presenta un inconveniente dentro de la empresa, ¿de qué manera realizan los empleados sus inconformidades?	48
Tabla 26. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores	49
Tabla 27. Apoyo del jefe cuando se encuentra en dificultades.	55
Tabla 28. Actitud del jefe respecto a los puntos de vista y el escucha de opiniones.	56
Tabla 29. Nivel de satisfacción para trabajar en la organización.	57
Tabla 30. Fomento y el desarrollo de trabajo en equipo.	57
Tabla 31. Luego de las capacitaciones hay comunicación dentro del grupo de trabajo.	58
Tabla 32. Ha mejorado las relaciones entre sus compañeros y el jefe.	59
Tabla 33. Aportes personales para mejorar el clima laboral entre sus compañeros y	59

el jefe.

Tabla 34. Su actitud ayuda en el mejoramiento del clima laboral.

60

LISTA DE GRAFICAS

	pág.
Grafica 1. Organigrama del Hospital Regional José David Padilla Villafañe	19
Grafica 2. Ambiente de trabajo en la organización	33
Grafica 3. Satisfacción con la trayectoria en la empresa	33
Grafica 4. Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.	34
Grafica 5. El comportamiento afecta el clima laboral	35
Grafica 6. Manera que afecta el comportamiento	35
Grafica 7. Dejarías tu empresa por otra.	36
Grafica 8. Libre opinión al jefe inmediato	37
Grafica 9. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios	37
Grafica 10. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios	38
Grafica 11. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios	39
Grafica 12. Escuchar comentarios desagradables de sus compañeros hacia la empresa.	39
Grafica 13. Sentido de pertenencia por la institución donde labora.	40
Grafica 14. Grado de motivación de acuerdo a las labores	41
Grafica 15. Estímulos por la organización	41
Grafica 16. Se preocupa por el buen funcionamiento de la organización	42
Grafica 17. Oportunidad de capacitaciones	43
Grafica 18. Manera que realizan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	43
Grafica 19. Se sintió bienvenido cuando ingreso al Hospital Regional José David Padilla	44
Grafica 20. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa	45
Grafica 21. El personal de la empresa se esfuerza por cumplir a cabalidad con las obligaciones asignadas	45
Grafica 22. Los empleados se oponen al cambio	46
Grafica 23. Existencia de estímulo al trabajo bien realizado a los empleados	47
Grafica 24. Se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa	47
Grafica 25. Las decisiones se deben consultar con su grupo de trabajo antes de ponerlas en práctica	48
Grafica 26. Cuando se presenta un inconveniente dentro de la empresa, ¿de qué manera realizan los empleados sus inconformidades?	49
Grafica 27. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores	49
Grafica 28. Apoyo del jefe cuando se encuentra en dificultades.	56
Grafica 29. Actitud del jefe respecto a los puntos de vista y el escucha de opiniones.	56
Grafica 30. Nivel de satisfacción para trabajar en la organización.	57
Grafica 31. Fomento y el desarrollo de trabajo en equipo.	58

Grafica 32. Luego de las capacitaciones hay comunicación dentro del grupo de trabajo	58
Grafica 33. Ha mejorado las relaciones entre sus compañeros y el jefe.	59
Grafica 34. Aportes personales para mejorar el clima laboral entre sus compañeros y el jefe.	59
Grafica 35. Su actitud ayuda en el mejoramiento del clima laboral.	60

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Cuestionario dirigido los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe	69
Anexo B. Cuestionario dirigido al Gerente del Hospital Regional José David Padilla Villafañe	71
Anexo C. formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del hospital regional JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE	72
Anexo D. Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del hospital regional JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE EN LA PAGINA WEB.	73
Anexo E. Cartillas de capacitación	74

RESUMEN

El presente trabajo se realizó bajo la modalidad de pasantía en Hospital Regional José David Padilla Villafañe; cuyo objetivo principal fue la realización de un plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, como estrategia organizacional; para lograr los resultados esperados fue necesaria la ejecución de actividades específicas, encaminadas a la consecución de los mismos, entre las que se mencionan: Diagnosticar el clima laboral del Hospital Regional José David Padilla Villafañe; realizar la reestructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe; elaborar Cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, para mejorar el clima laboral; todo ello en aras de mejorar el clima laboral en el Hospital.

La metodología utilizada para el desarrollo de la misma, se basó principalmente en la ejecución de encuestas que permitieran detectar los problemas relacionados con el mal ambiente que se vive y su impacto en el buen clima laboral, además de la observación directa mediante las cuales se logró obtener hallazgos de gran relevancia para el mejoramiento de su clima laboral.

En el transcurso de la pasantía y para mejorar los procesos de recursos humanos en el hospital se realizan cartillas de capacitaciones a los funcionarios de planta de la institución, trayendo excelentes resultados por cuanto en ellas se habla o aclaran conceptos básicos sobre el ambiente de trabajo y como se debe desempeñar uno como empleado en una organización; para ello se realizó una primera capacitación que fue llamada “Cultura organizacional”, donde se hacía un breve recuento de la historia del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se dio a conocer la misión, visión, objetivos y organigrama de la empresa; la segunda capacitación realizada fue llamada “Comunicación efectiva” es aquí donde se explicó la importancia del dialogo entre los compañeros y el gerente de la organización y la tercera y última capacitación fue llamada “Trabajo en equipo” donde se realizaron dinámicas donde se daba a entender que el trabajo en equipo es esencial para alcanzar los objetivos propuestos.

Para finalizar se concluye que la realización de la pasantía es de vital importancia para el pasante por cuanto les permite afianzar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe por que se mejoran los procesos de gestión del área de recursos humanos, brindándoles a sus trabajadores las herramientas necesarias para convivir con los demás de una manera adecuada y que no afecte su rendimiento laboral.

INTRODUCCION

El presente documento es de vital importancia para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe; por cuanto le brinda los hallazgos y las soluciones para mejorar su ambiente laboral; entendiéndose que éste puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran dificultando el logro de las metas propuestas por una empresa.

La pasantía se titula Plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, como estrategia organizacional, planteándose como problemática actual las falencias en el clima laboral como la falta de sentido por la institución, desobediencia al orden jerárquico, desmotivación por sus labores, malas relaciones entre funcionarios de la institución, por tal motivo se requiere realizar un diagnóstico a través de encuestas al recurso humano que conlleven a determinar las causas generan inconvenientes en el clima laboral de la organización y de esta forma suplir las necesidades que se presenten. Igualmente se requiere la reestructuración del sistema de PQRSF para conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los empleados y del personal que utiliza los servicios de dicha empresa e igualmente sean resueltas y a su vez mejorar la satisfacción, la percepción de la entidad y mejoramiento del canal de comunicación.

Por tal motivo fue necesario de un plan de capacitación del recurso humano al Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE con el fin de mejorar el clima laboral de la organización, puesto que se vivía un ambiente de trabajo regular impidiendo el cumplimiento de los objetivos.

Este trabajo, abarca aspectos como la descripción de la empresa, misión, visión, planteamiento del problema, actividades y objetivos a desarrollar, enfoques conceptuales, enfoques legales, presentación de resultados y por ultimo conclusiones y recomendaciones, logrando conjuntamente a la mitigación del clima laboral presentado en la organización, se logró mejorar las relaciones entre los empleados, jefe-empleados y que de una u otra forma se trataran todo por igual.

Cabe resaltar que se logró ejecutar todo el plan de trabajo establecido en la pasantía, evidenciándose algunas molestias por parte de los trabajadores vinculados al Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE; pero para ello se establecieron estrategias de mejoramiento como fue el caso de la realización de las cartillas sobre el clima laboral y su socialización; trayendo resultados positivos por cuanto son herramientas indispensables para el buen manejo de las relaciones entre trabajadores.

1. PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL PARA LOS FUNCIONARIOS EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

1.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La historia de la creación del Hospital Regional José David Padilla Villafañe¹ Empresa Social del Estado, se remonta a los inicios de un puesto de salud el cual era una casa en arriendo ubicada por la calle 6ª con carrera 10, y solo contaba con los servicios de una ayudante de enfermería, allí solo se prestaban los servicios de curación, aplicación de inyecciones y vacunación, no se prestaban servicios de consulta. Fundado aproximadamente en el año 1946, en ese entonces el actual departamento del Cesar pertenecía al departamento de Magdalena, en el año 1950, como iniciativa de una presunta junta, y al alcalde municipal de la época y otras importantes personalidades nombraron como director al Dr. Mario Romero Meza, entonces paso a centro de salud, el cual toma nuevas instalaciones ubicadas en el barrio Barahoja y todo lo realizado en el centro de salud se rendía informe mensual al hospital de Gamarra.

En 1968, mediante resolución administrativa del departamento se lleva a cabo la descentralización del Magdalena y se crea el departamento del Cesar. Se amplió la planta de personal, ya se contaba con 10 camas, 2 médicos de planta, un médico rural, 2 enfermeras, promotores de salud, un control venéreo, un vacunador. Entre todos eran una nómina de 20 trabajadores, se continuaba rindiendo informe al Hospital de Gamarra.

En el año 1972, el centro de salud de Aguachica queda como sede de la unidad Regional de Aguachica, mediante Resolución 04 del 22 de septiembre de 1972 aprobada por Resolución del Ministerio de Salud 002550 del 7 de noviembre de 1972, al frente de la cual se destacó el Dr. Rafael Castillo Labarces, con este ascenso se inició el despeque el cual consistió en ampliar estructura administrativa y planta física. Mientras tanto desde 1974, se difundía un eslogan “El Hospital de Aguachica no era una necesidad sino una necesidad”. Se formó una junta cívica que trabajó incansablemente creando así un fondo Pro Hospital el cual emprendía grandes campañas en pro de la construcción de un nuevo Hospital.

En el año 1982 fue terminada la construcción pero se continuaba sin prestar servicios de salud, continuaban los servicios en el centro de salud. En 1985 se abre la nueva Institución como sede de la unidad Regional del Sur, donde a la fecha funciona como. ”Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado” en el cual dependerían de ella tres unidades locales (Tamalameque, la Gloria, Gamarra),

¹ HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE. Información general. Aguachica. Cesar. 2000. p. 8.

seis centro de salud (Pelaya, Pailitas, San Alberto, San Martín, Río de Oro y Gonzáles) y 28 puestos de salud.

El hospital en ese entonces contaba con 11 médicos, un odontólogo, dos bacteriólogas, dos enfermeras, un administrador, una trabajadora social, personal administrativo, una nutricionista y demás personal de atención.

Las unidades locales pasaron a ser manejadas por el Departamento de la Salud del Cesar, al pasar a ser municipios junto con sus centros y puestos de salud.

Mediante ordenanzas número 050 del 10 de diciembre de 1994, la asamblea en cumplimiento de lo ordenado por el decreto 1222 de 1986, ley 10 de 1990, la ley 100 de 1993 y decreto 1876 de 1994, fue transformado en Empresa Social De Estado del orden departamental².

Por ordenanza 025 del 27 de mayo de 1995, la Asamblea Departamental del Cesar, le asignó el nombre HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en honor al que en una época fuese un destacado gerente. Por último mediante la Ordenanza 053 del 02 de Noviembre de 1.995 en atención a ser una entidad Departamental se elimina del nombre la frase “de Aguachica” y el nombre asignado es HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, el cual se conserva en la actualidad y en la misma Ordenanza, se modifica la estructura de la empresa, en lo relacionado con la conformación de la junta directiva, normatividad que se encuentra vigente.

1.1.1 Misión. El Hospital Regional José David Padilla Villafañe empresa social del estado, es una institución prestadora de servicios de salud, que se encuentra ubicada en el municipio de Aguachica, departamento del Cesar, cuyo principal compromiso es la excelencia en la prestación de los servicios de salud en la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

1.1.2 Visión. En el 2026 seremos reconocidos a nivel departamental y Nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en una talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social, fundamentadas en un enfoque de gestión sostenibilidad garantizando la satisfacción de nuestros usuarios del sur del Cesar y su área de influencia.

1.1.3 Objetivos de la empresa. Facilitar y crear vínculos con sentimiento de identidad, historia y pertenecía.

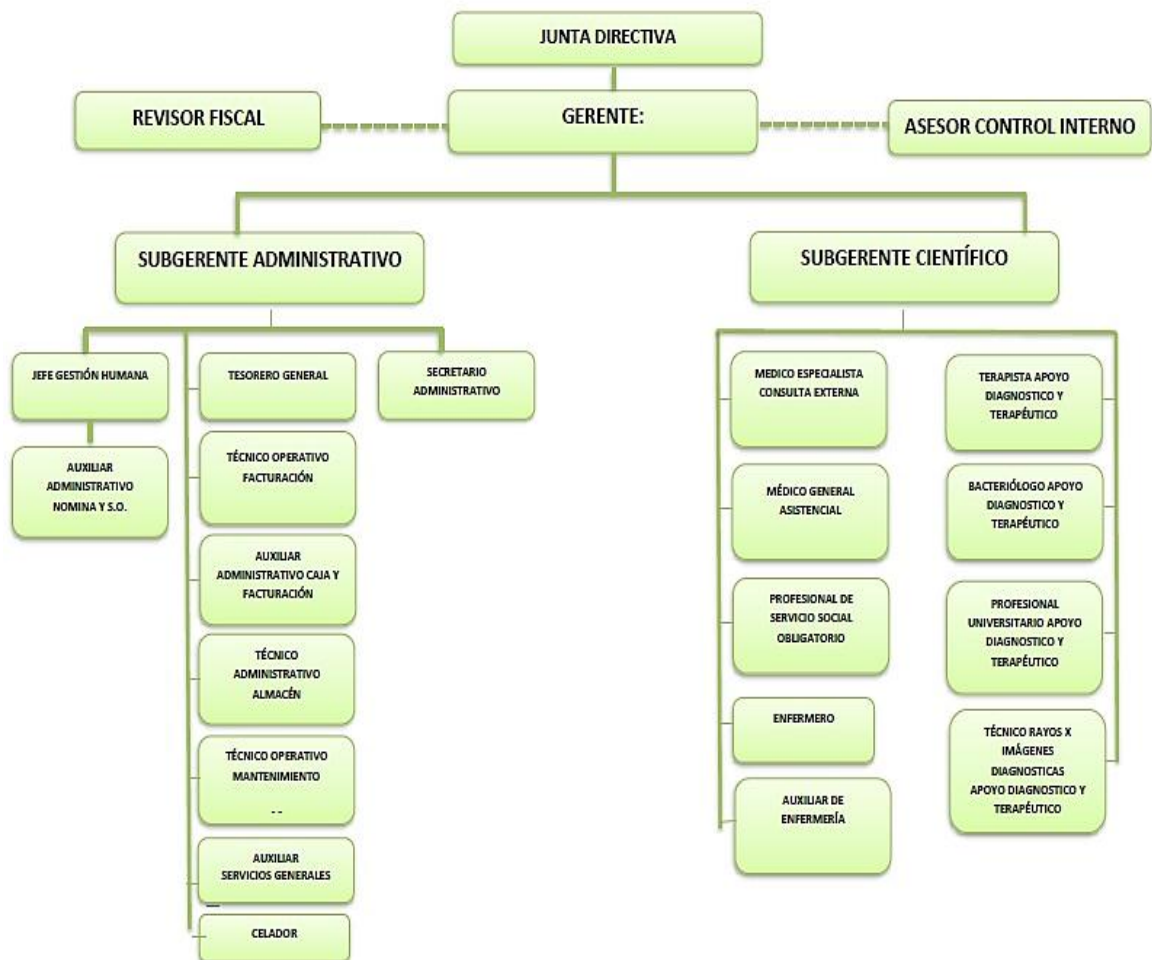
² *Ibíd.*, p. 9.

Estimular el intercambio social y el fortalecimiento de amistades de nuestros grupos de interés.

Proporcionar una infraestructura acogedora que contribuya al bienestar y satisfacción de nuestros socios³.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Grafica 1. Organigrama del Hospital Regional José David Padilla Villafañe



Fuente. HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE. Información general. Aguachica. Cesar. 2000. p. 10.

En el organigrama del Hospital Regional José David Padilla Villafañe consta con una junta directiva, un gerente quien es Edwin Armando Vega Cabiedes, ésta a su vez hace contratación con el revisor fiscal Jairo Humberto Narváez Valet, y con la Jefe asesora de

³ *Ibíd.*, p. 10.

control interno Milena Beatriz Rodelo Rivera, consta de un subgerente administrativo quien es Juan Carlos Quiñonez Rincón, quién a su vez en esta área consta de un jefe de gestión humana Doctora Diana Marcela Becerra Ortiz, en el cual de esta área hace parte un auxiliar administrativo de nómina, a su vez consta de un tesorero general Naufal Eduardo Durán García, un técnico operativo de facturación, un auxiliar administrativo caja y administración, un técnico administrativo almacén, un técnico administrativo de mantenimiento, consta con auxiliar de servicios generales y un celador, además la empresa organización cuenta con un secretario ejecutivo que es Javier Saravia Riola; dentro de la organización existe un subgerente científico quien es Jaqueline Bracho Fernández, dentro de ella se integran un médico especialista en consulta externa, un médico general asistencial, consta con un profesional de servicio social obligatorio, un enfermero, un auxiliar de enfermería, también cuenta con un terapeuta apoyo diagnóstico y Terapéutico, un bacteriólogo apoyo diagnóstico y terapéutico, consta con profesional universitario apoyo diagnóstico y terapéutico, y también dentro de ella existe un técnico de rayos x imágenes diagnosticas apoyo diagnóstico y terapéutico⁴.

