


	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				  		
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-05	VERSION	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 2

Neiva, 17 de junio de 2016

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

TOMAS NUÑEZ BERMUDEZ, con C.C. No. 1032446206,
ERNETH POLANIA TAMAYO, con C.C. No. 12191491,
_____, con C.C. No. _____,
_____, con C.C. No. _____,





autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o _____

titulado MEDICION Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN VICENTE DE PAUL DE GARZON - HUILA
presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar al título de
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA;

autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

• Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				  		
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-05	VERSION	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 2

• Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: TOMAS NUÑEZ B.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:





Firma: 

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 4

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: MEDICION Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL DE GARZON HUILA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
NÚÑEZ BERMUDEZ	TOMAS
POLANIA TAMAYO	ERNETH

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ZAPATA DOMINGUEZ	ALVARO





ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
ZAPATA DOMINGUEZ	ALVARO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA

FACULTAD: ECONOMIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA O POSGRADO: ALTA GERENCIA

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 4

CIUDAD: NEIVA **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2016 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 96

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___
 Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros X

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:





PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. <u>Productivas</u>	<u>Productive</u>	6. <u>Salud</u>	<u>Health</u>
2. <u>Cambios</u>	<u>Changes</u>	7. <u>Motivacion</u>	<u>Motivation</u>
3. <u>Herramientas</u>	<u>Tools</u>	8. <u>Procesos</u>	<u>Processes</u>
4. <u>Organizacional</u>	<u>Organizational</u>	9. <u>Diseño</u>	<u>Design</u>
5. <u>Comportamiento</u>	<u>Behavior</u>	10. <u>Rediseño</u>	<u>Redesign</u>

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El objetivo prioritario de este trabajo es la medición y mejoramiento del clima organizacional de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul de la ciudad de Garzón Huila, desarrollando el método de encuesta. Es una realidad global sumamente competitiva, las organizaciones no pueden quedarse atrás, deben implementar constantemente sistemas que mejoren el desempeño de su personal, para lograr ser productivas y rentables. Con los constantes cambios que ocurren en el sector valorado, los encargados del talento humano, son los responsables de proveer a los colaboradores, las herramientas necesarias para enfrentar los cambios, estar a la altura de la competencia, y mantener satisfacción laboral.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 4

El clima laboral es determinante para obtener altos índices de productividad y desempeño, forja el ambiente organizacional que perciben y proyectan los trabajadores e influye en su comportamiento, en una empresa del área de la salud, se basa en la comprobación de los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.





El seguimiento y aplicación de este estudio en una entidad permite desarrollar procesos como intervenciones efectivas a nivel de diseño, ejecución de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejoramiento en los sistemas de comunicación interna y externa, de procesos productivos, siendo la importancia del estudio del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente Paul, en este caso un proceso que inferirá en el alcance de objetivos estratégicos que generen competitividad e impacto en la atención al cliente y clima organizacional de la entidad investigada.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The primary objective of this work of investigation in this hospital is the measurement and improvement of organizational climate E.S.E. Departmental Hospital St. San Vincent de Paul in the city of Garzón Huila, developing the survey method. It is a highly competitive global reality, organizations can not be left behind, they must implement systems that constantly improve the performance of its staff, in order to be productive and profitable. The constant changes that occur in the valued, managers of human resources sector are responsible for providing employees the tools needed to address the changes, keep up the competition, and maintain job satisfaction.


The working environment is crucial to achieve high levels of productivity and performance, forging the organizational environment they perceive and project workers and influences their behavior in a business area of health, is based on checking the levels of work motivation and professional performance.

Monitoring and implementation of this study in an entity Hospital San Vicente Paul can develop processes and effective interventions in terms of design , implementation of organizational structures , strategic planning, changes in the internal organizational environment , management motivational programs , performance management , improved systems internal and external communication , production processes , with the importance of studying the organizational climate of the ESE Hospital San Vicente Paul , in this case a process that inferred in the scope of strategic objectives that generate competitiveness and impact on customer service and climate organizational entity investigated.

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	4 de 4

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS

Firma: 

MEDICIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA E.S.E
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL DE GARZON – HUILA

TOMAS NUÑEZ BERZMUDEZ
CC: 1.032.446.206 DE BOGOTA D.C

ERNETH POLANIA TAMAYO
CC: 12191491 DE GARZON

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ELECTIVA I
NEIVA-HUILA

“Ph.D ALVARO ZAPATA DOMINGUEZ

TABLA DE CONTENIDO

	Págs.
CAPITULO 1. FORMULACION DEL PROBLEMA	
1.1 Introducción general.....	10
1.2 Justificación.....	11
1.3 Amplitud del problema.....	12
1.4 Delimitación del problema.....	13
1.5 preguntas de la investigación.....	14
1.6 Objetivos.....	15
1.6.1 Objetivo general.....	15
1.6.2 Objetivos específicos.....	15
CAPITULO 2. MARCO TEORICO	
2.1 clima organizacional.....	16
2.1.1 concepto.....	16
2.2 cultura organizacional.....	16
2.2.1 concepto.....	16
2.3 Modelo de análisis teórico.....	17
2.3.1 Factores del clima organizacional.....	17
2.3.2 25 factores para medir el clima laboral.....	21
2.4 Síntesis del contexto teórico.....	23
CAPITULO 3. METODOLOGIA	
3 Diseño metodológico.....	24
3.1.1 tipo de investigación.....	24
3.1.2 Estudio con población y muestra.....	24
3.1.3 valoración del clima organizacional de acuerdo a la calificación obtenida.....	25
3.1.4 técnicas de investigación.....	26
3.1.5 metodología a seguir para alcanzar los objetivos...26	26