1.1.5 Descripción del área de recurso humano. En toda organización existe un área destinada al personal, que puede ser conocida como departamento del personal o de recursos humanos. En este departamento se organizan, dirigen, coordinan, retribuyen todas las actividades de los trabajadores de una empresa. El área de recursos humanos está compuesta por varias funciones, en estas se encuentran la función de empleo donde comprende actividades relacionadas con la descripción de puestos, selección de personal y formación personal, la otra función es la de administración de personal, que es donde se requiere una serie de tareas administrativas como formalización de contratos, gestión de nóminas, permisos, vacaciones, horas extras, requisitos legales, otra función es la de retribución su finalidad consiste en el estudio de fórmulas salariales, la política de incentivo, otra función es la de desarrollo de los recursos humanos encontrando actividades como la de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas, la otra función es la de relaciones laborales conformada por la seguridad e higiene en el trabajo y la acción social de la empresa con los trabajadores, así mismo esta función adopta las medidas para equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa, y trata de alcanzar un equilibrio y un clima de trabajo agradables y por ultimo encontramos la función de servicios sociales, tienen como objeto beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral, estos servicios pueden ser guarderías, becas y ayudas para estudios, seguros colectivos de vida.

La Administración de Recursos Humanos en Hospitales, es un tema verdaderamente difícil considerando todos los tipos de profesionales que forman el grupo o equipo de trabajo, no necesariamente por la cantidad de personas que pueden reunirse en un Hospital sino también por los diferentes profesionales que trabajan en ella, cada uno de los cuales tiene premisas y objetivos de trabajo diferentes, debido principalmente al tipo de formación que reciben, lo que redundará básicamente en su identificación frente a la

⁴ Ibíd., p. 11.

institución, es debido a esta diversidad que los gerentes de Recursos Humanos, deben de estar preparados para manejar adecuadamente el Clima organizacional y para ello deben de empezar por entender y conocer a los diferentes tipos de profesionales que conforman la organización, este trabajo pretende contribuir de alguna manera a este entendimiento y en general aportar en los criterios que se deben tomar para llevar adelante la gestión de personal en instituciones de salud. El área de recursos humanos es la más importante en una empresa puesto que también hace parte de la buena imagen y el encargado de lograr la satisfacción de los trabajadores que pertenecen a dicha empresa. El Hospital Regional José David Padilla Villafañe cuenta con un pequeño recurso humano conformado por Auxiliar administrativo, de nómina y S.O, dispuestos a brindar las mejores atenciones a su grupo de interés.

1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DELHOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Cuadro 1. Matriz DOFA

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	Poco sentido de pertenencia por parte de funcionarios de la empresa. Desobediencia al orden jerárquico Desmotivación por sus labores. Malas relaciones entre los empleados y el Gerente	Pago de prestaciones sociales Reconocimiento a vinculaciones de seguridad social Disfrute de días de descanso Pago de horas extras Disponibilidad de recursos
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
Experiencias laborales Establecer buenas relaciones en el grupo de trabajo, para que exista armonía. Contar con personas expertas que brinden asesorías en el clima laboral.	Implementar capacitaciones que mejoren el clima laboral para aumentar el desempeño de sus funciones Definir puestos y funciones específicas. Implementar el sistema de PQRS para el mejoramiento del clima laboral y satisfacción del servicio. Aprovechar las consultorías de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para la elaboración de cartillas de capacitación y realizar las mismas sobre el clima laboral. Conocer mediante el diagnóstico el clima laboral que se presenta en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe.	Aprovechar la competitividad del Hospital para adquirir mayor prestigio. Conservar todas las prestaciones sociales para que el empleado se sienta a gusto con su trabajo. Manejar las buenas relaciones para lograr así una calidad total.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
Baja calidad en la prestación del servicio Incidencia negativa tanto en la cultura como en el clima organizacional	Mejorar las políticas de calidad para distinguirse entre la competencia. Reconocimiento del servicio que presta el Hospital Regional José David Padilla Villafañe a nivel local.	Posicionarse como un Hospital líder a nivel regional.
Fuente. Pasante		

1.2.1 Planteamiento del problema. Las empresas hoy en día luchan por ser más competitivas y por mantenerse en el mercado lo que ha conllevado que se apliquen procedimientos actualizados que mejoren su productividad. Es así como el clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional. Para tal fin se intenta conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

En la ciudad de Aguachica, encontramos diversidad de empresas que se encargan de brindar un excelente servicio que tiene como finalidad mejorar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad, ya que esto contribuye al desarrollo de nuestra ciudad y nos permite brindar una mejor atención a cada usuario. El Hospital Regional José David Padilla Villafañe se ha destacado por su trayectoria, compromiso y creación de vínculos con sentimiento de identidad grupal proporcionando así una ambiente acogedor que contribuya a la satisfacción de sus usuarios.

En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe regularmente se presentan ciertas falencias en el clima laboral algunas como la falta de sentido por la institución, desobediencia al orden jerárquico, desmotivación por sus labores, malas relaciones entre funcionarios de la institución, por tal motivo se requiere realizar un diagnóstico a través de encuestas al recurso humano que conlleven a determinar las causas generan inconvenientes en el clima laboral de la organización y de esta forma suplir las necesidades que se presenten. Igualmente se requiere la reestructuración del sistema de PQRSF para conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los empleados y del personal que utiliza los servicios de dicha empresa e igualmente sean resueltas y a su vez mejorar la satisfacción, la percepción de la entidad y mejoramiento del canal de comunicación.

Frente a los diferentes problemas surgió la idea de implementar un plan de capacitación al recurso humano del Hospital Regional José David Padilla Villafañe con el fin de mejorar el clima laboral actual, generando diferentes cartillas para lograrlo y así obtener un óptimo desempeño de los empleados brindando calidad por parte de la empresa.

1.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA

1.3.1 General. Plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, como estrategia organizacional.

1.3.2 Específicos. Diagnosticar el clima laboral del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Reestructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Elaborar Cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, para mejorar el clima laboral.

Socialización con el área de Recursos humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, los temas relacionados con el clima laboral.

1.4 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivo específicos	Actividades
Plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, como estrategia organizacional.	Realizar el diagnóstico para conocer el clima laboral del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.	Realizar un cuestionario para determinar el clima laboral que se maneja en la empresa Aplicar el cuestionario a los empleados del Hospital Regional José David Padilla Villafañe. Analizar los resultados para conocer el clima laboral de los empleados. Realizar el diagnóstico con los datos obtenidos. Socializar al gerente los resultados obtenidos de dicho cuestionario.
	Reestructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe.	Realizar la documentación del sistema PQRSF y el manual de procedimiento al momento del trámite de la PQRSF Realizar los formatos del sistema PQRSF Presentar los formatos al gerente para contar con su aprobación al área de Recurso humano Socialización al personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de los formatos realizados.
	Elaborar Cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, para mejorar el clima laboral.	Elaboración de catillas de capacitación en clima laboral. Realizar tres capacitaciones sobre clima laboral. Realizar una encuesta para diagnosticar si se logró el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa. Analizar los resultados para determinar si hubo disminución de los problemas que afectan el clima laboral. Realizar el informe con los datos obtenidos
	Socialización con las diferentes áreas de atención del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, los temas relacionados con el clima laboral.	Dar a conocer a los funcionarios del hospital temas relacionados con el clima laboral, como en. cultura organizacional, comunicación efectiva y trabajo en equipo.
Fuente. Pasante		

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 3. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un cuestionario para determinar el clima laboral que se maneja en la empresa																				
Aplicar el cuestionario a los empleados del Hospital Regional José David Padilla Villafañe																				
Analizar los resultados para conocer el clima laboral de los empleados.																				
Realizar el diagnostico con los datos obtenidos																				
Socializar al gerente los resultados obtenidos de dicho cuestionario																				
Realizar la documentación del sistema PQRSF																				
Realizar los formatos del sistema PQRSF																				
Presentar los formatos al gerente para contar con su aprobación																				
Socialización al personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe los formatos realizados																				
Elaboración de catillas de capacitación en clima laboral.																				
Realizar tres capacitaciones sobre clima laboral.																				
Realizar una encuesta para diagnosticar si se logró el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa.																				
Analizar los resultados para determinar si hubo disminución de los problemas que afectan el clima laboral.																				
Realizar el informe con los datos obtenidos																				

Fuente. Pasante

2. ENFOQUES REFERENCIALES

Una forma de definir “clima” es utilizando el concepto meteorológico. El clima meteorológico se refiere a un conjunto de datos que son objetivamente medibles y que describen las condiciones promedio durante un periodo determinado de tiempo (Schneider, 1975; citado por Silva, 1992). Este concepto no habla de la “valoración”; cuando se refiere a grupos y organizaciones se está trasladando analógicamente lo que son clasificaciones de rasgos atmosféricas, como lluvia, temperatura viento, entre otros; que mantienen unas regularidades determinadas y que se denomina como clima de un lugar o región, y al clima grupal y organizacional como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales. Quienes toman la analogía más coherente son Payne y Pugh (1976; citado por Silva, 1992), quienes construyen la idea de la energía de los sistemas sociales y un enlace de los niveles individuales y organizacionales entre los que se establece una interrelación⁵.

En la base del concepto “clima organizacional” que se ha desarrollado históricamente y diversificando en el tiempo subyacen conceptos intuitivos y analógicos que dominan la vida cotidiana. Podría considerarse como definiciones de “sentido común” que han tomado varias denominaciones. carácter, personalidad, espíritu o cultura, atmósfera psicológica, entre otros. La calidad de sutileza, espíritu, fuerza o energía, esa sensación que se percibe como característica de un ambiente organizacional, con indicios de estabilidad en el tiempo, es, según Argyris (1958; citado por Silva, 1992) [el sistema viviente], la personalidad de esa organización. Se habla de clima asociándole con conceptos como “moral” después de la II Guerra Mundial debido a la preocupación de los gobiernos por el espíritu que regía entre el ejército y la población y que da lugar a los primeros estudios que intentan captar el espíritu o estado mental entendido generalmente como un concepto de grupo.

Si bien las definiciones intuitivas y analógicas introducen una comprensión de lo que se entiende por clima en una forma coloquial, de sentido común, se hace necesario avanzar hacia una comprensión científica del constructor y ver las posibilidades de definirlo formalmente. En los intentos de definir formalmente el clima se observa cómo, a medida que se avanza en el estudio, se adquiere precisión y aparecen mejor los posicionamientos teóricos de los autores.

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

En muchas ocasiones no se he es consciente de la importancia de la comunicación, ni de lo relevante que es comunicarse de manera clara, evitando malentendidos y confusiones. De ahí que a menudo se he es poco responsable de lo que se comunica, es decir, no se debe dar crédito al impacto de las palabras, gestos o actitudes. Es por eso que se debe contar con conceptos y términos que se manejan en un trabajo, por tal motivo se hace necesario un

⁵ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7ed. México: McGraw – Hill. 2012. p. 56.

marco conceptual que contenga la información requerida sobre los términos que se van a manejar en este proyecto.

2.1.1 Gerente. Es quien está a cargo de la dirección o coordinación de la organización, institución o empresa, o bien de una parte de ella como es un departamento o un grupo de trabajo.

2.1.2 Funcionario. Es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo público del Estado, de una Comunidad Autónoma o de la administración local y que a cambio de ello recibe un sueldo.

2.1.3 Jefe. Persona que tiene autoridad o poder sobre un grupo para dirigir su trabajo o sus actividades.

2.1.4 Clima laboral. Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, la calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad⁶.

2.1.5 Empresa. Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

2.1.6 Recursos Humanos. Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

2.1.7 Hospital. Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.

2.1.8 Capacitación. Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

2.1.9 PORSE. El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar lo que sucede dentro de la empresa.

2.1.10 Reestructuración. No es más que el reordenamiento o reorganización de un tipo de estructura ya existente que debía ser cambiado o alterado debido a diferentes

⁶ *Ibíd.*, p. 58.

circunstancias. Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar⁷

2.1.11 Sistema. Se desarrollan para distintos fines, dependiendo de las necesidades de los usuarios humanos y la empresa, para procesar grandes cantidades de información para las transacciones de negocios rutinarias, como nóminas e inventario⁸.

2.1.12 Capacitación. Es un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización⁹.

2.1.13 Clima laboral. Cabrera afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa. Asimismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenación de las características propias de la empresa.

El clima es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Mais dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismos, y por ende de la organización¹⁰.

2.1.14 Cultura organizacional. Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización¹¹.

2.1.15 Incentivos. Pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, elogios, etc). Cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser inútil para otro¹².

⁷ SCRIBD. Definición de reestructuración. [En línea]. Actualizado e el 2012. [Citado el 10 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <<http://es.scribd.com/doc/63620033/DEFINICION-DE-REESTRUCTURACION#scribd>> p. 1 de 5.

⁸ KENDALL, Kenneth & KENDALL Julie. Análisis y diseño de sistemas. 8ed. Mexico: Pearson. 2011. p. 34.

⁹ DEFINICION ABC. Capacitación. [En línea]. Actualizado en el 2012. [Citado el 8 de enero de 2016]. Disponible en Internet En:<<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>> p. 1 de 1.

¹⁰ CATARINA. La organización y sus componentes. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf> p. 1 de 10.

¹¹ TPM. (Taller de producción de mensajes). Cultura organizacional. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <<http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>> p. 1 de 8.

¹² CHIAVENATO, Idalberto. Op. Cit., p. 57.

2.1.16 Comunicación: es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, informaciones, sentimientos y vivencias. En toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor¹³.

2.2 ENFOQUE LEGAL

2.2.1 Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

EL CONGRESO DE COLOMBIA

Artículo 2°. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo¹⁴.

Desprotección laboral. Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

2.2.2 Ley 9 de 1979. Artículo 80°. Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a. Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;

Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo¹⁵;

Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo;

Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones;

Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública

¹³ TRUJILLO JIMENES, Ana Delia. Comunicación Efectiva. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 4 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <<https://docs.fajardo.inter.edu/Acad/atrujillo/Curso%20Supervisin%20BADM%203490/Material%20del%20Examen%203%20--%20Supervisi%C3%B3n/Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva.pdf>> p. 4 de 10.

¹⁴ COLOMBIA. CONGRESO. Ley 1010. Bogotá, D.C.: Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006. p. 5.

¹⁵ COLOMBIA. CONGRESO. Ley 9 de 1979. Bogotá, D.C: Diario Oficial. 1979. p. 4.

La administración efectiva del talento humano al servicio del Estado es una condición necesaria para que los organismos públicos funcionen bien internamente y para que el servicio público se preste adecuadamente y genere los resultados que espera la sociedad. El bienestar es el componente humano de la administración de personal, que contribuye a la realización de las necesidades humanas de los servidores públicos, factor necesario para lograr el compromiso y desempeño satisfactorio

2.2.3 Decreto 1567 de 1998. Reglamentado por el Decreto Nacional 1572 de 1998 , Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005. Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confiere el artículo 66 de la Ley 443 de 1998

DECRETA.

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I. Disposiciones comunes

Artículo 1º.- *Campo de Aplicación.* El presente Decreto - Ley se aplica a los empleados del Estado que prestan sus servicios en las entidades regidas por la Ley 443 de 1998.

Parágrafo.- En caso de vacíos respecto a la capacitación y a los estímulos en las normas que regulan las carreras especiales a las cuales se refiere la Constitución Política, o en las normas que regulan los sistemas específicos de carrera de que trata el artículo 4 de la Ley 443 de 1998, serán aplicadas las disposiciones contenidas en el presente Decreto - Ley y demás normas que lo reglamenten y complementen¹⁶.

TÍTULO I. SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN. CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 2º.- *Sistema de Capacitación.* Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.

Artículo 3º.- *Componentes del Sistema.* El sistema está integrado por los componentes que se relacionan a continuación.

¹⁶ALCALDIA DE BOGOTA. [En línea]. Actualizado en el 2006. [Citado el 14 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246> p. 1 de 10.

Disposiciones Legales. El conjunto de disposiciones legales relacionadas con la materia delimita las competencias y responsabilidades y constituye el marco jurídico que facilita la coordinación de acciones. La capacitación de los empleados se rige por las disposiciones del presente Decreto - Ley y por los decretos reglamentarios que expida el Gobierno Nacional, así como por los actos administrativos emanados de cada entidad, en concordancia con las leyes generales de educación y de educación superior, con las disposiciones reglamentarias de éstas, así como con las normas sobre organización y funcionamiento de la administración pública, sobre carrera administrativa y administración de personal;

Plan Nacional de Formación y Capacitación. El Gobierno Nacional, mediante el Plan Nacional de Formación y Capacitación, orientará la formulación de los planes institucionales que deben elaborar las entidades públicas. El Plan tiene por objeto formular la política en la materia, señalar las prioridades que deberán atender las entidades públicas y establecer los mecanismos de coordinación, de cooperación, de asesoría, de seguimiento y de control necesarios¹⁷.

Planes Institucionales. Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada entidad formulará con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación.

Este deberá tener concordancia con los parámetros impartidos por el Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Formación y Capacitación, con los principios establecidos en el presente Decreto - Ley y con la planeación institucional. Para ello las entidades podrán solicitar asesoría de la Escuela Superior de Administración Pública y el Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad ésta que podrá revisar los planes, hacerles las observaciones que considere pertinentes y ordenar los ajustes que juzgue necesarios, los cuales serán de forzosa aplicación. La Comisión de Personal participará en la elaboración del plan y vigilará su ejecución.

Recursos. Cada entidad contará para la capacitación con los recursos previstos en el presupuesto, así como sus propios recursos físicos y humanos, los cuales debe administrar con eficiencia y transparencia, estableciendo mecanismos que permitan compartirlos con otros organismos para optimizar su impacto. El Departamento Administrativo de la Función Pública apoyará la búsqueda de mecanismos de coordinación y de cooperación institucional que hagan posible utilizar con mayor eficiencia los recursos disponibles para hacer capacitación en las entidades del Estado.

Organismos. Además de sus responsabilidades desde el punto de vista de su propia gestión interna, las siguientes entidades tienen atribuciones especiales en relación con el sistema de capacitación.

¹⁷ *Ibíd.*, p. 2 de 10.

Departamento Administrativo de la Función Pública. Como organismo superior de la administración pública le corresponde establecer las políticas generales, formular y actualizar el Plan Nacional de Formación y Capacitación conjuntamente con la Escuela Superior de Administración Pública y coordinar su ejecución; expedir normas, brindar asesoría, diseñar y adaptar metodologías, llevar a cabo acciones de divulgación y seguimiento.

Escuela Superior de Administración Pública. Además de las funciones establecidas en sus estatutos, le corresponde participar en la elaboración, la actualización y el seguimiento del Plan, así como prestar asesoría a las entidades que lo soliciten para la ejecución de éste. Le corresponde igualmente diseñar el currículo básico de los programas de inducción y de reinducción, siguiendo las orientaciones que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Entidades. Cada entidad tiene el deber de ejecutar internamente las políticas impartidas por el Gobierno Nacional, formular los planes internos y participar en programas conjuntos con otros organismos para optimizar el uso de los recursos¹⁸.

Escuelas Públicas de Formación y Capacitación. Se entiende por escuelas públicas de formación y capacitación aquellas dependencias de organismos públicos organizadas para impartir de manera permanente formación y capacitación a empleados del Estado y que, para tal efecto, llevan a cabo actividades docentes y académicas. Como componentes del sistema de capacitación deben propender por actuar íntegramente para el mejor aprovechamiento de los recursos, diseñar conjuntamente soluciones de formación y capacitación, incentivar la investigación en temas propios de la función pública y desarrollar fortalezas pedagógicas.

¹⁸ *Ibíd.*, p. 2 de 10.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACION DE RESULTADOS

3.1.1 Diagnosticar el clima laboral del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Para la realización del diagnóstico para conocer el clima organizacional del hospital, fue necesaria la aplicación de las siguientes acciones; todas ellas encaminadas hacia la obtención de hallazgos que permitan mejorar las condiciones laborales de los empleados del hospital Regional José David Padilla Villafañe.

3.1.1.1 Cuestionario para determinar el clima laboral que se maneja en la empresa.

Teniendo como base la información suministrada por la Jefe de oficina del área de Recursos Humanos Doctora Diana Marcela Becerra Ortiz se realizó los cuestionarios con el fin de encontrar respuestas al problema presentado sobre el clima laboral, estos fueron revisados y corregidos para poder aplicarlos a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

3.1.1.2 Aplicar el cuestionario a los empleados del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Teniendo en cuenta la información suministrada se decide realizar la recolección de la información necesaria a la estructuración del proyecto se recurrió a la fuente primaria de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario el cual fue dirigido a los cuarenta y seis (46) funcionario de planta del Hospital Regional José David Padilla Villafañe con el objetivo de realizar un diagnóstico para conocer el clima laboral que esta maneja.

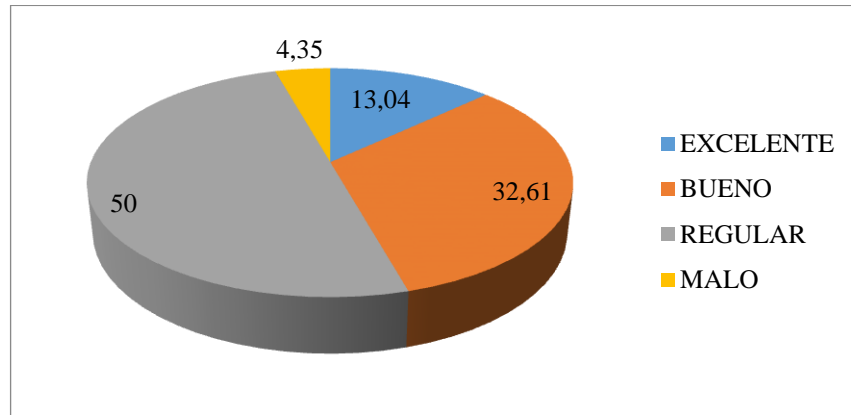
3.1.1.3 Analizar los resultados para conocer el clima laboral de los empleados. La información recolectada a través del cuestionario, los cuales fueron evaluados cuantitativa y cualitativamente mediante el conteo, donde se procesa y se analiza la información estableciendo un diagnóstico.

Tabla 1. Ambiente de trabajo en la organización

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	6	13,04%
BUENO	15	32,61%
REGULAR	23	50.00%
MALO	2	4.35%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 2. Ambiente de trabajo en la organización



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

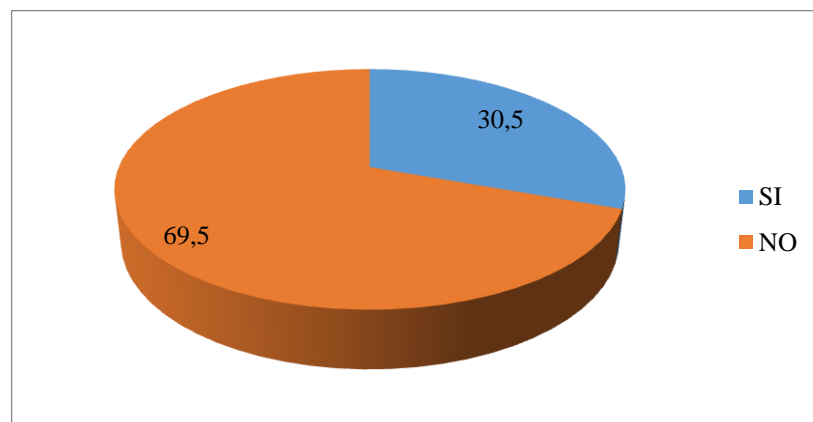
Según los datos obtenidos los funcionarios del Hospital José David Padilla Villafañe tienen un ambiente de trabajo muy regular en un 50%

Tabla 2. Satisfacción con la trayectoria en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	30.5%
NO	32	69.5%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 3. Satisfacción con la trayectoria en la empresa



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

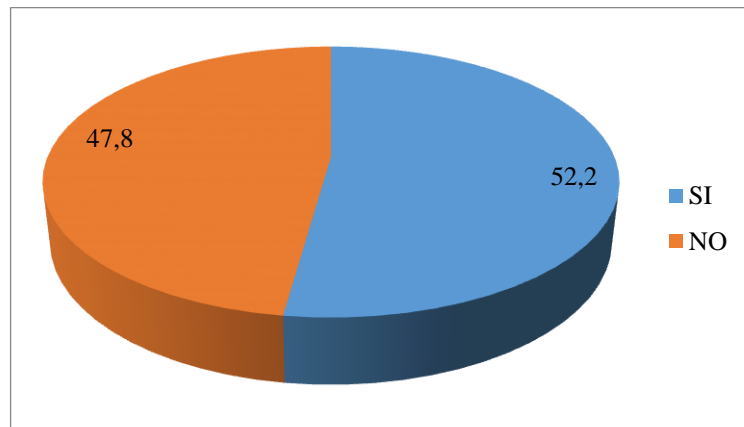
Con un 69,5% los empleados no sienten satisfechos por la trayectoria en la empresa de igual forma con un 30,5 de empleados se siente muy a gusto.

Tabla 3. Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	24	52.2%
NO	22	47.8%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 4. Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

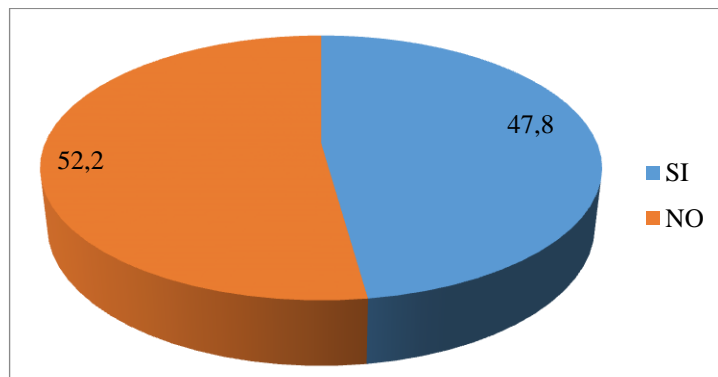
Los datos obtenidos mostraron que un 52,2% se sienten orgullosos de pertenecer a la institución pero un 47.8% manifiestan que no se sienten muy orgullosos de laborar en dicha institución, teniendo en cuenta que tales cifras no deja de ser preocupante.

Tabla 4. El comportamiento afecta el clima laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	47.8%
NO	24	52.2%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 5. El comportamiento afecta el clima laboral



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

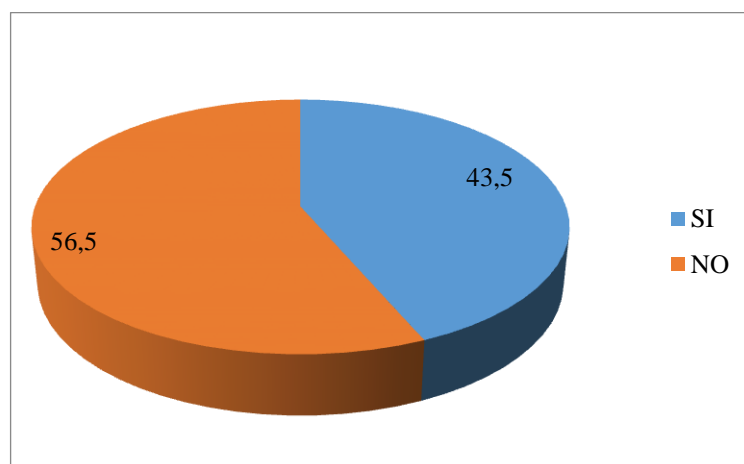
Según los funcionarios su comportamiento no afecta el clima laboral en un 52,2% y un 47,8 dio a entender que si lo afecta.

Tabla 5. Manera que afecta el comportamiento

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
POSITIVAMENTE	20	43.5%
NEGATIVAMENTE	26	56.5%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 6. Manera que afecta el comportamiento



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

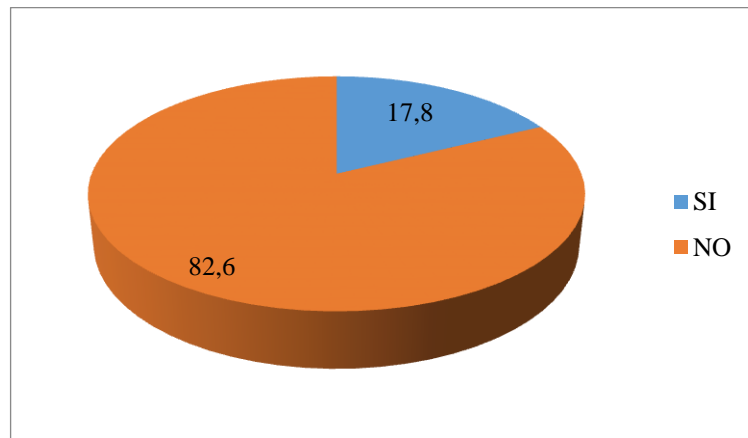
Su comportamiento afecta negativamente en un 56,5% y lo afecta positivamente en un 43,5%

Tabla 6. Dejarías tu empresa por otra.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	17.4%
NO	38	82.6%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 7. Dejarías tu empresa por otra.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

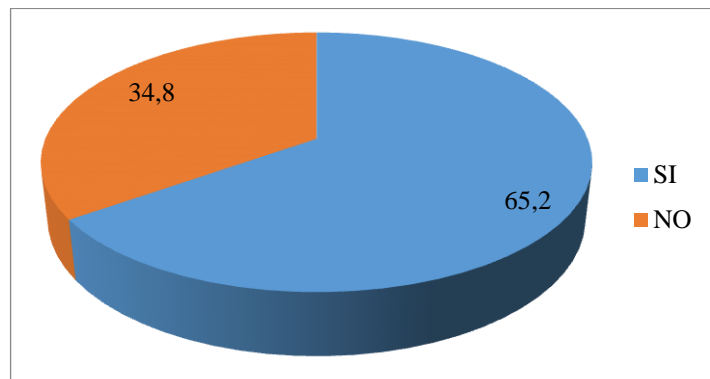
Según los datos obtenidos el 82,6% no abandonarían su empresa y un 17,8% si estarían dispuestos a dejarla.

Tabla 7. Libre opinión al jefe inmediato

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	65.2%
NO	16	34.8%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 8. Libre opinión al jefe inmediato



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

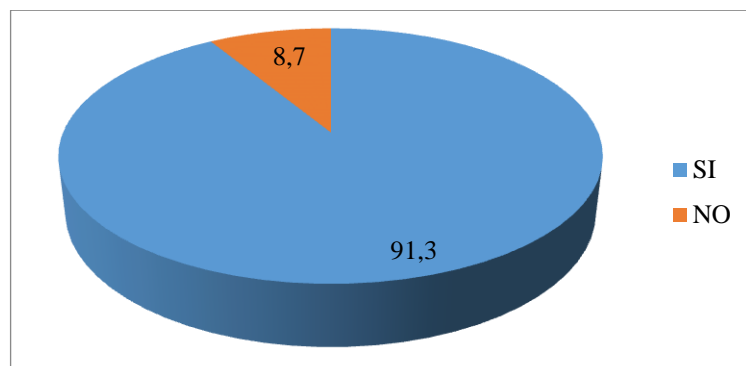
Fuente. Cuestionario dirigido a los funcionarios del Hospital José David Padilla Villafañe La libre expresión de los empleados con su jefe inmediato se hace un poco difícil en un 65,2% pero un 34,8% manifestó que si es posible la libre expresión con sus jefes inmediatos.

Tabla 8. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	42	91,3%
NO	4	8,7%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 9. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

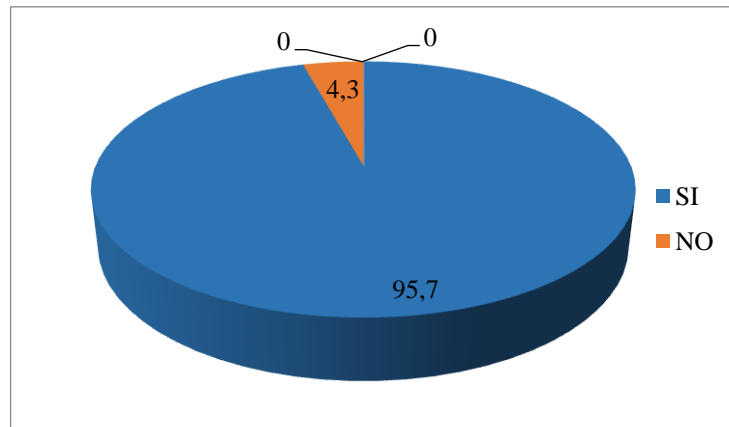
El 91,3% cumple con todas las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios.

Tabla 9. Conocimiento de las funciones a los empleados por parte de la organización.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	95.7%
NO	2	4.3%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 10. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

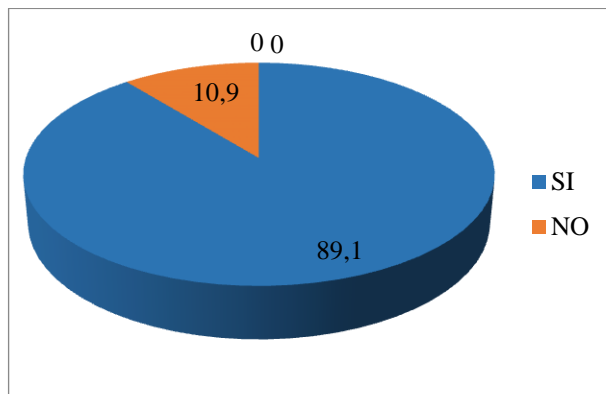
Un total de 95,7% manifestó que la empresa siempre da a conocer sus funciones.

Tabla 10. Claridad en las funciones que le otorga la empresa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	89.1%
NO	5	10.9%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 11. Cumplimiento de las funciones otorgadas por la empresa a los funcionarios



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

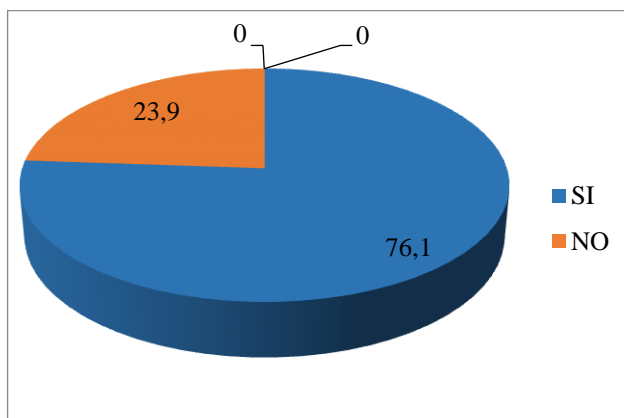
Las funciones asignadas por la empresa son claras, dado a que un 89,1% lo manifestó.