CAPITULO 4. SEMBLANZA DEL HOSPITAL

4.1 . HISTORIA.....	26
4.2 . MISION.....	26
4.3 . VISION.....	26
4.4 . VALORES ISNTITUCIONALES.....	27

CAPITULO 5. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

5.1. Proyecto formal de empresa.....	28
5.1.1. Medición.....	28
5.1.2. causas.....	28
5.1.3. soluciones.....	29
5.2. Estructura organizacional.....	30
5.2.1. medición.....	30
5.2.2. causas.....	30
5.2.3. soluciones.....	31
5.3. Participación.....	32
5.3.1. Medición.....	32
5.3.2. Causas.....	32
5.3.3. Soluciones.....	33
5.4. instalaciones y elementos de trabajo.....	34
5.4.1. medición.....	34
5.4.2. causas.....	34
5.4.3. soluciones.....	35
5.5. holismo y sinergia.....	36
5.5.1. medición.....	36
5.5.2. causas.....	36
5.5.3. soluciones.....	37
5.6. liderazgo.....	38

5.6.1.	medición.....	38
5.6.2.	causas.....	38
5.6.3.	soluciones.....	39
5.7.	toma de decisiones.....	40
5.7.1.	medición.....	40
5.7.2.	causas.....	40
5.7.3.	soluciones.....	41
5.8.	trabajo gratificante.....	42
5.8.1.	medición.....	42
5.8.2.	causas.....	42
5.8.3.	soluciones.....	43
5.9.	desarrollo personal.....	44
5.9.1.	medición.....	44
5.9.2.	causas.....	44
5.9.3.	soluciones.....	45
5.10.	relaciones interpersonales.....	46
5.10.1.	medición.....	46
5.10.2.	causas.....	46
5.10.3.	soluciones.....	47
5.11.	calidad del servicio al cliente interno.....	48
5.11.1.	medición.....	48
5.11.2.	causas.....	48
5.11.3.	soluciones.....	49
5.12.	solución de conflictos de intereses.....	50
5.12.1.	medición.....	50
5.12.2.	causas.....	50
5.12.3.	soluciones.....	51
5.13.	libertad de expresión.....	52
5.13.1.	medición.....	52
5.13.2.	causas.....	52
5.13.3.	soluciones.....	53

5.14.	estabilidad laboral.....	54
	5.14.1. medición.....	54
	5.14.2. causas.....	54
	5.14.3. soluciones.....	55
5.15.	reconocimiento.....	56
	5.15.1. medición.....	56
	5.15.2. causas.....	56
	5.15.3. soluciones.....	57
5.16.	salario.....	58
	5.16.1. medición.....	58
	5.16.2. causas.....	58
	5.16.3. soluciones.....	59
5.17.	normas y reglamentos.....	60
	5.17.1. medición.....	60
	5.17.2. causas.....	60
	5.17.3. soluciones.....	61
5.18.	evaluación del desempeño.....	62
	5.18.1. medición.....	62
	5.18.2. causas.....	62
	5.18.3. soluciones.....	63
5.19.	comunicación y retroalimentación.....	64
	5.19.1. medición.....	64
	5.19.2. causas.....	64
	5.19.3. soluciones.....	65
5.20.	selección e inducción.....	66
	5.20.1. medición.....	66
	5.20.2. causas.....	66
	5.20.3. soluciones.....	67
5.21.	identidad e imagen de la organización.....	68
	5.21.1. medición.....	68
	5.21.2. causas.....	68

5.21.3. soluciones.....	69
5.22. celebraciones y ceremonias.....	70
5.22.1. medición.....	70
5.22.2. causas.....	70
5.22.3. soluciones.....	71
5.23. grupos informales y uso del tiempo libre.....	72
5.23.1. medición.....	72
5.23.2. causas.....	72
5.23.3. soluciones.....	73
5.24. valores.....	74
5.24.1. medición.....	74
5.24.2. causas.....	74
5.24.3. soluciones.....	75
5.25. subculturas y multiculturalismos.....	76
5.25.1. medición.....	76
5.25.2. causas.....	76
5.25.3. soluciones.....	77

CAPITULO 6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1. plan de mejoramiento del clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.....	78
6.2. Propuestas plan de acción.....	80
6.3. Cronograma.....	84
6.4. Perfil general por dimensiones.....	85
Conclusiones.....	86
Recomendaciones.....	87
Referencias bibliográficas.....	88
ANEXOS	89