Tabla 11. Escucha comentarios desagradables de sus compañeros hacia la empresa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	76.1%
NO	11	23.09%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 12. Escuchar comentarios desagradables de sus compañeros hacia la empresa.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

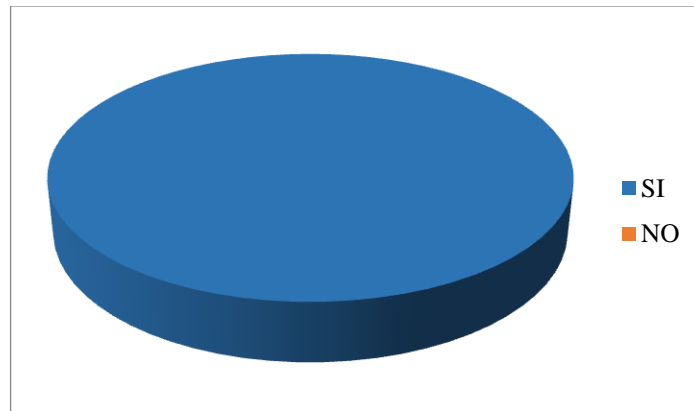
En un 76,1% se expresa que se escuchan comentarios desagradables en la institución

Tabla 12. Sentido de pertenencia por la institución donde labora.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	100%
NO	0	0%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 13. Sentido de pertenencia por la institución donde labora.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

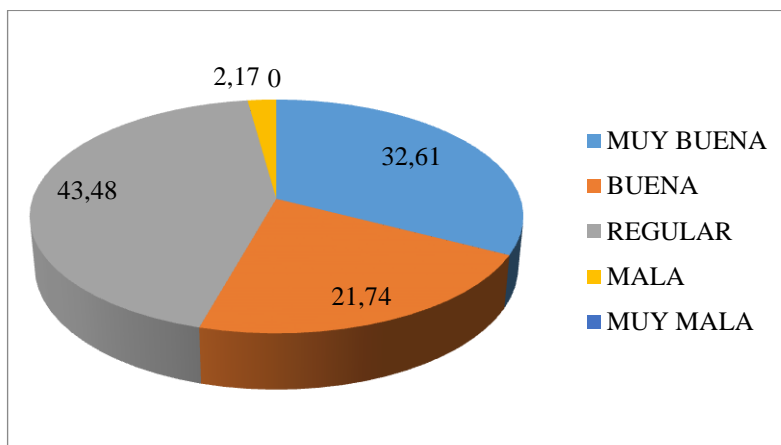
El 100% de los funcionarios dicen que tienen sentido de identidad y pertenencia por la institución.

Tabla 13. Grado de motivación de acuerdo a las labores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENA	15	32.61%
BUENA	10	21,74%
REGULAR	20	43.48%
MALA	1	2.17%
MUY MALA	0	0.00%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 14. Grado de motivación de acuerdo a las labores



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

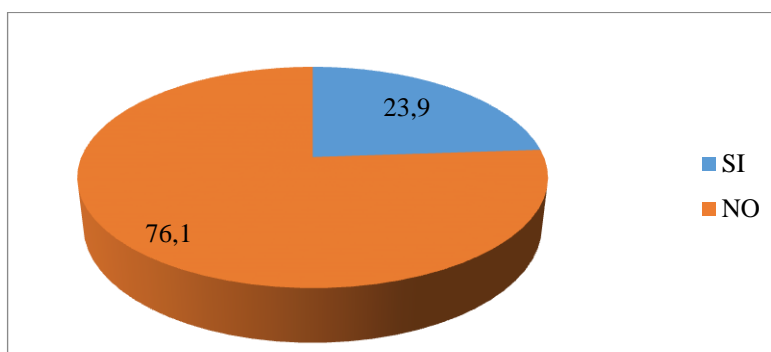
De acuerdo con los datos obtenidos un 43,48% siente un grado de motivación regular, por otra parte un 32,61% manifiesta que su grado de motivación es muy bueno, un 21,74% dice que es buena y 2,17% manifiesta que es mala.

Tabla 14. Estímulos por la organización

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	23.9%
NO	36	76.1%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 15. Estímulos por la organización



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

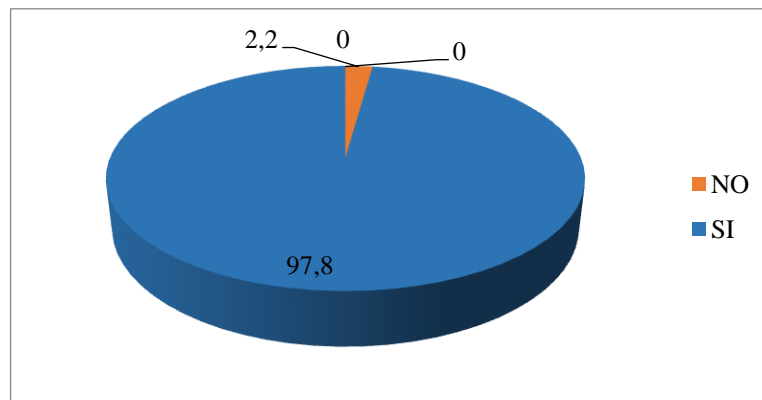
El 76,1% de los empleados manifiesta que no ha recibido estímulos.

Tabla 15. Se preocupa por el buen funcionamiento de la organización

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	97.8%
NO	1	2.2%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 16. Se preocupa por el buen funcionamiento de la organización



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

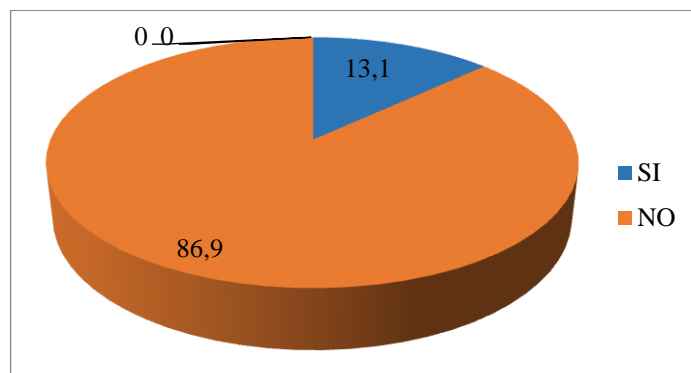
El 97,8% se preocupa por el buen funcionamiento de la organización.

Tabla 16. Oportunidad de capacitaciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	13.1%
NO	40	86.9%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 17. Oportunidad de capacitaciones



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

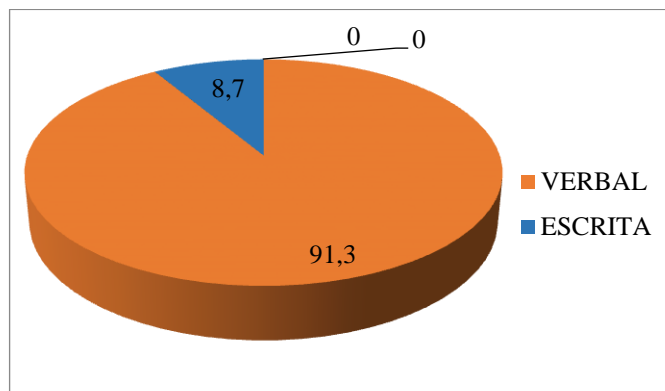
Según los datos obtenidos los funcionarios manifestaron en un 86,9% que la organización ofrece muchas oportunidades de capacitación

Tabla 17. Manera que realizan las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	42	91,3%
NO	4	8,7%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 18. Manera que realizan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

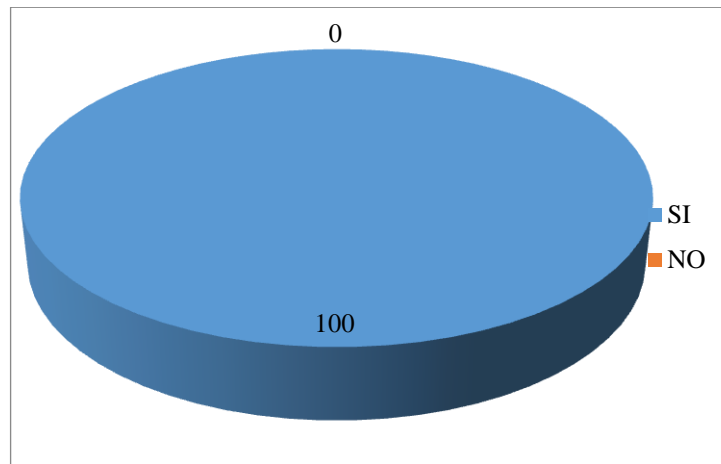
El 91,3% realiza sus peticiones de forma verbal

Tabla 18. Se sintió bienvenido cuando ingreso al Hospital Regional José David Padilla

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 19. Se sintió bienvenido cuando ingreso al Hospital Regional José David Padilla



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

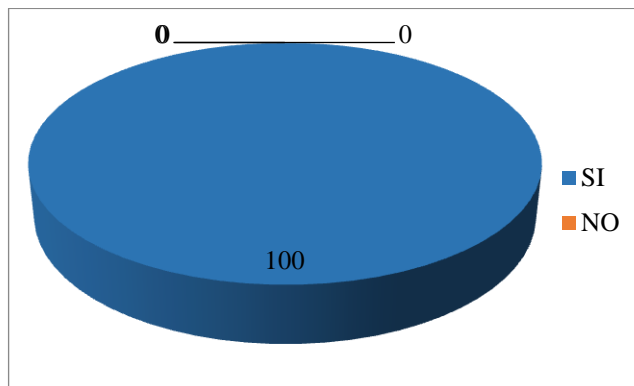
De acuerdo al cuestionario aplicado a la gerente se determinó con un 100% que se sintió bienvenido cuando ingreso a la empresa

Tabla 19. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 20. Existe un buen ambiente de trabajo en la empresa



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

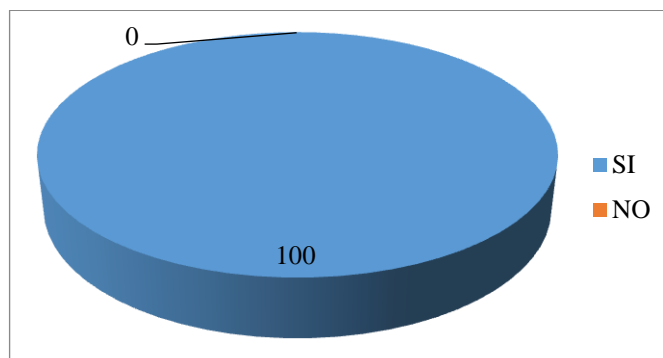
Existe un buen ambiente de trabajo en la organización con un resultado de 100%

Tabla 20. El personal de la empresa se esfuerza por cumplir a cabalidad con las obligaciones asignadas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 21. El personal de la empresa se esfuerza por cumplir a cabalidad con las obligaciones asignadas



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

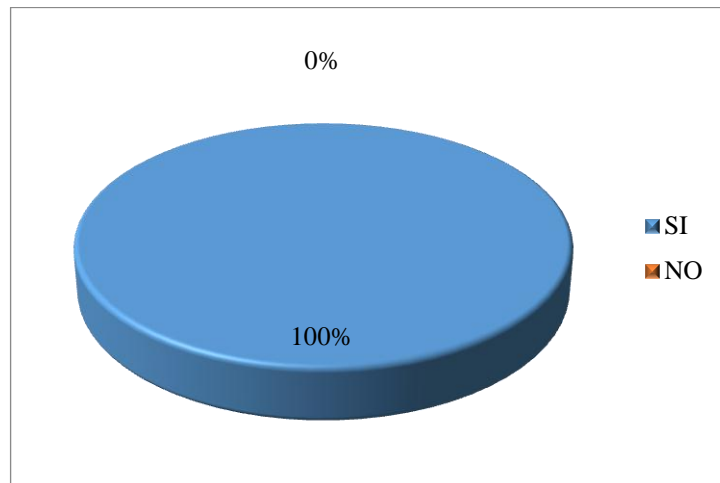
Con el cumplimiento de las funciones del personal se determinó con un 100% que cumplen a cabalidad con las obligaciones asignadas

Tabla 21. Los empleados se oponen al cambio

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 22. Los empleados se oponen al cambio



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

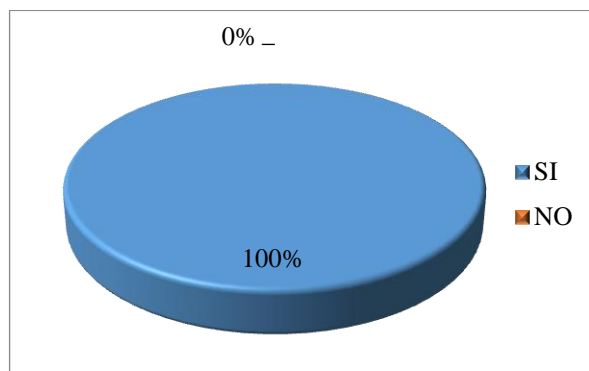
En la organización los empleados se oponen al cambio con un porcentaje del 100%

Tabla 22. Existencia de estímulo al trabajo bien realizado a los empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 23. Existencia de estímulo al trabajo bien realizado a los empleados



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

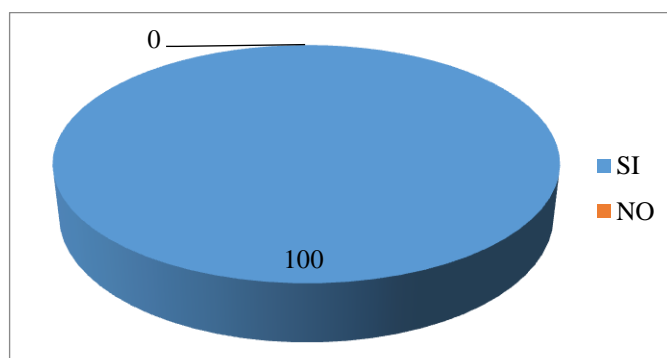
Con un 100% según el cuestionario aplicado afirma que existe estímulo al trabajo bien realizado a los empleados.

Tabla 23. Se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 24. Se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

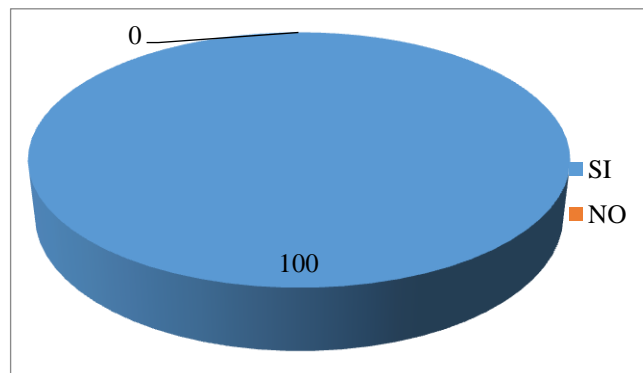
Se determinó que la gerente se preocupa por buen funcionamiento de la organización con un 100%

Tabla 24. Las decisiones se deben consultar con su grupo de trabajo antes de ponerlas en práctica

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 25. Las decisiones se deben consultar con su grupo de trabajo antes de ponerlas en práctica



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

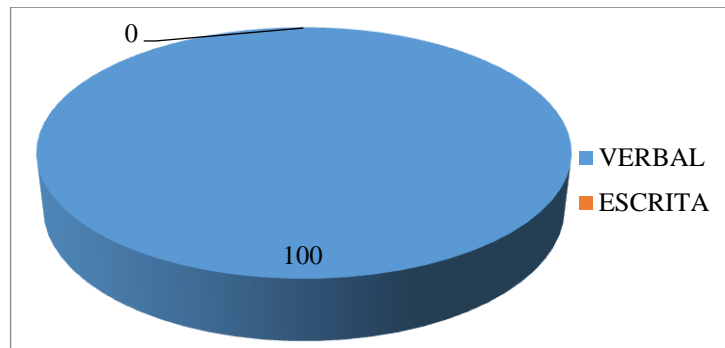
A la hora de tomar alguna decisión la gerente debe consultar con sus compañeros de trabajo antes de ponerlas en práctica arrojando un resultado del 100%

Tabla 25. Cuando se presenta un inconveniente dentro de la empresa, ¿de qué manera realizan los empleados sus inconformidades?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	100%
NO	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 26. Cuando se presenta un inconveniente dentro de la empresa, ¿de qué manera realizan los empleados sus inconformidades?



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

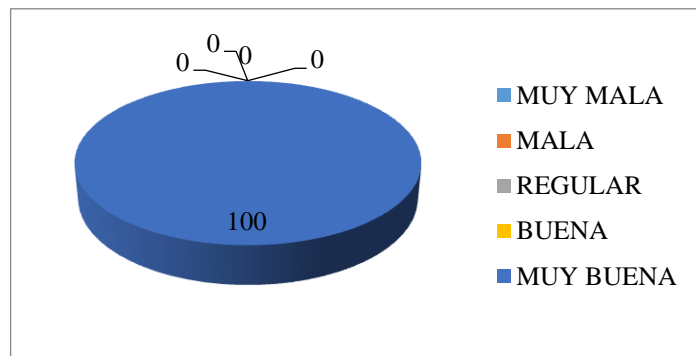
En el momento de realizar los empleados las inconformidades lo realizan de manera verbal con un 100%

Tabla 26. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA	0	0%
MALA	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENA	0	0%
MUY BUENA	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 27. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

El 100% Dio a conocer que su grado de motivación era muy buena

3.1.1.4 Realizar el diagnostico con los datos obtenidos. De acuerdo a los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se detecta que el 50% de los empleados considera que el ambiente de trabajo en la organización regular, un 32,61% que son buenas, un 13,04 que son excelentes y un 4,35 que son malas, afirmando que tienen buena relación con sus compañeros, de acuerdo si el comportamiento del empleado afectaba el clima laboral un 47,8 % afirmo su afectación el clima laboral pero positivamente.

Un 65,2% de los empleados manifestaron que si pueden expresar libremente su opinión al gerente puesto que no tienen inconveniente en dialogar alguna inconformidad y pueden ser escuchados, por el contrario el 34,8% confirma que no pueden expresar su opinión al gerente puesto que no se deja hablar y tienen muchos inconvenientes al momento de dar opiniones. Pero también estos resultados arrojaron datos curiosos porque un 69,5% no se siente satisfecho por sus labores pero sin embargo no estaría dispuesto a dejar la empresa por otra en un 82,6%.

De acuerdo al cumplimiento de las funciones por parte de los empleados arrojó la encuesta un 91,3% afirmando que son sus deberes y que por el contrario de no hacerlo dependerá su estabilidad en la empresa. Con un 95,7% los empleados manifestaron que la organización si le ha dado a conocer sus funciones a través de manera escrita o verbal y un 4,3% declaro que no le han dado a conocer sus funciones puesto que es algo esencial en la empresa. Con respecto a la claridad de dichas funciones un 89,1% reitero que si han sido claras puesto que en el contrato de trabajo están establecidas y fueron socializadas y un 10,9% no tiene claridad con sus funciones.

Arrojando un resultado del 76,1% determinó que los empleados han escuchado comentarios desagradables de sus compañeros hacia la empresa y el 23,9% manifestó que no han escuchado comentarios desagradables a la empresa. Con un 100% se determinó que han tenido sentido de pertenencia por la empresa donde labora puesto que los empleados afirman que deben cuidar, querer todo lo que tenga que ver con la empresa y además es su lugar de trabajo.

Con respecto al grado de motivación de acuerdo a sus labores se obtuvo que tienen una muy buena motivación 32,61%, calificaron como regular un 43,48%, buena con un 21,74%, y mala con un 2,71%. En el tema si ha recibido algún estímulo por parte de la organización se determinó con un 23,9% que efectivamente cuando la carga laboral ha sido bastante han recibido estímulos económicos pero el 76,1% asegura que no han recibido estímulo pues según ellos aseguran que nunca los han tenido en cuenta para recibir todo tipo de estímulos.

Con un 97,8% se detectó que los empleados si se preocupan por el buen funcionamiento de la organización. En el momento de ofrecerles capacitaciones a los empleados ellos confirmaron con un 86,9% que casi nunca han tenido dicha oportunidad. Cuando se presenta un problema, queja, reclamo o sugerencia un 91,3% de los empleados manifestó

que lo han hecho de manera verbal y un 8,7% declararon que han presentado sus inquietudes de manera escrita.

El cuestionario aplicado al gerente del Hospital Regional José David Padilla Villafañe reflejó que el grado de amabilidad que encontró al iniciar sus labores fue idóneo, además que el cumplimiento de las labores por parte del personal responsable de la salud de sus pacientes es adecuado, debido a que realizan sus actividades eficiente y eficazmente.

Para concluir este diagnóstico se evidencia que el ambiente laboral que se vive en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, aunque no es excelente, es adecuado para que todo el personal labore en armonía y logren brindarle a la comunidad un servicio excelente. También se reformó el sistema para la imposición de quejas y reclamos mejorando los procesos gerenciales del hospital y a su vez que el manual de procedimientos fuera entendido y comprendido por sus trabajadores mejorando con ello las tareas impuestas a cada cargo.

Así mismo se resalta que la motivación del personal que labora en el hospital es inadecuada, por cuanto no están satisfechos con el trato hacia ellos, lo cual hace que realicen comentarios desagradables de la institución; sin embargo no optan por cambiarla, debido a la gran poca demanda de empleos y ellos deben cuidar el suyo.

3.1.1.5 Socializar al gerente los resultados obtenidos de dicho cuestionario. Los resultados obtenidos fueron socializados al gerente Edwin Armando Vega Cabiedes para que este informado sobre el avance de la propuesta del plan de capacitación del recurso humano del Hospital Regional José David Padilla Villafañe con el fin de mejorar el clima laboral de la organización como estrategia organizacional.

3.1.2 Restructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe. Se realizó con el fin de clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; el cual se modificó para brindar al usuario una mejor forma de presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones al personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, este fue socializados con la jefe de calidad, la psicóloga, la jefe de oficina, la subgerente científica y por su puesto con el gerente de la institución para contar con la aprobación

3.1.2.1 Realizar la documentación del sistema PQRSF y el manual de procedimiento al momento del trámite de la PQRSF. Esta documentación se realizó con ayuda de la psicóloga del Hospital Regional Lina Ibarra, responsable del SIAU (sistema de información y atención al usuario), con la cual se trabajó de la mano y se logró realizar dicha documentación, obteniendo las herramientas necesarias para establecer los procedimientos a seguir para realizar la recepción de las PQRSF.

Procedimiento para la realización del trámite de una PQRSF. A continuación se muestran los pasos a seguir son: Recepción de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

Una vez se haya generado el documento, debe ser firmado por el gerente como responsable de recibir la PQRSF.

Trámite de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación.

Evaluar inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

Dar respuesta; por consiguiente se debe cumplir con siguientes requisitos.

Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la petición, queja, atender reclamos, sugerencias y felicitaciones

Debe resolverse de forma, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

Se deberá informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitaciones, hacer seguimiento con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario. La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta

Dar respuesta en cartelera con el número correspondiente del registro, solo cuando se desconozca la información sobre el peticionario o usuario.

NOTA. Esta actividad aplicaría para el caso de las PQRSF interpuestas anónimamente.

Seguimiento a las respuestas de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones

Clasificar y analizar las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones para identificar problemas, tendencias sistemáticas, recurrentes, de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

Solicitar a la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRSF a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.

Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las causas de las PQRSF de mayor recurrencia o relevancia.

Comunicarse con el usuario que presentó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitaciones, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida. Esta comunicación se hará de manera aleatoria. En los casos en que el funcionario lo considere viable, según la cantidad de PQRSF recibidas, podrá evaluar la satisfacción del 100% de los usuarios de los cuales tenga datos de contacto. Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de correos electrónicos, encuestas aleatorias, llamadas telefónicas o encuestas de evaluación del servicio, adicionalmente, se podrá realizar a través de un formulario en la web.

3.1.2.2 Realizar los formatos del sistema PQRSF. El formato de PQRSF fue diseñado para los funcionarios como los empleados del Hospital Regional, para usuarios que presenten de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones al Hospital Regional José David Padilla Villafañe, teniendo la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima y sus inquietudes serán atendidas en forma oportuna. Ver anexo C y D

3.1.2.3 Presentar los formatos al gerente para contar con su aprobación al área de Recurso humano. Los formatos de PQRSF fueron socializados con el jefe de oficina Diana Becerra, con la psicóloga Lina Ibarra y la jefe de calidad Luxana Royero Mesa y con todo el equipo de trabajo Messi, para realizar las respectivas correcciones y contar con su aprobación y de igual forma fue presentada al gerente para contar con la aprobación de dicho formato y posteriormente pudiera ser socializado con el personal.

3.1.2.4 Socialización al personal del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de los formatos realizados. Los formatos de PQRSF fueron socializados y explicados a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe para que puedan presentar de manera formal todas sus inquietudes y sean resueltas de manera oportuna.

3.1.2.5 Elaboración de la cartilla de capacitación en clima laboral. En el cartilla se encuentra tres actividades en el cual cada una comprende una capacitación para el mejoramiento del clima laboral. Cada capacitación tendrá sus actividades igualmente el cómo desarrollarlas y la conceptualización de cada capacitación y así mismo algunas dinámicas para aplicar lo aprendido.

3.1.3 Elaborar Cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, para mejorar el clima laboral. Para esta actividad fue necesaria la ejecución de los siguientes ítems. Ver anexo E.

3.1.3.1 Elaboración de cartillas de capacitación en clima laboral. Dentro de las pasantías se realizaron actividades como capacitaciones, en las cuales se les daba a conocer a los empleados la historia del Hospital Regional, su misión, visión, objetivos y organigrama; además de estos temas se dieron a conocer las líneas de mando y la

importancia del gerente en la empresa llegando así a tener una buena comunicación entre los empleados para lograr que ellos tengan una buena relación; las actividades lúdicas que se desarrollaron después de cada capacitación fueron las de pasar al frente y coger una de las caritas donde había una serie de preguntas sobre el tema expuesto, además de esa se realizó la actividad del teléfono roto para poner en práctica lo de la comunicación efectiva donde los empleados quedaron muy satisfechos, la actividad de trabajar en equipo con el juego de ocupa tu lugar donde consistía en crear estrategias para que ninguno saliera del espacio marcado. Ver anexo E.

3.1.3.2 Realizar tres capacitaciones sobre clima laboral. Se realizó la primera capacitación “Cultura organizacional” el día 21 de Octubre del 2015 donde dicha capacitación se basó en hacerles saber cuál era la historia del Hospital Regional José David Padilla Villafañe y enfatizarles que son parte fundamental de ella, así mismo se les dio a saber que el Hospital Regional cuenta con una misión y visión, igualmente tiene un organigrama, enfatizándoles la importancia de un gerente en una empresa y que el Hospital Regional tiene una organización lineal donde es de base piramidal, recalcando que así como tienen autoridad en cada puesto deben dar recíprocamente el cumplimiento de las responsabilidades otorgadas por el gerente; también se les enfatizó de la importancia que son los cambios en la empresa y como los afecta, en una empresa estamos propensos a los cambios tanto en decisiones o en cuanto a compañeros de trabajo. Se les realizó una dinámica que consistía en preguntas acerca de la capacitación, pero ella se encontraban pegadas en un cartel, obteniendo una buena respuesta de los trabajadores puesto que entendieron el objetivo de la capacitación y se notó que estuvieron atentos, motivados y se reflejó un sentimiento del compartir hacia sus compañeros de trabajo, dándonos a conocer que las capacitaciones está ayudando para lograr la disminución del clima laboral, ya que se les dio a conocer que el clima laboral es la base fundamental para el éxito de la empresa.

La segunda capacitación “Comunicación efectiva” se realizó el día 30 de Octubre del 2015 donde dicha capacitación tuvo como finalidad resaltar la importancia de las técnicas de la comunicación efectiva como “la escucha” es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar, también se destacó los elementos que evitan y facilitan la comunicación efectiva puesto que el observar al otro, identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos son importantes en dicha comunicación y también se resaltó en la conferencia cuales son las habilidades de escuchar con atención que le ayudaran a recibir mejor los verdaderos mensajes que su contraparte está tratando de transmitir, al finalizar la conferencia se hicieron dos dinámicas para corroborar si habían entendido dicha capacitación; la primera dinámica fue llamada “teléfono roto” donde le decíamos una frase a un funcionario y este la transmitía a su compañero con el objetivo demostrar que si no se tiene una buena comunicación el mensaje puede ser distorsionado, la segunda dinámica consistía en formar nueve (9) grupos de trabajo de cinco (5) integrantes y quedaba un grupo de seis (6) integrantes en la cual se debía teparle los ojos a los empleados, pero solo uno (1) el líder, quedara sin venda, el objetivo de la dinámica es buscar globos que se encuentran dispersados en el espacio donde cada uno de los grupos se les asigno un color diferente de globos para que con ayuda del líder solo cogieran el color correspondiente al globo, se realizó la dinámica y tuvieron que

buscar una estrategia junto al participante sin la venda y así lograr desarrollar una comunicación efectiva.

La tercera capacitación “Trabajo en equipo” se realizó el día 13 de Noviembre del 2015 donde el objetivo de la capacitación era darles a conocer la importancia del trabajo en equipo y se realizaron actividades de acuerdo a dicho tema, una de ellas fue el de dividirlos en nueve (9) grupo de cinco (5) personas con el fin de que armaran en un determinado tiempo un rompecabezas, para el grupo que lo hiciera en el menor tiempo había un premio. La segunda dinámica consistía en la tercera dinámica se trataba de dividir en grupos a los empleados y coger dos hojas de periódico completa, la persona encargada de la actividad conto del 1 al 10 y antes de que llegue al número 10 todos los integrantes del grupo tenían que estar dentro de las dos hojas de periódico y los empleados deberían pensar y buscar una estrategia de cómo pueden caber todos dentro de las hojas de periódico, poco a poco se fue quitando pedazos de la hoja de periódico hasta que no pudieron aguantar más los empleados desarrollaron mecanismos de coordinación y trabajo en equipo y valoraron la importancia de desarrollar estrategias claras para la consecución de un objetivo. Con estas dinámicas los empleados nos demostraron que es una buena manera de relajación y que estaban necesitando estas tipos de dinámicas.

3.1.3.3 Realizar una encuesta para diagnosticar si se logró el mejoramiento del clima laboral dentro de la empresa. Para la recolección de la información necesaria a la estructuración del proyecto se recurrió a la fuente primaria de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario el cual fue dirigido a los 46 funcionarios de planta del Hospital Regional José David Padilla Villafañe con el objetivo de diagnosticar si se logró mitigar el clima laboral en la organización. Análisis de los resultados para conocer el clima laboral de los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

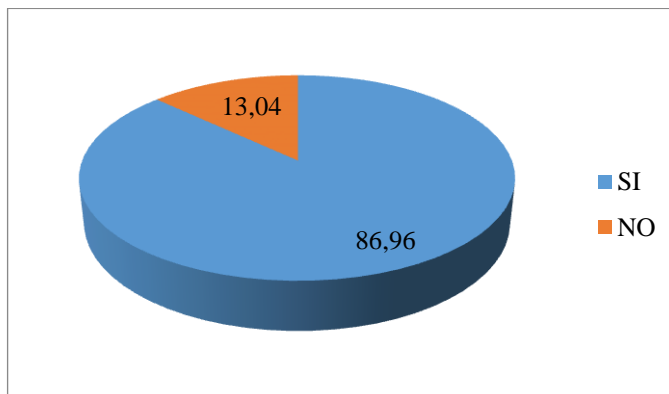
La información recolectada a través del cuestionario, los cuales fueron evaluados cuantitativa y cualitativamente mediante el conteo, donde se procesa y se analiza la información estableciendo un diagnóstico.

Tabla 27. Apoyo del jefe cuando se encuentra en dificultades.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 28. Apoyo del jefe cuando se encuentra en dificultades.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

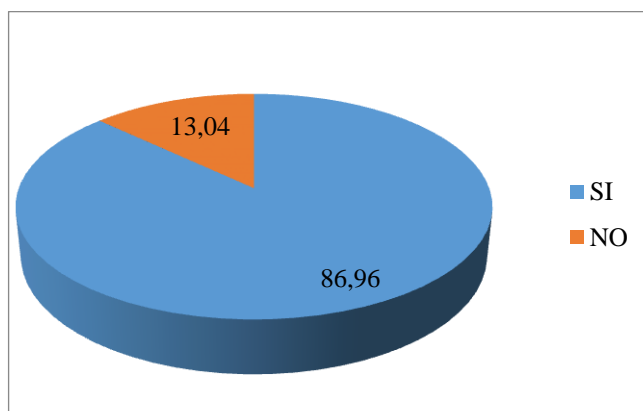
Los resultados arrojados nos indican que un 86,96% siente apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades y un 13,04% no siente apoyo de su jefe

Tabla 28. Actitud del jefe respecto a los puntos de vista y el escucha de opiniones.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 29. Actitud del jefe respecto a los puntos de vista y el escucha de opiniones.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

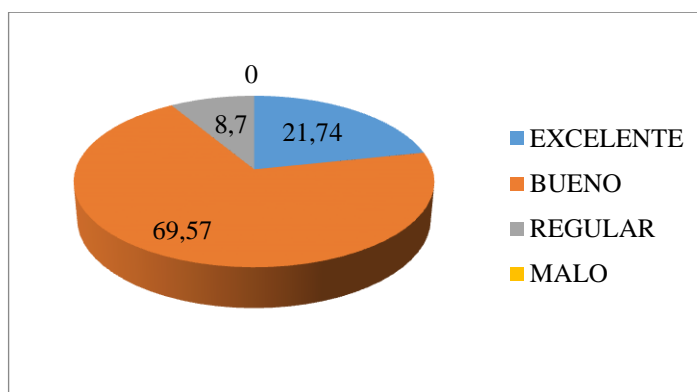
Se detectó que un 86,96% de los encuestados opinan que su jefe tiene una actitud de escucha frente a cualquier situación y un 13,04% opina que no posee actitud de escucha.

Tabla 29. Nivel de satisfacción para trabajar en la organización.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	10	21,74%
BUENO	32	69,57%
REGULAR	4	8,70%
MALO	0	0,0%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 30. Nivel de satisfacción para trabajar en la organización.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

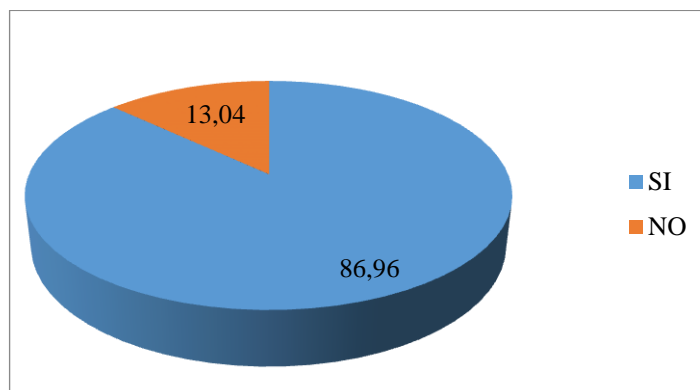
Los resultados arrojan que un 21,74% de los trabajadores se sienten con un nivel de satisfacción excelente, un 69,57% posee un nivel de satisfacción bueno y un 8,7% regular.