LISTA DE GRAFICAS

PROYECTO FORMAL DE EMPRESA

Grafica 1. Medición

Grafica 2. Causas

Grafica 3. Soluciones

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Grafica 4. Medición

Grafica 5. Causas

Grafica6. Soluciones

PARTICIPACIÓN

Grafica 7. Medición

Grafica 8. Causas

Grafica 9. Soluciones

INSTALACIONES Y ELEMENTOS DE TRABAJO

Grafica 10. Medición

Grafica 11. Causas

Grafica 12. Soluciones

HOLISMO Y SENERGIA

Grafica 13. Medición

Grafica 14. Causas

Grafica 15. Soluciones

LIDERAZGO

Grafica 16. Medición

Grafica 17. Causas

Grafica 18. Soluciones

TOMA DE DESICIONES

Grafica19. Medición

Grafica 20. Causas

Grafica 21. Soluciones

TRABAJO GRATIFICANTE

Grafica 22. Medición

Grafica 23. Causas

Grafica 24. Soluciones

DESARROLLO PERSONAL

Grafica 25. Medición

Grafica 26. Causas

Grafica 27. Soluciones

RELACIONES INTERPERSONALES

Grafica 28. Medición

Grafica 29. Causas

Grafica 30. Soluciones

CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Grafica 31. Medición

Grafica 32. Causas

Grafica 33. Soluciones

SOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Grafica 34. Medición

Grafica 35. Causas

Grafica 36. Soluciones

LIBERTAD DE EXPRESIÓN

Grafica 37. Medición

Grafica 38. Causas

Grafica 39. Soluciones

ESTABILIDAD LABORAL

Grafica 40. Medición

Grafica 41. Causas

Grafica 42. Soluciones

RECONOCIMIENTO

Grafica 43. Medición

Grafica 44. Causas

Grafica 45. Soluciones

SALARIO

Grafica 46. Medición

Grafica 47. Causas

Grafica 48. Soluciones

NORMAS Y REGLAMENTOS

Grafica 49. Medición

Grafica 50. Causas

Grafica 51. Soluciones

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Grafica 52. Medición

Grafica 53. Causas

Grafica 54. Soluciones

COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Grafica 55. Medición

Grafica 56. Causas

Grafica 57. Soluciones

SELECCIÓN E INDUCCIÓN

Grafica 58. Medición

Grafica 59. Causas

Grafica 60. Soluciones

IDENTIDAD E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

Grafica 61. Medición

Grafica 62. Causas

Grafica 63. Soluciones

CELEBRACIONES Y CEREMONIAS

Grafica 64. Medición

Grafica 65. Causas

Grafica 66. Soluciones

GRUPOS INFORMALES Y USO DEL TIEMPO LIBRE

Grafica 67. Medición

Grafica 68. Causas

Grafica 69. Soluciones

VALORES

Grafica 70. Medición

Grafica 71. Causas

Grafica 72. Soluciones

SUBCULTURAS Y MULTICULTURALISMOS

Grafica 73. Medición

Grafica 74. Causas

Grafica 75. Soluciones

RESUMEN

El objetivo prioritario de este trabajo es la medición y mejoramiento del clima organizacional de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paul de la ciudad de Garzón Huila, desarrollando el método de encuesta. Es una realidad global sumamente competitiva, las organizaciones no pueden quedarse atrás, deben implementar constantemente sistemas que mejoren el desempeño de su personal, para lograr ser productivas y rentables. Con los constantes cambios que ocurren en el sector valorado, los encargados del talento humano, son los responsables de proveer a los colaboradores, las herramientas necesarias para enfrentar los cambios, estar a la altura de la competencia, y mantener satisfacción laboral.

El clima laboral es determinante para obtener altos índices de productividad y desempeño, forja el ambiente organizacional que perciben y proyectan los trabajadores e influye en su comportamiento, en una empresa del área de la salud, se basa en la comprobación de los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional.

El seguimiento y aplicación de este estudio en una entidad permite desarrollar procesos como intervenciones efectivas a nivel de diseño, ejecución de estructuras organizacionales, planificación estratégica, cambios en el entorno organizacional interno, gestión de programas motivacionales, gestión de desempeño, mejoramiento en los sistemas de comunicación interna y externa, de procesos productivos, siendo la importancia del estudio del clima organizacional de la E.S.E Hospital San Vicente Paul, en este caso un proceso que inferirá en el alcance de objetivos estratégicos que generen competitividad e impacto en la atención al cliente y clima organizacional de la entidad investigada.

ABSTRACT

The primary objective of this work of investigation in this hospital is the measurement and improvement of organizational climate E.S.E. Departmental Hospital St. San Vincent de Paul in the city of Garzón Huila, developing the survey method. It is a highly competitive global reality, organizations can not be left behind, they must implement systems that constantly improve the performance of its staff, in order to be productive and profitable. The constant changes that occur in the valued, managers of human resources sector are responsible for providing employees the tools needed to address the changes, keep up the competition, and maintain job satisfaction. The working environment is crucial to achieve high levels of productivity and performance, forging the organizational environment they perceive and project workers and influences their behavior in a business area of health, is based on checking the levels of work motivation and professional performance.

Monitoring and implementation of this study in an entity Hospital San Vicente Paul can develop processes and effective interventions in terms of design , implementation of organizational structures , strategic planning, changes in the internal organizational environment , management motivational programs , performance management , improved systems internal and external communication , production processes , with the importance of studying the organizational climate of the ESE Hospital San Vicente Paul , in this case a process that inferred in the scope of strategic objectives that generate competitiveness and impact on customer service and climate organizational entity investigated

1.1 INTRODUCCION GENERAL

En el presente trabajo se va realizar la medición y el plan de mejoramiento del clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de la ciudad de Garzón Huila, ya que los hospitales deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia y que a la vez este proyecto sirva como trabajo de grado para optar el título correspondiente a Especialistas en Alta Gerencia de la Universidad Surcolombiana.

La idea fundamental es combinar la experiencia práctica existente en la institución ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul y los conocimientos teóricos adquiridos en la especialización, de tal manera que se establezca un panorama que permita proponer procesos de mejoramiento en varios factores como por ejemplo la productividad, competitividad, innovación y sostenibilidad de la organización.

En el proyecto se pretende medir el clima existente al interior del Hospital como producto de la interacción cotidiana de sus integrantes, y a partir de esa medición integral, proponer estrategias de intervención que puedan ser llevadas a cabo para el fortalecimiento, modificación o mejoramiento de determinados aspectos.

Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su Clima organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. Buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del hospital, así como el sentido de pertenencia de este último.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La empresa social del estado ESE Hospital departamental San Vicente de Paul es una entidad comprometida con la salud de toda la comunidad del municipio de Garzón Huila y sus alrededores. Por tal motivo como estudiantes de posgrado de la especialización en alta gerencia de la universidad surcolombiana, vemos la oportunidad de realizar una medición y un plan de mejoramiento del clima organizacional que es un factor muy importante para el buen funcionamiento de las organizaciones en general.

Este es un proceso que se va a desarrollar gracias al compromiso de sus trabajadores por ver mejorar cada día más su entidad y poder brindar la mejor atención. Cada vez que las empresas realizan encuestas de opinión y clima organizacional para conocer posibles falencias a mejorar por parte de todo el equipo de trabajo, esto aumenta la motivación y genera beneficios para las entidades.

Por ese motivo vemos la importancia de implementar esta medición y así garantizar un ambiente laboral adecuado donde exista el mínimo nivel de desagravio por parte de los trabajadores hacia su trabajo y así lograr el buen desarrollo de las actividades de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul ayudando a esta entidad en la toma de decisiones para que logre ser cada día mejor en la prestación de los servicios de salud.

1.3 AMPLITUD DE LA INVESTIGACION

El no contar con un clima organizacional que reúna las condiciones que satisfagan las expectativas del personal que labora en el Hospital, ha dado lugar a que en los últimos años exista desmotivación en los empleados, deterioro de las relaciones interpersonales, falta de iniciativa, poca creatividad y colaboración, apatía al trabajo, inestabilidad emocional, pérdida de valores éticos y morales, desconfianza y falta de compañerismo, entre otros; aspectos que perjudican no solo el ambiente laboral interno, sino la prestación de servicios a la población y la imagen institucional.

El personal tiene el poder de dirigir el curso de las organizaciones y depende de ellas directamente que se pueda reflejar el buen funcionamiento de las mismas. Para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios, debe contar con la participación de los recursos humanos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral que lo haga más productivo y eficiente, que sientan un gran sentido de pertenecía y gran ambiente laboral para así den todo en su trabajo y lo más importante que le guste lo que hagan. De esta manera si se desea otorgar satisfacción total a los clientes internos y externos, es necesario que se empiece por ofrecer un nivel de satisfacción para la institución. Ya que la institución se debe mucho a los trabajadores, por eso la organización tiene que ponerle los ojos en cada uno de sus funcionarios que laboran en ella para que tengan un buen clima laboral ya que son el motor de la organización.

De acuerdo a lo anterior se hace necesario que en las unidades de desarrollo de dicha organización, se pueda analizar el clima organizacional de la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, a través de las dimensiones de motivación, liderazgo, comunicación y satisfacción laboral.

1.4 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

En este trabajo de medición y plan de mejoramiento del clima organizacional de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de la ciudad de Garzón Huila. Se va a investigar sobre la percepción que tienen los empleados sobre el clima laboral que existe en la entidad, ya que como se menciona en la amplitud de la investigación, el talento humano es fuente principal de éxito de las organizaciones y por ello se debe brindar el mejor ambiente laboral y así lograr cada día eficiencia y eficacia en los procesos.

Se seleccionó un grupo de empleados de diferentes áreas con el propósito de conocer las causas que pueden generar o que estén generando fallas en la institución y se les pide que den sus opiniones sobre posibles soluciones que ayuden a corregir esos errores o mejorarlos con la ayuda del talento humano brindando bienestar en la comunidad de Garzón Huila y sus alrededores.

1.5 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION

Este trabajo de investigación se hace con el objetivo de conocer la percepción del clima organizacional que existe en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, por parte de los empleados y para evidenciar las causas que pueden estar afectando el buen funcionamiento en la entidad y realizar un plan de mejoramiento que ayude al Hospital a prestar mejores servicios a sus pacientes.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la medición y el plan de mejoramiento del clima organizacional de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Medir el clima organizacional en la empresa social del estado ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.
- ✓ Identificar las principales causas por las cuales no se califica con el máximo puntaje por parte de los encuestados, los factores que reflejen una clima organizacional plenamente gratificante.
- ✓ Elaborar el plan de mejoramiento del clima organizacional en la empresa social del estado ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.

2 MARCO TEORICO

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1.1 CONCEPTO

Son varios los conceptos que encontramos sobre clima organizacional (laboral), a continuación citamos varios de los conceptos que se encuentran sobre este tema y que sirven como base para la elaboración de la medición y el plan de mejoramiento del clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul.

Según Hernán Álvarez l. “Entendemos por clima organizacional al ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional.

“clima organizacional = percepción del individuo sobre la organización de acuerdo a su ambiente.”

Taigun y Litwin⁷ (1968): “El clima Organizacional es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que a) experimentan sus miembros, b) influye en su comportamiento y c) puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características (o atributos) de la organización”.

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

2.2.1 CONCEPTO

La cultura organizacional (laboral) está relacionada con las normas de una empresa que deben ser seguidas por los trabajadores para el correcto funcionamiento de la organización y que puede incluir: Sus planes estratégicos (visión, misión, objetivos entre otros) y la gestión empresarial (procedimientos para capacitación, procedimiento para la toma de vacaciones, ausencias)

Por ello es necesario que las organizaciones proporcionen a sus empleados las mejores condiciones laborales teniendo en cuenta:

- Factores físicos adecuados como un lugar de trabajo confortable, tranquilo, en el cual se encuentren todas las herramientas para desarrollar de una manera eficiente la labor del trabajador. Además, el puesto o lugar donde desarrollar sus funciones debe estar bien iluminado y reunir condiciones higiénicas óptimas.

- Factores psicológicos los cuales deben incluir la forma cómo el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva y los promueve. Además, debe dar la confianza necesaria, para que las personas puedan poner a prueba sus ideas y cometer errores sin temor.
- Sistema de comunicación interna y externa apropiados para que todos los involucrados estén plenamente al tanto de las necesidades y metas de la organización y viceversa
- Procesos que garanticen la retribución de ideas potencialmente útiles que pueden ayudar a los colaboradores a realizar sus funciones de una forma más fácil y eficaz mejorando, a la vez, los rendimientos de la empresa mediante sistemas de méritos basados en premiar, ya sea con un aumento de salario o a través de promociones o capacitaciones, a aquellos empleados que puedan crear e implementar ideas innovadoras.

“esta información se relecto de la página web los recursos humanos y el empleo.” www.rrhh-web.com

2.3 MODELO DE ANALISIS TEORICO:

2.3.1 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

En la investigación realizada a la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón - Huila se van a realizar una serie de encuestas al personal que labora en la institución para conocer la percepción que tienen sus funcionarios sobre el clima organizacional en el Hospital.

Se va a utilizar un formulario que presenta 25 factores que ayudan a determinar el clima laboral algunos elementos de la cultura organizacional. De ahí se tomaron unas dimensiones que ayudan a explicar el clima que existe en el Hospital. Estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización tales como:

COMUNICACIÓN:

El clima organizacional y el liderazgo son temas de gran interés para el análisis de la comunicación interna en las empresas sin importar su tamaño y únicamente detectando y analizándolos se puede llegar al buen desempeño de las organizaciones.

Como ya se mencionó la comunicación es de gran valor para las organizaciones pero existen factores que no permiten que se concluya este proceso comunicativo, afectando en la productividad de la empresa, este fenómeno se da en la interacción entre los gerentes y los subordinados.

El desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Las empresas de hoy, piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física. Si sumamos la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por esto creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que si ponen la atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

En nuestra opinión los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

Falta de Comunicación: La falta de comunicación vertical y horizontal, o una comunicación sesgada donde no se informa suficientemente a los empleados de los cambios que tienen lugar en la empresa, de la situación de la misma, se transforma en una falta de confianza en los altos cargos y en sus decisiones.

MOTIVACION

La motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. Se han identificado numerosos motivadores desde los más fundamentales o fisiológicos hasta los de más alto nivel como la autorrealización; las necesidades de poder, logro y afiliación; los factores intrínsecos y extrínsecos del puesto de trabajo; las expectativas, la retribución, las metas laborales, y Medición del Clima Organizacional en la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.

Es de esperar que un empleado motivado tiende a ser más productivo que si no lo está. Puede ocurrir que su realidad laboral no le satisfaga o que experimente gran satisfacción en su trabajo pero que su nivel productivo sea bajo; en cada uno de los casos hay desajustes que corregir.

La motivación dentro del Ambiente Laboral por años ha sido una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados y/o trabajadores ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades con agrado lo cual proporciona a la organización grandes avances no solo con la relación con sus empleados si no con el crecimiento general de la compañía. La motivación laboral está influenciada directamente por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencias, entre muchas otras variables que hacen que su comportamiento sea de alguna manera en específico.

La falta de Motivación en muchas organizaciones los superiores sólo dan retroalimentación a los empleados cuando hacen algo mal. No reconocen nunca el trabajo bien hecho por un trabajador, esto ocasiona que la persona deje de sentirse cómodo al realizar esa actividad, no tendrá ganas de acudir a su puesto de trabajo y creará un mal clima laboral, además de afectar a la productividad de la persona.

SENTIDO DE PERTENENCIA

El sentido de pertenencia se entiende como la aptitud de considerarse y de sentirse integrante de un grupo; en las organizaciones, también se puede identificar el sentido de pertenencia como la relación empresa empleado. Esta relación se orienta hacia la realización de los objetivos individuales y organizacionales. Cuando estos dos objetivos convergen, se satisfacen mutuamente y existe responsabilidad social por parte de la organización, produce bienestar en los trabajadores, generando así sentido de pertenencia a la empresa. Cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño, la empresa le asigna responsabilidades, las cuales se convierten en un reto y un mejoramiento continuo de su condición en la organización.

Aunque en algunas ocasiones, el compromiso e identificación de los empleados hacia la empresa puedan estar deteriorados, siempre es posible optimizarlos ya sea a través de actividades de integración, capacitación o mejoramiento personal y profesional.

LIDERAZGO

El liderazgo es un factor importante dentro del equipo de salud; si nos vemos enfrentados a un mal liderazgo entendido según nuestra experiencia, como un líder autoritario, un líder con poca capacidad resolutive, un líder con insuficiente capacidad para dirigir al equipo, tendremos al frente un líder que en definitiva no será reconocido por el equipo y que por lo tanto afectará nuestro desempeño y motivación para el cumplimiento de nuestros objetivos y los del Centro de Salud.