Tabla 30. Fomento y el desarrollo de trabajo en equipo.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86,96%
NO	6	13,04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 31. Fomento y el desarrollo de trabajo en equipo.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

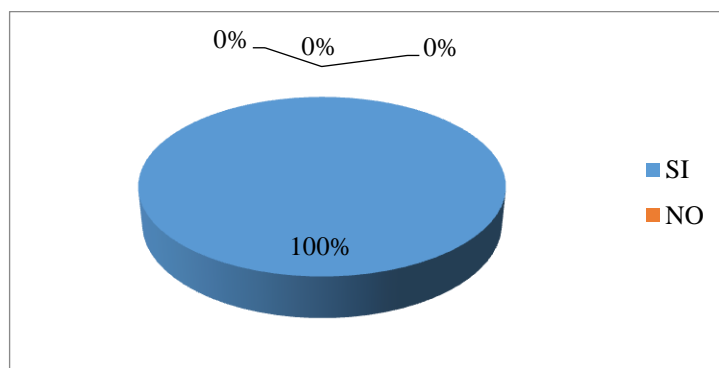
El trabajo en equipo en el Hospital Regional según los resultados obtenidos se fomenta en un 86,96% y el 13,04% opina que no se fomenta en trabajo en equipo

Tabla 31. Luego de las capacitaciones hay comunicación dentro del grupo de trabajo.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 32. Luego de las capacitaciones hay comunicación dentro del grupo de trabajo



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

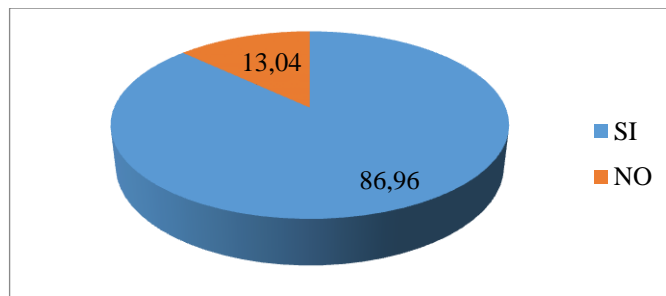
El nivel de comunicación aumento en una 100% dentro de la organización.

Tabla 32. Ha mejorado las relaciones entre sus compañeros y el jefe.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 33. Ha mejorado las relaciones entre sus compañeros y el jefe.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

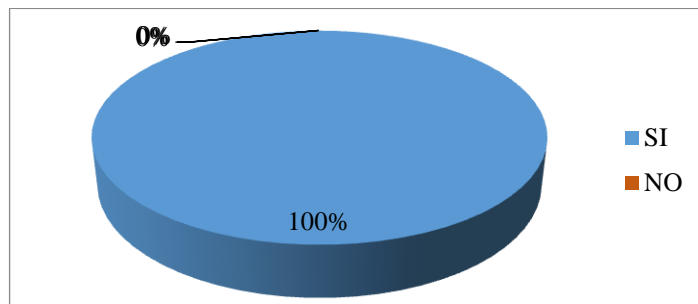
Según los resultados obtenidos las relaciones con los compañeros mejoraron en un 86,96%

Tabla 33. Aportes personales para mejorar el clima laboral entre sus compañeros y el jefe.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 34. Aportes personales para mejorar el clima laboral entre sus compañeros y el jefe.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

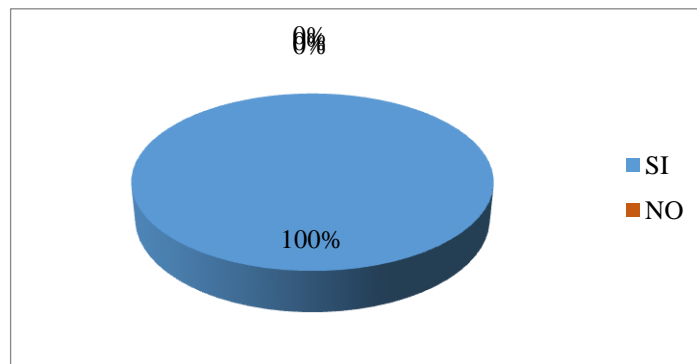
Los aportes para mejorar el clima laboral aumentaron en un 100%

Tabla 34. Su actitud ayuda en el mejoramiento del clima laboral.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	86.96%
NO	6	13.04%
TOTAL	46	100%

Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Grafica 35. Su actitud ayuda en el mejoramiento del clima laboral.



Fuente. Encuesta realizada a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Los resultados obtenidos arrojaron que los empleados aportan buena actitud para el mejoramiento del clima laboral en un 100%

3.1.3.4 Analizar los resultados para determinar si hubo disminución de los problemas que afectan el clima laboral. Este análisis se realizó por medio de la encuesta aplicada a los usuarios después de haber desarrollado las capacitaciones, con el fin de mirar si se logró el mejoramiento de las relaciones de los empleados con sus jefes y con sus compañeros de trabajo. Con los datos obtenidos se logró obtener hallazgos de persistencia de inconformidades por parte de los trabajadores, porque afirman que continúan los comentarios y las malas vibras a la hora de compartir con sus colegas, aunque se observa que los trabajadores realizan sus actividades con mayor entusiasmo y tratan de hacer caso omiso a los comentarios que destruyen el ambiente de trabajo.

3.1.3.5 Realizar el informe con los datos obtenidos. Según los datos obtenidos se llegó a la conclusión que en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe mejoró su ambiente de trabajo, que las relaciones con el gerente mejoraron satisfactoriamente ya los empleados se sienten con mayor satisfacción al momento de realizar sus funciones en un nivel excelente, la comunicación entre las dos partes mejoró, por cuanto las relaciones entre

compañeros son mas amables y cordiales y así mejorar su grado de pertenencia con la institución haciendo que el hospital mejore las condiciones y la calidad de sus servicios.

3.1.4 Socialización con las diferentes áreas de atención del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, los temas relacionados con el clima laboral. Aquí fue donde se llevaron a cabo las capacitaciones con los empleados del área de cartera, recursos humanos, contabilidad, tesorería, jurídica, presupuesto, control interno, sistemas, facturación, estadística entre otras, se les dio a conocer los temas a tratar y luego de cada capacitación había y actividad de preguntas y juegos sobre el tema expuesto.

3.1.4.1 Dar a conocer a los funcionarios del hospital temas relacionados con el clima laboral, como en. Cultura organizacional, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Estos temas fueron dados a conocer por medio de las capacitaciones en primer lugar donde se les explicaba la misión, visión, objetivos, historia de la empresa y las líneas de mando, teniendo esto como base se procedió a la siguiente capacitación, donde se exponía que la comunicación entre compañeros, jefes y gerentes era lo esencial para tener buenas relaciones y de esa manera lograr el buen funcionamiento de la empresa, la tercera y última capacitación se habló sobre el trabajo en equipo donde se realizaron dinámicas de crear estrategias para lograr que su grupo fuera más eficiente que los demás y así de esa forma se les hizo entender que el compañerismo es lo mejor que podemos trabajar. Después de cada capacitación se les repartió un detalle y a los grupos ganadores se premiaban.

4. DIAGNOSTICO FINAL

Luego de realizar la pasantía se procede a realizar el diagnóstico final teniendo en cuenta los objetivos realizados en la misma:

El clima laboral se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo y son percibidas por quienes trabajan en la organización. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los objetivos propuestos, los estudios realizados han indicado que afecta el desempeño de una organización.

Los resultados obtenidos luego de aplicar los respectivos cuestionarios mostraron que el ambiente laboral en el hospital Regional José David Padilla Villafañe, se encuentra en un término medio por cuanto existen algunas falencias en el ambiente de trabajo afectando con ello el buen rendimiento de los trabajadores.

También se evidenció que los trabajadores cumplen con sus funciones en aras de mantener el estatus de la empresa, a pesar de los inconvenientes en el ambiente laboral por cuanto afirman sentir sentido de pertenencia por la misma.

De igual manera afirman que se escuchan comentarios malintencionados por parte de otros compañeros generando con ello que el ambiente laboral se ponga pesado, pero a pesar de ello el rendimiento de su trabajo es excelente.

En conclusión aunque el clima laboral que se vive en el hospital, no es tan bueno, sus trabajadores tienen sentido de pertenencia con la institución y realizan sus labores de manera adecuada, pues es su responsabilidad y compromiso velar por el bienestar de la comunidad.

En cuanto a la reestructuración del sistema de PQRSF al Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se realizaron los formatos con el fin de que sus clientes puedan interponer sus quejas y reclamos de manera clara y efectiva, conllevando esta situación a que las directivas del hospital traten de mitigar el impacto generado por los inconvenientes en el servicio sea mínima para sus usuarios.

Cabe resaltar que se elaboraron cartillas de capacitación para los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, con el fin de mejorar el clima laboral, objetivo que se logró a cabalidad, pues se ejecutaron tres capacitaciones en las cuales se dio a entender la necesidad de tener un clima laboral idóneo, contribuyendo esto a que las labores se ejecuten en el menor tiempo y siempre los usuarios del hospital se encuentren satisfechos con el trato y la calidad en el servicio prestado.

Para finalizar el Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE se ha destacado por su trayectoria, creación de vínculos con sentimiento de identidad, historia y pertenecía, estimulando el intercambio social y el fortalecimiento de amistades de sus grupos de interés

y proporcionando una infraestructura acogedora que contribuya al bienestar y satisfacción de funcionarios.

La situación en que queda la empresa es muy buena debido a que se lograron los objetivos planteados inicialmente, la realización de este plan de capacitación ha sido de gran utilidad para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE puesto que se obtuvo la satisfacción como profesional de apoyo a ésta empresa a superar los problemas de clima laboral de los empleados y el gerente.

5. CONCLUSIONES

Para lograr el diagnóstico del clima laboral; fue necesaria la aplicación de cuestionarios a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe; razón por la cual se evidenciaron falencias en la organización de un ambiente de trabajo inadecuado, debido a que aseguran que no pueden expresar su opinión al jefe inmediato y tenían muchos inconvenientes al momento de dar opiniones, manifestándose en la no claridad en sus funciones, además el incremento de comentarios desagradables hacia la empresa. Así mismo se logró detectar que algunos empleados no habían recibido estímulos, debido a la poca presencia de recurso humanos en el momento de incentivar a sus trabajadores, anulando de esta manera la oportunidad de una capacitación por parte de la empresa.

El sistema PQRS encontrado en la empresa es muy desactualizado, con este documento se logró su reestructuración, en el cual se mejoraron los formatos para usuarios, funcionarios y que estos a su vez puedan presentar de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación al, teniendo la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima y garantizando que sus inquietudes serán atendidas en forma oportuna.

Se elaboraron cartillas de capacitación en las cuales se evidencian tres actividades, las cuales comprenden una capacitación para el mejoramiento del clima laboral. En ellos se encuentran sus actividades de cómo desarrollarlas y la conceptualización de las mismas, estableciendo de esta manera algunas dinámicas para aplicar lo aprendido.

Al implementar las cartillas se logró la Socialización de las mismas al personal de recursos humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, en las cuales se explicaban los temas relacionados con el clima laboral.

6. RECOMENDACIONES

Se le indica a la organización estar en continua evaluación y seguimiento acerca del comportamiento e inquietudes de los empleados y las tareas que desempeñan para lograr un mejoramiento en el desempeño laboral y de igual forma cuando haya que recriminar a un empleado debe ser en privado y si hay que felicitar y reconocer su labor de manera pública, en aras de minimizar los hallazgos encontrados al elaborar el diagnóstico.

Mantener actualizado el sistema de PQRS con el fin de resolver las inquietudes generalizadas en aras de maximizar la calidad en los procesos de gestión de la empresa.

Realizar actividades semestralmente en las cuales se establezcan eventos que permitan la aplicación de las cartillas elaboradas por la pasante, permitiendo con ello mantener un clima organizacional adecuado, reflejándose con esto un mayor flujo de trabajo.

Se le recomienda al Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE socializar y visualizar la estructura organizacional de tal forma que los empleados, visitantes puedan conocer bajo que parámetros se basa la empresa. Además se le aconseja tener en cuenta y ejecutar los cartillas presentado para que sirva de apoyo en cualquier dificultad que se presente. De igual forma se le sugiere a la empresa tener incentivos, ascensos y regalos ocasionales con el trabajador y puede mejorar notoriamente el humor de los empleados, además es una excelente forma de agradecer el esfuerzo y desempeño que ponen en el día a día para concretar las metas establecidas por la empresa.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. 7ed. México. McGraw – Hill. 2012. 1349p.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 1010. Bogotá, D.C.. Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006. 48p.

COLOMBIA. CONGRESO. Ley 9 de 1979. Bogotá, D.C. Diario Oficial. 1979. 34p.

HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFañE. Información general. Aguachica. Cesar. 2000. 34p.

KENDALL, Kenneth & KENDALL Julie. Análisis y diseño de sistemas. 8ed. Mexico: Pearson. 2011. 345p.

REFERENCIA DOCUMENTALES ELECTRONICAS

ALCALDIA DE BOGOTA. [En línea]. Actualizado en el 2006. [Citado el 14 de marzo de 2015]. Disponible en Internet En: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1246> p. 1 de 10.

DEFINICION ABC. Capacitación. [En línea]. Actualizado en el 2012. [Citado el 8 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php> p. 1 de 1.

CATARINA. La organización y sus componentes. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/meza_b_fd/capitulo2.pdf p. 1 de 10.

SCRIBD. Definición de reestructuración. [En línea]. Actualizado e el 2012. [Citado el 10 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <http://es.scribd.com/doc/63620033/DEFINICION-DE-REESTRUCTURACION#scribd> p. 1 de 5.

TPM. (Taller de producción de mensajes). Cultura organizacional. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 18 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <http://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf> p. 1 de 8.

TRUJILLO JIMENES, Ana Delia. Comunicación Efectiva. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 4 de enero de 2016]. Disponible en Internet En: <https://docs.fajardo.inter.edu/Acad/atrujillo/Curso%20Supervisin%20BADM%203490/Material%20de1%20Examen%203%20--%20Supervisi%C3%B3n/Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva.pdf> p. 4 de 10.

ANEXOS



Anexo A. Cuestionario dirigido los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

OBJETIVO. Plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe como estrategia organizacional.	
1. ¿Qué puesto de trabajo ocupa en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe?	
2. ¿Cómo es el ambiente de trabajo en la organización?	Excelente ____ Bueno ____ Regular ____ Malo ____ Porque? _____
3. ¿Está satisfecho con su trayectoria en la empresa?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
4. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa actual?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
5. Cree usted que su comportamiento afecta el clima laboral en la organización?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
6. Si su respuesta es positiva como lo afecta?	Positivamente ____ Negativamente ____
7. ¿Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de remuneraciones, la dejaría?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
8. ¿Usted puede libremente expresar su opinión a su jefe inmediato?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
9. ¿Considera que usted cumple con las funciones otorgadas por la organización?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
10. ¿La organización le da a conocer sus funciones?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
11. ¿Son claras las funciones asignadas a usted por la empresa?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____ _____
12. ¿Ha escuchado comentarios desagradables de sus compañeros acerca de la empresa?	SI ____ NO ____
13. ¿Usted tiene sentido de pertenencia por la empresa donde labora?	SI ____ NO ____ PORQUE _____ _____

14. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores.	1. Muy mala _____ 2. Mala _____ 3. Regular _____ 4. Buena _____ 5. Muy buena _____
15. ¿Ha recibido algún estímulo por la organización?	SI _____ NO _____ PORQUE _____ _____
16. ¿Usted se preocupa por el buen funcionamiento de la organización?	SI _____ NO _____ PORQUE _____ _____
17. ¿El Hospital Regional José David Padilla Villafañe le ofrece oportunidades de capacitación?	SI _____ NO _____ PORQUE _____ _____
18. ¿Cuándo se presenta un problema, queja, reclamo o sugerencia de que manera lo realiza?	VERBAL _____ ESCRITA _____

Anexo B. Cuestionario dirigido al Gerente del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

OBJETIVO. Plan de mejoramiento en el clima laboral para los funcionarios en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe como estrategia organizacional.	
1. ¿Cuándo ingreso al hospital regional se sintió bienvenido?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
2. ¿Existe un ambiente de trabajo agradable?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
3. El personal de la empresa se esfuerza por cumplir a cabalidad con las obligaciones asignadas?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
4. ¿En esta organización hay trabajadores que se oponen al cambio?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
5. ¿Existe algún estímulo al trabajo bien realizado por el recurso humano?	SI ____ NO ____ CUAL? _____
6. ¿Usted se preocupa por el buen funcionamiento de la empresa?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
7. Toda decisión que se toma es necesario consultarla antes de ponerlas en práctica?	SI ____ NO ____ PORQUE _____
8. Cuando se presenta un inconveniente dentro de la empresa, ¿de qué manera realizan los empleados sus inconformidades?	VERBAL _____ ESCRITA _____
9. ¿Qué estrategias ha planteado para mejorar los problemas presentados en relación con el clima laboral?	
10. Califique su grado de motivación de acuerdo a sus labores.	1. Muy mala ____ 2. Mala ____ 3. Regular ____ 4. Buena 5. Muy buena ____

EDWING ARMANDO VEGA CAVIEDES.GERENTE.

Anexo D. Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del hospital regional JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE EN LA PAGINA WEB.

Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Para la Institución es importante conocer su opinión sobre los servicios ofertados, por lo tanto todas sus inquietudes serán atendidas en forma oportuna.

Tenga en cuenta que:

-Se dará respuesta a su solicitud por correo electrónico.

-Los campos marcados con asterisco(*) son obligatorios.

Tipo de Usuario *

Nombres:

Apellidos:

Cédula:

Edad:

Teléfono:

Dirección:

Correo electrónico*

Detalle de la PQRSF

Tipo de solicitud*

Asunto*:
Explique claramente la situación presentada (máximo 2.000 caracteres)

Adjunto:

**Anexo E.
Cartillas de capacitación**

UNIDAD I

CLIMA LABORAL



ELIANY YELISSA RINCON QUINTERO

CLIMA LABORAL



El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

De aquella manera, mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un **bajo** rendimiento.

En este cartilla encontraras tres actividades en el cual cada una comprenda una capacitación para el mejoramiento del clima laboral. Cada capacitación tendrá sus actividades igualmente el cómo desarrollarlas y la conceptualización de cada capacitación y así mismo algunas dinámicas para aplicar lo aprendido.

“ *Al escalar una gran montaña nadie deja un compañero para alcanzar la cima solo* ”



Contenido

Pág.

CAPACITACION I. Cultura organizacional

Historia de la empresa	
Conocimiento de la misión, visión, objetivos y organigrama de la empresa	
Importancia del gerente y los cambios en la empresa.....	

CAPACITACION II. Capacitación de comunicación efectiva

Dinámica.....	
Técnicas de comunicación efectiva.....	
Habilidades de escuchar con atención	
Claves para una comunicación efectiva.....	