Existe liderazgo en varios niveles dentro del centro de Salud, por ejemplo el liderazgo que ejerce la jefatura, el liderazgo que existe en los equipos de salud de sectores, el liderazgo de los equipos de profesionales y de cada estamentos etc., en todos ellos siempre existen personas con capacidades innatas para ejercer de alguna forma un liderazgo, pero para nosotros el que tiene mayor relevancia se refiere al liderazgo ejercido por el director del Centro de Salud.

El liderazgo debe ser ejercido de buena manera de forma tal que este no genere conflictos dentro del equipo. De ahí surgen estilos de liderazgo que pueden ser efectivos o inefectivos en términos de cómo este influye en el trabajo y en las relaciones interpersonales de los funcionarios. Surgen así distintos tipos de comportamiento tales como aquellos que resultan negativos para el equipo como son el exceso de control, sentimientos de superioridad, neutralidad en la toma de decisiones, etc. Cuando hemos sido testigos de un mal ejercicio del liderazgo, nos hemos encontrado con que aparecen situaciones de disconformidad dentro del equipo, se pierde el objetivo del trabajo, se crea un ambiente de inestabilidad, donde no se respetan las normas y se abusa del sistema, donde se generan roces entre los funcionarios que desempeñan bien su labor versus los que no se comprometen. Se generan malas distribuciones de poder y de las responsabilidades dentro de la organización. Cada miembro del equipo de salud aporta a la institución conocimientos, habilidades, además cada uno sabe cómo es y lo que es capaz de realizar, se tienen ciertas expectativas del lugar de trabajo, la estructura organizacional, la posición que ocupa en esta organización etc.; cuando estos diferentes aspectos se vinculan forman parte del clima organizacional el que va a ser percibido de manera diferente por cada

uno de los integrantes del equipo. Un buen ejercicio del liderazgo permite que esta percepción del trabajo en equipo sea positiva en la mayoría de los funcionarios del equipo.

Las relaciones interpersonales son las que nos permiten interactuar con los otros miembros del equipo de salud; lograr una comunicación efectiva, solucionar conflictos, y expresarnos de manera auténtica y honesta, si esto es posible se verá favorecido el trabajo en equipo y por consiguiente mejorar nuestra productividad. Un mal liderazgo impide generar espacios de comunicación efectiva de manera que cuando los conflictos surgen estos son resueltos de manera inefectiva, generando disociación dentro del grupo, el trabajo se individualiza, se pierde el sentido de pertenencia, los objetivos y metas no parecen claros y el trabajo de equipo y de salud familiar se dificulta, por lo tanto existirá una percepción de un mal Clima laboral en la mayoría de los funcionarios de salud. Por lo tanto creemos que las inadecuadas relaciones interpersonales pueden generar consecuencias en el funcionamiento de la institución en distintos niveles, esto se verá reflejado en el deterioro de la calidad de la atención, mayor cantidad de errores y pérdida de recursos y finalmente los mayores perjudicados serán los otros miembros del equipo de salud y también sus usuarios. Por el contrario cuando las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción se cuenta con un buen equipo de trabajo que brinda la posibilidad de comunicarse y da sensación de pertenencia lo que facilitaría el desarrollo como profesional y también como persona. Como factores asociados de conflictos dentro de una institución podemos nombrar la inequidad en la distribución del trabajo, conflicto en las responsabilidades, la falta de comunicación entre los miembros de la institución, burocracia en las reglas, falta de motivadores y exceso de estresores. Los conflictos dentro del equipo de salud son permanentes e inevitables. Sus resultados pueden ser negativos o positivos para el equipo. Algunos de los resultados negativos del conflicto pueden ser: Experiencias emocionales desagradables, trastorno del proceso de toma de decisiones, relaciones de trabajo inadecuado entre otras. Como consecuencia de esto puede producirse una disminución de la productividad. Algunos de los resultados positivos pueden ser: aumento de la motivación y creatividad, aumento de la participación de los funcionarios, mayor comprensión de otros y oportunidad de cambiar cosas que molestan. De aquí surge la necesidad de contar con un buen líder que sea capaz de reconocer los conflictos a tiempo y de esa manera intervenir para que no afecten el clima laboral.

Por ello el liderazgo dentro de una institución no debe ser una tarea impuesta; no deben existir los líderes por título, sino que debe ser una tarea asumida con compromiso y sentido de bien común. Las formas de liderazgo son dinámicas, deben ser asumidas de acuerdo a las necesidades que vayan surgiendo. Por lo tanto, según nuestra postura, no existe un estilo de liderazgo mejor que otro.

ORGANIZACIÓN

El buen funcionamiento de una organización depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus tareas, claro está, que algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la organización.

Para comprender la dinámica y el comportamiento de los individuos, es necesario considerarlos dentro de un sistema, es decir, partir de la explicación de la organización a la cual pertenecen. Es por ello que para determinar la influencia que la organización tiene sobre los individuos que en ella trabajan consideramos de vital importancia definir a la misma, ya que es ella, con su cultura, sus

relaciones laborales y sus sistemas de gestión, la que proporciona el terreno para el desarrollo del clima laboral.

2.3.2 25 FACTORES PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

- PROYECTO FORMAL DE EMPRESA

Es el grado de conocimiento de la visión, la misión, las estrategias, los objetivos y las políticas de la empresa

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional permite realmente la integración de individuos y grupos, así como la agilización de los diversos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos y estrategias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul

- PARTICIPACION

Es todo lo relacionado directamente con su trabajo, si usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones

- INSTALACIONES Y ELEMENTOS DE TRABAJO

Las instalaciones y los elementos o ayudas que usted utiliza diariamente al realizar sus labores.

- HOLISMO Y SINERGIA

Es cuando las personas y las áreas interactúan positivamente, y como un todo, en relación estrecha y amistosa, con el fin de alcanzar, de la mejor manera, la misión y los objetivos de la empresa.

- LIDERAZGO

El liderazgo se da cuando el jefe inmediato, es persona motivante, receptiva, exequible, creativa, orientadora e impulsadora de las decisiones y acciones individuales y grupales

- TOMA DE DECISIONES

Es cuando las personas y las áreas toman las decisiones unánimemente, con el fin de alcanzar, de la mejor manera, la misión y los objetivos de la empresa.

- TRABAJO GRATIFICANTE

Es cuando el trabajador está en la empresa en el trabajo que más le gusta y con funciones que le representan un desafío interesante para su realización personal, su creatividad y productividad

- DESARROLLO PERSONAL

Es cuando la empresa estimula su formación personal y profesional, en forma permanente

- RELACIONES INTERPERSONALES

Es cuando en la empresa las relaciones interpersonales son realmente las mejores

- CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

Es cuando los trabajos que los empleados reciben de otras personas u otros grupos para continuar con determinados procesos, son, en general, trabajos de calidad, acordes con los requerimientos.

- SOLUCION DE CONFLICTOS DE INTERESES

Los conflictos que se presentan entre personas y entre grupos se solucionan oportunamente, procurando arreglos satisfactorios para las partes involucradas y el acercamiento entre ellas.

- LIBERTAD DE EXPRESION

Es cuando la empresa da amplias posibilidades de expresarse libremente

- ESTABILIDAD LABORAL

Cuando la empresa brinda la estabilidad laboral necesaria para que sus empleados desempeñen su trabajo con la suficiente tranquilidad

- RECONOCIMIENTO

Se les reconoce a las personas se les valora en empresa por su creatividad, su productividad, la calidad de su trabajo, se les destaca o se les incentiva, en una u otra manera

- SALARIO

Cuando la empresa da justa retribución a sus empleados por sus servicios prestados

- NORMAS Y REGLAMENTOS

Las normas, procedimientos, manuales, controles, código de ética que se tienen en la empresa son los estrictamente necesarios, como para permitirnos trabajar con agilidad

- EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Cuando son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño de las personas en el trabajo

- COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACION

Cuando la comunicación existente entre dirigentes y subordinados permite un clima organizacional plenamente gratificante, contando con su respectiva retroalimentación si así lo amerita, para facilitar la realización del trabajo

- SELECCION E INDUCCION

Cuando además de contar con el talento necesario para realizar determinadas labores, se les brinda la inducción necesaria para ejercer su cargo de manera óptima destacando así su calidad humana

- IDENTIDAD E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

Es la imagen que tiene la empresa y su reconocimiento por su buen servicio

-CELEBRACIONES Y CEREMONIAS

Las celebraciones institucionales que periódicamente se realizan en la entidad contribuyen al mejoramiento del clima y a una cultura participante

- GRUPOS INFORMALES Y USO DEL TIEMPO LIBRE

Las actividades informales contribuyen a una cultura y un clima plenamente gratificante en las empresas.

- VALORES

Los valores tales como la calidez humana, el logro, la orientación al futuro son muy importantes por ello las empresas deben implementarlos y enseñarlos a sus empleados.

- SUBCULTURAS Y MULTICULTURALISMO

Son las culturas que tiene cada empleado y se debe respetar el libre pensamiento teniendo en cuenta que la empresa tiene sus objetivos y los empleados deben entenderlas y sin distinción de las que tenga cada funcionario se deben encaminar al logro de los objetivos de la empresa.

2.4 SÍNTESIS DEL CONTEXTO TEÓRICO

En este trabajo se va a realizar la medición y el plan de mejoramiento del clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, con el objetivo de medir la percepción por parte de los funcionarios sobre el ambiente que se vive en la entidad.

La medición se va a realizar por medio de una encuesta que se va a aplicar a los empleados y tiene como modelo 25 factores que determinan el clima laboral, ya con los obtenidos se va a realizar un plan de mejoramiento y así ir perfeccionando los procesos y procedimientos en el hospital para que esta entidad siga brindando servicios de alta calidad a la comunidad del municipio de Garzón y sus alrededores.

3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación tiene como componente más fuerte el método **INDUCTIVO** porque este nos ayuda a tener conclusiones generales a partir de premisas particulares. En este proyecto se va a observar por medio de encuestas aplicadas a el talento humano de la empresa social del estado ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, la percepción que tienen los empleados sobre el clima organizacional y de ahí se procede a una etapa de observación y análisis de los datos arrojados que permitan generalizar y crear hipótesis que nos ayuden a cumplir con la medición y la identificación de las causas que pueden estar generando posibles inconvenientes en la organización y así presentar el plan de mejoramiento del clima organizacional en la institución.

3.1.2 ESTUDIO CON POBLACIÓN Y MUESTRA

En la medición y plan de mejoramiento del clima organizacional de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, se seleccionó un grupo de 35 empleados que trabajan en el hospital, en las diferentes áreas las cuales se van a describir en el siguiente cuadro.

AREAS	Nº
Auditoría de cuentas	2
Cartera	2
Biomédicos	2
Almacén	3
Salud ocupacional	3
Control Interno	1
Administrativos	3
Laboratorio	2
Banco de sangre	2
Facturación	2
Talento humano	2
Conductores	2
Urgencias	3
Rayos x	2
Mantenimiento	2
Farmacia	1
Psicología	1
total	35

3.1.3 VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO A LA CALIFICACIÓN OBTENIDA

La valoración que vamos a implementar para el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a personal de la institución es un una escala de 0 a 10 donde 0 es clima organizacional nada gratificante y 10 clima organizacional plenamente gratificante.