CAPACITACION III. Trabajo en equipo

Dinámica #1 Rompecabezas.....	
Dinámica #2 Globos.....	
Dinámica #3 Ocupa tu lugar	

Capacitación. I CULTURA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO.

- ✓ Conocer la historia de la empresa.
- ✓ Conocer la misión, visión, objetivos y organigrama de la empresa.
- ✓ Importancia del gerente en una empresa y como afecta los cambios en ella.



La definición que le podemos aplicar a la cultura organizacional es la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Es decir, el comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.

La Cultura organizacional en una empresa es el motor que impulsa a sus miembros para actuar por un determinado fin, es decir, es la esencia y la dimensión espiritual de la organización. Cuando se habla de Cultura Organizacional se debe entender que los empleados al ejecutar su trabajo necesitan tener una filosofía de gestión, es decir, tener motivación por su trabajo y saber cuál es el fin o meta de lo que hacen. Para esto, debe haber un sentido de pertenencia entre organización – empleado y una estrecha relación con los valores y principios de la empresa; esto se logra sólo mediante la llamada Cultura Organizacional.

ACTIVIDADES

Historia de la empresa. La historia tiene una importancia vital, recordar el pasado y traerlo al presente como un modo de avanzar. Es por tal motivo que es necesario recordarles y hacerles entender a los empleados que son parte de la historia del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.



El pueblo que no es capaz de recordar
Su pasado, está destinada a desaparecer



Conocimiento de la misión, visión, objetivos y organigrama de la empresa.

La misión y visión **definen la base de la compañía, representan por qué y para qué existe** dicha firma y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones. En ambos conceptos están las ideologías más arraigadas, los valores y propósitos con los que se articula todo el desarrollo de la organización.

Además el conducir una empresa no tiene que ser una tarea difícil, sin embargo se hace así cuando los directivos (empresarios, administradores o gerentes) no conocen o estructuran bien su negocio desde el inicio, es ahí cuando se generan diversas confusiones y problemas internos los cuales no aportan nada para mejorar la productividad de la empresa.

En esta actividad se le dará a conocer los empleados cual es la misión, visión, objetivos y el organigrama porque es importante hacerles saber que es vital que la empresa se marque objetivos y saber a dónde le gustaría llegar y lo primordial que son para el cumplimiento de lo antes dicho.

Importancia del gerente y los cambios en la empresa. Cada una de las funciones que desempeña la gerencia son vitales para que las diferentes áreas e individuos que las conforman coordinen de tal manera se pueda llegar a un mismo fin. Las acciones del gerente depende totalmente el éxito o el fracaso del negocio, la capacidad que posee para dirigir a un grupo determinado de personas y logre así el cumplimiento de los objetivos en un todo y no individualmente, es el motivo por el que la existencia de una gerencia es de vital importancia ya que permite planificar, organizar, dirigir y controlar cada uno de los procesos y de las actividades que se desarrollan dentro la empresa. Además la identificación de líneas de autoridad.

Muchas empresas lo provocan internamente y se sirven de él para reforzarse, para dominar mejor su actividad y su futuro y para mejorar las condiciones a sus empleados.

Conceptualización



La historia de la creación del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se remonta a los inicios de un puesto de salud el cual era una casa en arriendo ubicada por la calle 6ª con carrera 10, y solo contaba con los servicios de una ayudante de enfermería, allí solo se prestaban los servicios de curación, aplicación de inyecciones y vacunación, no se prestaban servicios de consulta. Fundado aproximadamente en el año 1946, en ese entonces el actual departamento del Cesar pertenecía al departamento de Magdalena, en el año 1950, como iniciativa de una presunta junta, y al alcalde municipal de la época y otras importantes personalidades nombraron como director al Dr. Mario Romero Meza, entonces paso a centro de salud, el cual toma nuevas instalaciones ubicadas en el barrio Barahoja y todo lo realizado en el centro de salud se rendía informe mensual al hospital de Gamarra.

En 1968, mediante resolución administrativa del departamento se lleva a cabo la descentralización del Magdalena y se crea el departamento del Cesar. Se amplió la planta de personal, ya se contaba con 10 camas, 2 médicos de planta, un médico rural, 2 enfermeras, promotores de salud, un control venéreo, un vacunador. Entre todos eran una nómina de 20 trabajadores, se continuaba rindiendo informe al Hospital de Gamarra.

En el año 1972, el centro de salud de Aguachica queda como sede de la unidad Regional de Aguachica, mediante Resolución 04 del 22 de septiembre de 1972 aprobada por Resolución del Ministerio de Salud 002550 del 7 de noviembre de 1972, al frente de la cual se destacó el Dr. Rafael Castillo Labarces, con este ascenso se inició el despegue el cual consistió en ampliar estructura administrativa y planta física. Mientras tanto desde 1974, se difundía un eslogan “El Hospital de Aguachica no era una necesidad sino una necesidad”. Se formó una junta cívica que trabajó incansablemente creando así un fondo Pro Hospital el cual emprendía grandes campañas en pro de la construcción de un nuevo Hospital.

En el año 1982 fue terminada la construcción pero se continuaba sin prestar servicios de salud, continuaban los servicios en el centro de salud. En 1985 se abre la nueva Institución como sede de la unidad Regional del Sur, donde a la fecha funciona como.” Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado” en el cual dependerían de ella tres unidades locales (Tamalameque, la Gloria, Gamarra), seis centro de salud (Pelaya, Pailitas, San Alberto, San Martín, Río de Oro y Gonzáles) y 28 puestos de salud.

El hospital en ese entonces contaba con 11 médicos, un odontólogo, dos bacteriólogas, dos enfermeras, un administrador, una trabajadora social, personal administrativo, una nutricionista y demás personal de atención.

Las unidades locales pasaron a ser manejadas por el Departamento de la Salud del Cesar, al pasar a ser municipios junto con sus centros y puestos de salud.

Mediante ordenanzas número 050 del 10 de diciembre de 1994, la asamblea en cumplimiento de lo ordenado por el decreto 1222 de 1986, ley 10 de 1990, la ley 100 de 1993 y decreto 1876 de 1994, fue transformado en Empresa Social De Estado del orden departamental.

Por ordenanza 025 del 27 de mayo de 1995, la Asamblea Departamental del Cesar, le asignó el nombre HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en honor al que en una época fuese un destacado gerente. Por último mediante la Ordenanza 053 del 02 de Noviembre de 1.995 en atención a ser una entidad Departamental se elimina del nombre la frase “de Aguachica” y el nombre asignado es HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, el cual se conserva en la actualidad y en la misma Ordenanza, se modifica la estructura de la empresa, en lo relacionado con la conformación de la junta directiva, normatividad que se encuentra vigente.

Conocimiento de la misión, visión, objetivos y organigrama de la empresa.

MISIÓN

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa social del estado, es una institución Prestadora de servicios de salud, que se encuentra Ubicada en el municipio de Aguachica, Departamento del Cesar, cuyo principal compromiso Es la excelencia en la prestación de los servicios De salud en la región, participando en el progreso Social, científico, económico y docente asistencial De la misma, generando satisfacción a nuestros Clientes internos y externos con tecnología de punta Y talento humano altamente calificado.

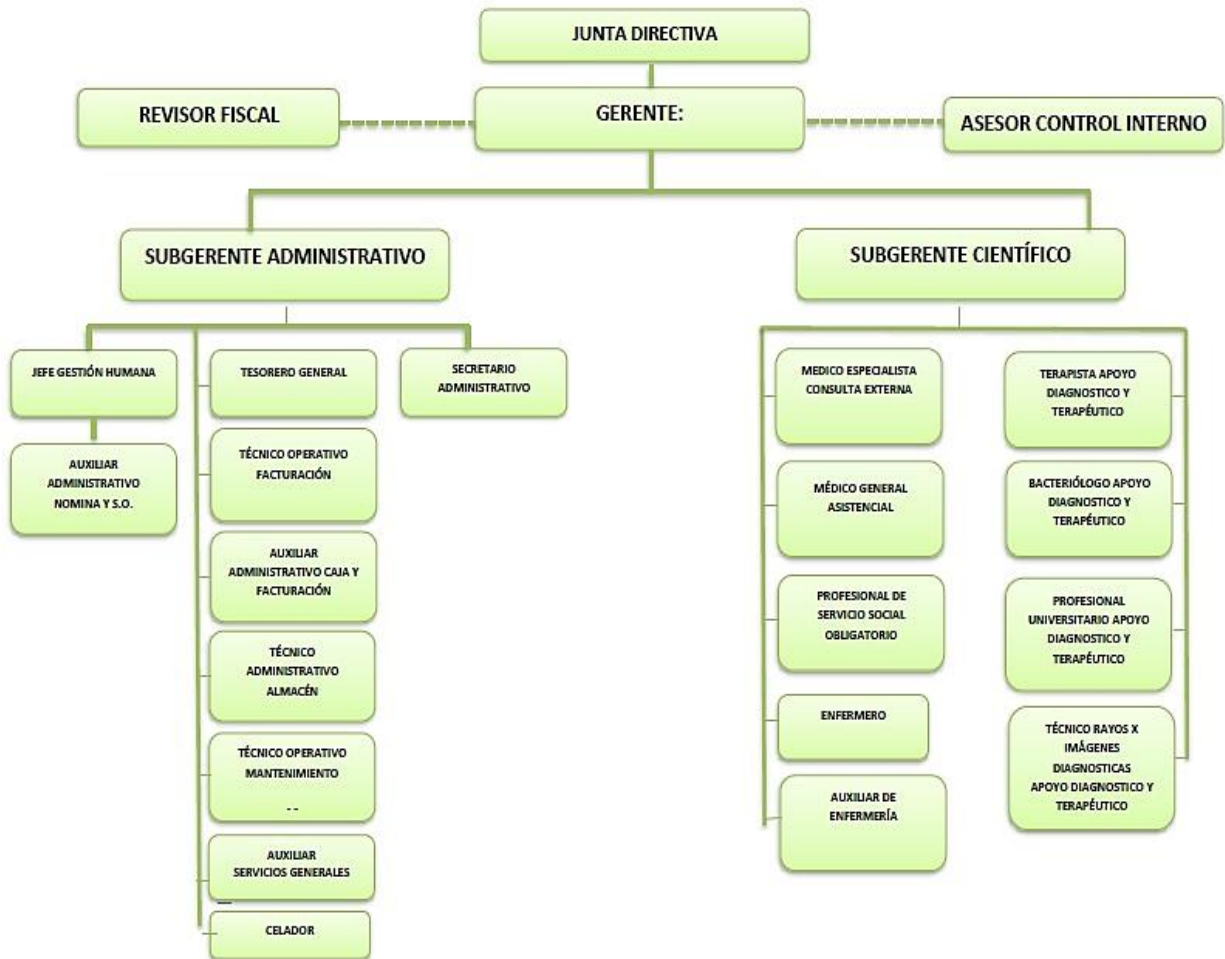


VISIÓN

En el 2026 seremos reconocidos a nivel departamental y Nacional por la excelencia en la prestación de los servicios De salud de mediana y alta complejidad, apoyados en una talento Humano calificado y comprometido con la atención humanizada

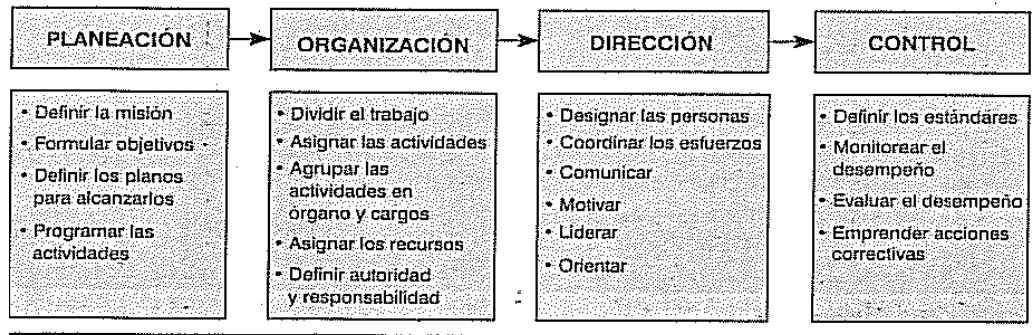
Y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de Responsabilidad social, fundamentadas en un enfoque de gestión Sostenibilidad garantizando la satisfacción de nuestros usuarios Del sur del Cesar y su área de influencia.

Organigrama del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

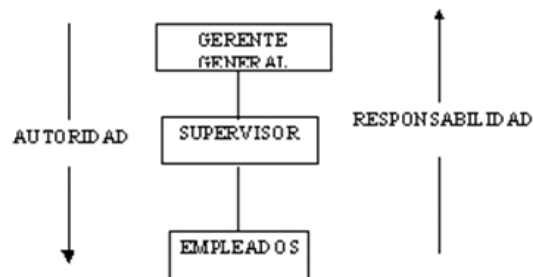


Importancia del gerente y los cambios en la empresa. La importancia de una autoridad podría definirse como. “la facultad para tomar decisiones que produzcan efectos”. Quien toma las decisiones que son obedecidas, aunque quien las toma no ejerza autoridad. Además el gerente es el encargo de planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos con los que cuenta la empresa, y sus decisiones son los que dependen el éxito o fracaso de la empresa. A continuación se mostrara el proceso administrativo del gerente y lo importante que es para el funcionamiento de la empresa.

El proceso administrativo.



Las líneas de autoridad que maneja el Hospital Regional José David Padilla Villafañe es una organización lineal. La organización lineal se presenta una forma claramente piramidal. En ella se da una supervisión lineal basada en la unidad de mando. En esta organización, los órganos de línea, es decir, los órganos que la conforman, siguen con rigidez el principio escalar. Es la estructura más simple y antigua que existe, utilizada por los primeros ejércitos o la iglesia en la época medieval. Se basa en la autoridad lineal, donde los subalternos obedecen a sus superiores. Fue muy utilizada y defendida por Fayol, en su teoría clásica de la administración. En la organización lineal el papel principal es esa persona que decide, es quien cuida de la ejecución, es la encargada del trabajo de campo y su responsabilidad son los buenos resultados que obtiene la empresa.



Características De La Organización Lineal

Posee el principio de autoridad lineal o principio esencial (tiene una jerarquización de la autoridad en la cual los superiores son obedecidos por sus respectivos subalternos), muy defendida por Fayol en su teoría clásica de la administración.

Tiene Líneas formales de comunicación, únicamente se comunican los órganos o cargos entre sí a través de las líneas presentes del organigrama excepto los situados en la cima del mismo.

Centralizar las decisiones, une al órgano o cargo subordinado con su superior, y así sucesivamente hasta la cúpula de la organización

Posee configuración piramidal a medida que se eleva la jerárquica disminuye el número de cargos u órganos.

Ventajas De La Organización Lineal

Estructura sencilla y de fácil comprensión.

Delimitación nítida y clara de las responsabilidades de los órganos o cargos involucrados.

Facilidad de implantación.

Estabilidad considerable.

Es el tipo de organización más indicado para pequeñas empresas.

Cambios en la organización

¿Qué pasa cuando hay resistencia a los cambios en una organización



El administrador debe enfocarse en el futuro de modo que pueda preparar su empresa para enfrentar desafíos que surgen sean mediante nuevas tecnologías, nuevas condiciones sociales y culturales. Así mismo el pensar globalmente que actuar localmente para que la empresa alcance su excelencia el espíritu emprendedor, aceptar desafíos y asumir riesgos.



Como a todo dentro de una organización se encuentra en forma de rutina, estandarizada, previsto con anticipación, el empleado generalmente se acostumbra a una completa estabilidad y repetición de aquello que hace, lo que le proporciona una completa seguridad respecto a su futuro en la burocracia. Atendiendo a las normas y reglamentos impuestos por

la burocracia, el empleado se transforma simple y sencillamente en un ejecutar de las rutinas y procedimientos, los cuales llega a dominar con plena seguridad y tranquilidad con el transcurso del tiempo. Cuando surge alguna posibilidad de cambio dentro de la organización, el empleado tiende a interpretar ese cambio como algo que desconoce y por lo tanto, algo que puede traer peligro a su seguridad y tranquilidad. Con eso. El cambio se vuelve indeseable para el empleado. Y en medida de lo posible, él se resiente a cualquier tipo de cambio que quiera implantar la burocracia. Esa resistencia al cambio puede ser pasiva y quieta, como puede ser activa y agresiva a través de comportamientos de reclamación y huelgas.



Cambiar no se presenta como tarea fácil,
Además porque no todas las personas están
Dispuestas a realizar cambios



FORMATO DE EVALUACION DE LAS CONFERENCIAS

Objetivo. Es importante conocer su evaluación de la actividad realizada para ayudarnos al mejoramiento continuo.

Instrucciones. Marque con una X la opción que considera acertada.

OBSERVACIÓN	SI	NO
El taller le dejó alguna enseñanza?		
La dinámica tiene relación con el tema explicado por el conferencista?		
El conferencista proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia?		
El conferencista llenó las expectativas que esperabas?		
El conferencista tuvo una presentación clara y precisa?		
El conferencista mostró seguridad y confianza en el momento de la presentación de la capacitación?		

Capacitación. II Comunicación efectiva



OBJETIVO.

- ✓ Identificar, comprender y aplicar las técnicas de la comunicación eficaz.
- ✓ Desarrollar y reforzar habilidades para una mayor eficacia en las relaciones interpersonales laborales.
- ✓ Identificación de las claves para una comunicación efectiva

Actividades.

Dinámica

Una parte importante de los problemas que se presentan en las organizaciones tiene que ver con una defectuosa comunicación, o con un inadecuado manejo de esta importante faceta de la vida de las empresas

Los empleados harán parte de esta dinámica para desarrollar las habilidades de comunicación efectiva donde se darán cuenta como mantener una buena comunicación con sus compañeros.

Dinámica # 1



La dinámica consiste en taponarle los ojos a los empleados, pero solo uno quedara sin venda, el objetivo de la dinámica es buscar globos que se encuentran dispersados en el espacio donde se realiza la dinámica y tendrán que buscar una estrategia junto al participante sin la venda y así lograr desarrollar una comunicación efectiva

Técnicas de comunicación efectiva



Para poder aplicar las técnicas de comunicación efectiva se debe primero darles una charla acerca de este tema y podríamos citar en teoría cuales son los principios básicos para lograr una correcta comunicación. Algunas de las estrategias que se aplica en este problema es "La escucha"

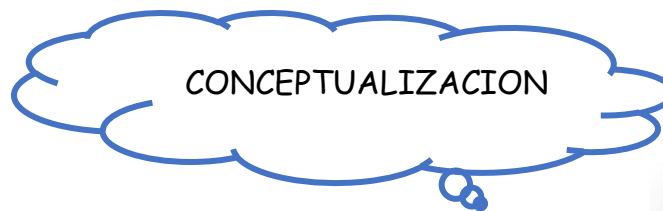
Habilidades de escuchar con atención

Los grandes escuchas no aparecen con facilidad. Existen tipos importantes de habilidades para escuchar con atención e interactivamente. Existen instrumentos de atención que ayudaran a recibir mejor los verdaderos mensajes que su contraparte está tratando de transmitir.

Claves para una comunicación efectiva

Para facilitar y potenciar el proceso de comunicación personal, empresarial, grupal, utilizamos el marco contextual y las distinciones, centrándonos fundamentalmente en el proceso particular de la comunicación, y en las particularidades de cada uno de los participantes.

Lograr de esa manera que la comunicación sea efectiva por dos líneas básicas, buscar los mayores logros en su habilidades y por otra parte superar los bloqueos que ella misma pueda acarrear.



Técnicas de comunicación efectiva

La mejor técnica es la escucha activa, es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Elementos que facilitan la escucha activa.

Disposición psicológica. prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro. identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).



No interrumpir al que habla.

No juzgar.

No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.

No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo. "no te preocupes, eso no es nada".

No contar "tu historia" cuando el otro necesita hablarte

No contra argumentar. Por ejemplo. el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también"

Evitar el "síndrome del experto". ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Habilidades de escuchar con atención

Los siguientes instrumentos de atención le ayudaran a recibir mejor los verdaderos mensajes que su contraparte está tratando de transmitir.

Estar motivado para escuchar. Ahora que ya sabe que la persona con la mayor información generalmente obtiene resultados superiores de la negociación, tiene un incentivo para ser un mejor escucha. Es prudente establecer metas acerca de todos los diferentes tipos de información que desearía recibir de su cliente. Entre más aprenda, mejores resultados tendrá. El verdadero reto aparece cuando debe motivarse a sí mismo para oír a alguien que no le agrada.

Si usted se ve en la necesidad de hablar, haga preguntas. El objetivo es conseguir información más específica y depurada. Para lograrlo, tendrá que seguir interrogando a su contraparte. La secuencia de su interrogatorio deberá ir de lo general a lo específico y, finalmente, obtendrá los datos para tomar la mejor decisión. La segunda razón para proseguir su sondeo es que le ayudará a descubrir sus necesidades y los deseos de su cliente.

Esté atento a los indicios no verbales. Aunque es básico escuchar lo que se está diciendo, resulta igualmente importante entender las actitudes y los motivos detrás de las palabras. Recuerde, en general, un negociador no expone su mensaje completo a través de lo que dice. Mientras el mensaje puede comunicar honestidad y convicción, los gestos de su oponente, sus expresiones faciales y el tono de su voz quizás transmitan duda.

Deje que su contraparte cuente primero su historia. Muchos negociadores han aprendido el valor de este consejo después de duras experiencias. Escuche recuerde que quien maneja la información maneja el poder.

No interrumpa a su cliente cuando esté hablando. Primero, es descortés. Segundo, podría estar cortando información valiosa que lo ayudará más adelante. Incluso si su cliente está diciendo algo incorrecto, permítale terminar.

No se distraiga. Cuando se encuentre negociando, trate de crear una situación en la cual pueda pensar claramente y evitar interrupciones. Éstas al igual que las distracciones, tienden a obstruir el desarrollo tranquilo de las negociaciones.

No confíe en su memoria. Ponga todo por escrito. Si usted es capaz de corregir a su contraparte o refrescar su memoria con datos y números compartidos con usted en una reunión anterior, ganará una increíble credibilidad y poder. Poner las cosas por escrito puede llevarle unos minutos más, pero los resultados serán valorados en su momento.

Escuche con un objetivo en su mente. Si usted tiene una meta mientras escucha, puede buscar palabras e indicios no verbales que agreguen la información que requiere.

Déle a su contraparte toda la atención. Es muy importante mirarlo a los ojos cuando esté hablando. Esto denota que usted es profesional, agradable y honesto. Además le permite descubrir los sentimientos, intenciones y personalidad de su cliente.

Contraataque al mensaje, no a la persona. Con esto logrará que su cliente esté dispuesto a negociar con usted nuevamente. No debe ofender su dignidad.

No se disguste. Cuando usted se enoja su cliente ha ganado el control. Si está molesto probablemente no se encuentra en la mejor disposición para tomar las decisiones más acertadas. Las emociones de cualquier índole obstaculizan el proceso de escuchar.

Habilidades para escuchar e interactuar

El segundo tipo de habilidades para escuchar son aquellas que interactúan con el hablante. Ellas le ayudan para asegurarse de entender lo que el emisor está comunicando y para confirmar sus opiniones. Las habilidades interactivas están constituidas por clarificación, verificación y reflexión.



Clarificación; Se refiere al uso de preguntas que ayudan a clarificar la información adicional y todos los aspectos de un asunto. Por ejemplo. "¿Podría aclararme esto?" "¿Qué información específica necesita?" "¿Para cuándo desea el informe?"

Verificación. Significa parafrasear las palabras del emisor para asegurarse que las comprende realmente y para revisar su significado e interpretación. Por ejemplo. "Si comprendí bien, su plan es..." "Me parece entonces que su necesidad es..." "Esto es lo que ha decidido, y las razones son..."

Reflexión. Significa hacer notorio que sentimos empatía por los sentimientos de quien habla. La mayoría de las personas creen ser hepáticas. Pero la empatía es una habilidad adquirida. Para mostrar empatía, los negociadores necesitan tratar de percibir el contenido de los mensajes. Es necesario prestar atención a los componentes emocionales y los significados centrales que no han sido expresados, y, finalmente, tomar en cuenta los sentimientos del otro. La empatía incluye la comprensión y la capacidad de relacionarse con los sentimientos ajenos. Por ejemplo. "Puedo ver que usted se siente frustrado porque..." "Usted siente que no obtenido un trato justo..."

Claves para una comunicación efectiva

Todavía hoy los lineamientos para una buena comunicación en situaciones de alto stress siguen siendo (casi siempre) las mismas que las recomendadas para períodos normales.

Recuerde que la comunicación es, con frecuencia, el factor más crítico para enfrentar exitosamente una crisis. A continuación, algunos principios de comunicación que ayudan a los líderes a aliviar el stress, desarrollar confianza e impulsar resultados en ambientes cargados de ansiedad e incertidumbre.

Manténgase en contacto siempre. Una buena regla es que durante una crisis nunca es suficiente lo que comunique - siempre que lo haga en forma honesta, abierta y consistente. Emita sus mensajes una y otra vez. Refuércelos en tantos medios y formatos como sea apropiado. reuniones, sesiones Preguntas y Respuestas, grabaciones, videos, publicaciones de prensa, conferencias, cartas personales, e-mails, newsletters, folletos, hotlines, etc.

Cada persona tiene diferentes estilos de aprendizaje y escucha; por lo que debe probar una variedad de canales de comunicación para asegurar que su mensaje llegue a todos.

Sea claro y preciso. Para tener éxito en una comunicación de crisis, los mensajes deben ser transmitidos con claridad, especificidad y coherencia. La comunicación confusa y ambigua es su peor enemigo en una crisis. Por lo tanto, tómese el tiempo necesario para asegurarse que sus mensajes sean planteados de forma clara y precisa -y en consecuencia, sean más fácilmente entendidos.

Elija al mejor mensajero. Lo ideal es que para personas diferentes halla mensajes diferentes dentro de la organización. Es necesario que Ud. seleccione a la persona indicada para hablar con cada grupo. Si se trata de una crisis que involucra a toda la empresa, usualmente el líder de mayor peso es quien toma la posta. Luego de ello, los supervisores inmediatos a él deberán comunicarles a sus equipos la información y resultados relevantes. El mensaje debe ser ajustado a cada departamento pero sin dejar de estar alineado a la estrategia global de crisis.

Reúnase cara a cara. Cuando le sea posible, reúnanse directamente con su equipo de trabajo. Y, mejor aún, si lo hace más de una vez. En situaciones de stress, un interlocutor puede no escuchar cuando un mensaje es dicho por primera vez, o puede no leer el material impreso entregado en una primera reunión. Las sesiones de seguimiento le dan la oportunidad de repetir la información hasta que todos la incorporen. Multiplicar los encuentros también brinda a los oyentes más oportunidades de evaluar -y expresarle- qué tan bien Ud. está encaminando el mensaje

Fomente un feedback de 360°. La comunicación no puede ser solamente "de arriba hacia abajo", particularmente en una crisis. Ud. necesita recibir preguntas, inquietudes, ideas, preocupaciones, insights de todos los miembros de la organización. Una vez más, las reuniones frecuentes con grupos e individuos son una buena manera de fomentar el diálogo en dos direcciones. También puede obtenerse un feedback útil escuchando los comentarios informales que existen en toda compañía. Se enterará de aquellos temas en los que la mayoría se está focalizando y, de esta manera, podrá ajustar adecuadamente sus mensajes clave.

Espera lo imprevisible. En tiempos de crisis o cambios, lo imprevisible está destinado a ocurrir. La comunicación será más fluida si Ud. cuenta con un Plan de Respuesta adecuado y un Gerente designado manejarlo. Las acciones rápidas y seguras tranquilizan a las personas y les brindan confianza en sus líderes.



Recuerde:



Se pueden utilizar videos para sea más claro y conciso y de esta manera no se vuelva la capacitación en monótona y aburrida.

FORMATO DE EVALUACION DE LAS CONFERENCIAS

Objetivo. Es importante conocer su evaluación de la actividad realizada para ayudarnos al mejoramiento continuo.

Instrucciones. Marque con una X la opción que considera acertada.

OBSERVACIÓN	SI	NO
El taller le dejó alguna enseñanza?		
La dinámica tiene relación con el tema explicado por el conferencista?		
El conferencista proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia?		
El conferencista llenó las expectativas que esperabas?		
El conferencista tuvo una presentación clara y precisa?		
El conferencista mostró seguridad y confianza en el momento de la presentación de la capacitación ¿		

Capacitación. III Trabajo en Equipo

OBJETIVO.

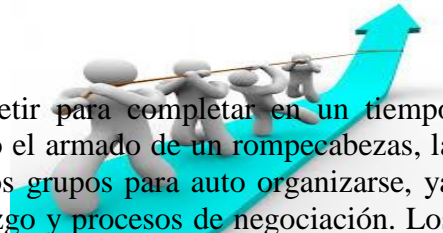


- ✓ Identificar la importancia del trabajo en equipo en una organización

Para tener una manera clara del trabajo en equipo en una organización son necesario las dinámicas para que el trabajador se dé cuenta de lo importante que es para el éxito de la empresa. A través del juego, se promueven las habilidades para el trabajo alineado y efectivo. Con una sesión mensual de no más de una hora y con los recursos a tu alcance, podrás identificar y resolver conflictos latentes, así como potenciar el desempeño del grupo.

Dinámica #1 Rompecabezas

Se divide al grupo en dos equipos que deben competir para completar en un tiempo limitado un desafío similar de cierta complejidad, como el armado de un rompecabezas, la presión del tiempo suele acentuar las dificultades de los grupos para auto organizarse, ya que surgen diversas estrategias, conflictos por el liderazgo y procesos de negociación. Los ganadores tendrán una recompensa.



Dinámica #2 Globos



Se trata de una carrera en grupo donde los empleados se alinean en una fila unidos por globos entre ellos y su objetivo principal es fomentar el trabajo en equipo, los empleados hacen importantes esfuerzos para coordinarse para el logro del objetivo que es llegar a un punto determinado todos juntos sin que pierdan el globo que ida y vuelta, siguiendo ciertas reglas por ejemplo. el globo debe permanecer entre ellos de principio a fin sin ser sujetado con las manos, el grupo debe cruzar por completo la meta, y si en el camino se les cae el globo o lo sostienen con las manos, deben regresar al punto de inicio, la dinámica permite identificar a los líderes del grupo, que de manera natural se hacen notar, o son elegidos por sus mismos compañeros y por último promueve una correcta comunicación entre todos los participantes ya que sin ella no es posible lograr el éxito. Los ganadores tendrán una recompensa.

Dinámica #3 Ocupa tu lugar

La dinámica consiste en desarrollar mecanismos de coordinación y trabajo en equipo y valorar la importancia de desarrollar estrategias claras para la consecución de un objetivo.

El juego del se trata de dividir en grupos a los empleados y coger dos hojas de periódico completa, la persona encargada de la actividad cuenta del 1 al 10 y antes de que llegue al número 10 todos los integrantes del grupo deben estar dentro de las dos hojas de periódico y los empleados deben pensar y buscar una estrategia de cómo pueden caber todos dentro de las hojas de periódico y si alguien está por fuera de la hoja queda eliminado y después que estén dentro de la hojas de papel se contarán 5 segundos y tienen que aguantar 5 segundos dentro de la hoja de periódico. Y luego se va quitando pedazos de la hoja de periódico y se hace el mismo procedimiento hasta que no puedan aguantar más, el fin de este juego es que pierdan el reparo del contacto físico y el trabajo en equipo. Los ganadores tendrán una recompensa.



Las actividades grupales fortalecen
El espíritu del grupo



FORMATO DE EVALUACION DE LAS CONFERENCIAS

Objetivo. Es importante conocer su evaluación de la actividad realizada para ayudarnos al mejoramiento continuo.

Instrucciones. Marque con una X la opción que considera acertada.

OBSERVACIÓN	SI	NO
El taller le dejó alguna enseñanza?		
La dinámica tiene relación con el tema explicado por el conferencista?		
El conferencista proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia?		
El conferencista llenó las expectativas que esperabas?		
El conferencista tuvo una presentación clara y precisa?		
El conferencista mostró seguridad y confianza en el momento de la presentación de la capacitación ¿		

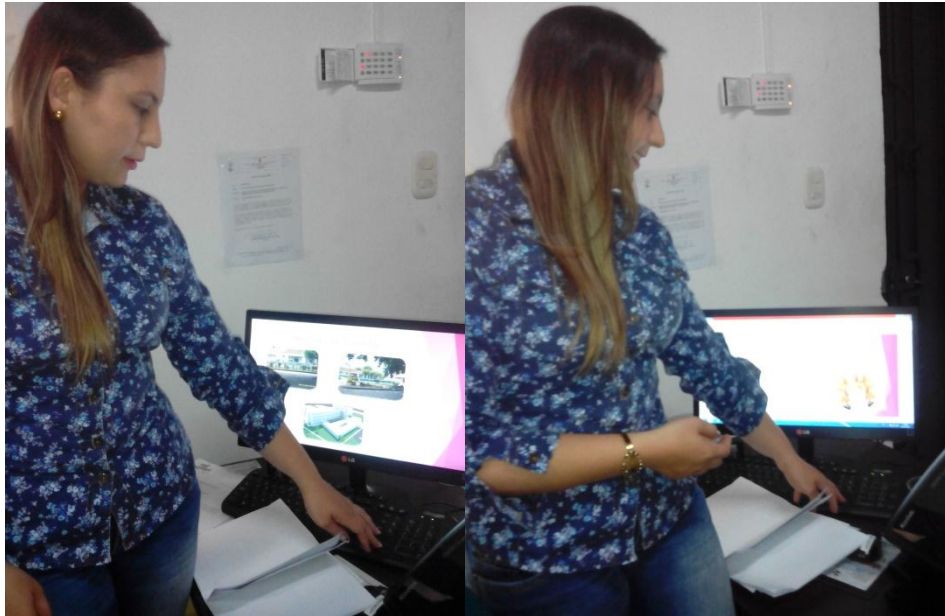
SOCIALIZACIÓN DEL FORMATO PQRSF

En las fotografías se observa la Doctora Diana Marcela Becerra Ortiz jefe de oficina de Recursos Humanos dando la aprobación del formato para socializarlo al gerente.



I CAPACITACION “CULTURA ORGANIZACIONAL”

Se observa a Eliany Rincón en la socialización con los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe



Se observa los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE, de izquierda a derecha revisor fiscal Jairo Narváez, Secretaria de estadística Ana Gonzales y Teresa Duran de radicación, en la siguiente fotografía se observa la Licenciada Jacqueline Bracho subgerente científica, Maryi Pérez contadora publica, Carmen Teresa Delgado secretaria de jefe de recursos humanos, Ludys Karina secretaria de gerencia, Teresa Duran radicación.



En la siguiente fotografía se observa Maryi Pérez contadora publica, Carmen Teresa Delgado secretaria de jefe de recursos humanos, Ludys Karina secretaria de gerencia, Teresa Duran radicación haciendo partcipe de las actividades propuestas.



II CAPACITACION “COMUNICACIÓN EFECTIVA”

En las fotografías se observan a los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe ESE, en la capacitación donde se tocaron temas muy relevantes sobre la comunicación en una empresa.



III CAPACITACION TRABAJO EN EQUIPO