Cuadro tomado de programa seminario de gerencia usco alta gerencia cohorte 26

Calificación numérica	Calificación cualitativa
10	excelente
9,0 – 9,9	Muy bueno
8,0 – 8,9	Bueno
6,0 – 7,9	Aceptable
4,0 – 5,9	Malo
0,0 – 3,9	pésimo

3.1.4 TECNICAS DE INVESTIGACION

Las técnicas que se van a implementar en esta investigación son encuestas aplicadas al talento humano de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, con el fin de medir el clima organizacional según la percepción que tienen los funcionarios.

Así como la observación directa con el cual se registran aspectos visuales y auditivos relacionados con el objeto de estudio.

3.1.5 METODOLOGÍA A SEGUIR PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

Esta investigación se va a desarrollar con el propósito de trabajo de grado de la especialización en alta gerencia de la universidad surcolombiana, y para que sirva como guía de mejoramiento al clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila.

Se va a utilizar como instrumento una encuesta que cuenta con 25 factores que sirven para medir el clima organizacional en las organizaciones, se toma un número determinado de funcionarios del hospital para conocer la percepción que tienen sobre este tema y se generaliza para poder determinar las causas que pueden afectar el buen funcionamiento de la entidad, así como las causas que generan estos inconvenientes, con estos resultados se hace el proceso de plan de mejoramiento para la logran un clima plenamente gratificante y que todos los pacientes de este hospital que opera en la ciudad de Garzón y sus alrededores puedan acceder cada día a una mejor atención y calidad en los servicios de salud

4. SEMBLANZA DEL HOSPITAL

4.1 HISTORIA

En Agosto 19 de 1.893, nació la Sociedad San Vicente de Paúl, para ayudar a los pobres necesitados y enfermos. El 7 de Octubre de 1.895, se cristaliza como hospital de Beneficencia según escritura pública 177 de la Notaría de Garzón, cuya misión era la de ofrecer protección a los ancianos e indigentes, siendo un asilo para ellos, además se prestaba el servicio de curaciones. En 1971 se concedió Personería Jurídica y la entidad tomó el nombre de Hospital Integrado San Vicente de Paúl. El 1 de Noviembre de 1973 quedó como Hospital San Vicente de Paúl, hasta el 11 de Enero de 1978 cuando tomó el nombre de Hospital Regional San Vicente de Paúl.

En Agosto 1° de 1.994, mediante Decreto Ordenanza No. 730, se transforma en Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl del Municipio de Garzón, como entidad pública de categoría especial, descentralizada del orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993 y por el Decreto 1876 de 1994, por el derecho privado en lo que se refiere a contratación, y por lo fijado en sus Estatutos

4.2 MISION

Prestar servicios de salud con calidad, eficiencia, equidad y compromiso social a los usuarios, formador de talento humano de excelencia, basado en estándares superiores de seguridad y calidad; proporcionados por un capital humano autentico, justo, tolerante, afectivo, creativo y eficaz que trabaja en equipo, bajo criterios de mejoramiento continuo y tecnología de vanguardia, hacia una rentabilidad económica y social perdurable.

4.3 VISION

Ser líder en calidad e innovación en la prestación de servicios de salud del Sur Colombiano, en términos de satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, comprometida con el mejoramiento continuo, la aplicación sistemática del conocimiento técnico científico y el desarrollo de su capital humano

4.4 VALORES INSTITUCIONALES

- **JUSTICIA:** Los servidores de la ESE se esfuerzan constantemente en conocer, respetar y hacer valer los derechos de los usuarios, dándoles un trato digno por igual, en condiciones de eficiencia, eficacia y calidad.

-**TOLERANCIA:** Los servidores de la ESE, trabajan en el reconocimiento de las diferencias individuales, en la capacidad para comprender y tolerar, para dialogar y llegar a acuerdos, para construir colectivamente, para enfrentar la adversidad y aprender de las derrotas y de los fracasos, tanto como de los aciertos y de los éxitos. Y así llevar un clima laboral satisfactorio.

-**CREATIVIDAD:** Los servidores de la ESE, se desempeñan con originalidad, audacia, imaginación, reflexión, análisis e iniciativas para implementar nuevas formas de trabajar más eficientes, atractivas y novedosas de los procesos y demás actividades productivas de la empresa.

-**PROFESIONALIDAD:** Los Servidores de la ESE, se esforzaran en perfeccionarse a sí mismo, en lo humano, espiritual, profesional y económico, venciendo los obstáculos y dificultades que se les presenten, desarrollando la capacidad de realizar su trabajo con aplicación, seriedad, honradez y eficacia.

-**AMISTAD:** Entre los servidores de la ESE y sus usuarios prevalecerá una relación afectiva, donde exista el respeto, la humildad, la simpatía, el cariño, el compañerismo, la tolerancia y afinidad de pensamientos.

-**AUTENTICIDAD:** Los servidores de la ESE darán respuesta inmediata, directa, inteligente, sencilla, ante cada situación en la prestación de los servicios de salud, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.

5. PROYECTO FORMAL DE LA EMPRESA

5.1.1 MEDICION

1.1 ¿Cuál es su grado de conocimiento de la visión, la misión, las estrategias, los objetivos y las políticas de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul?

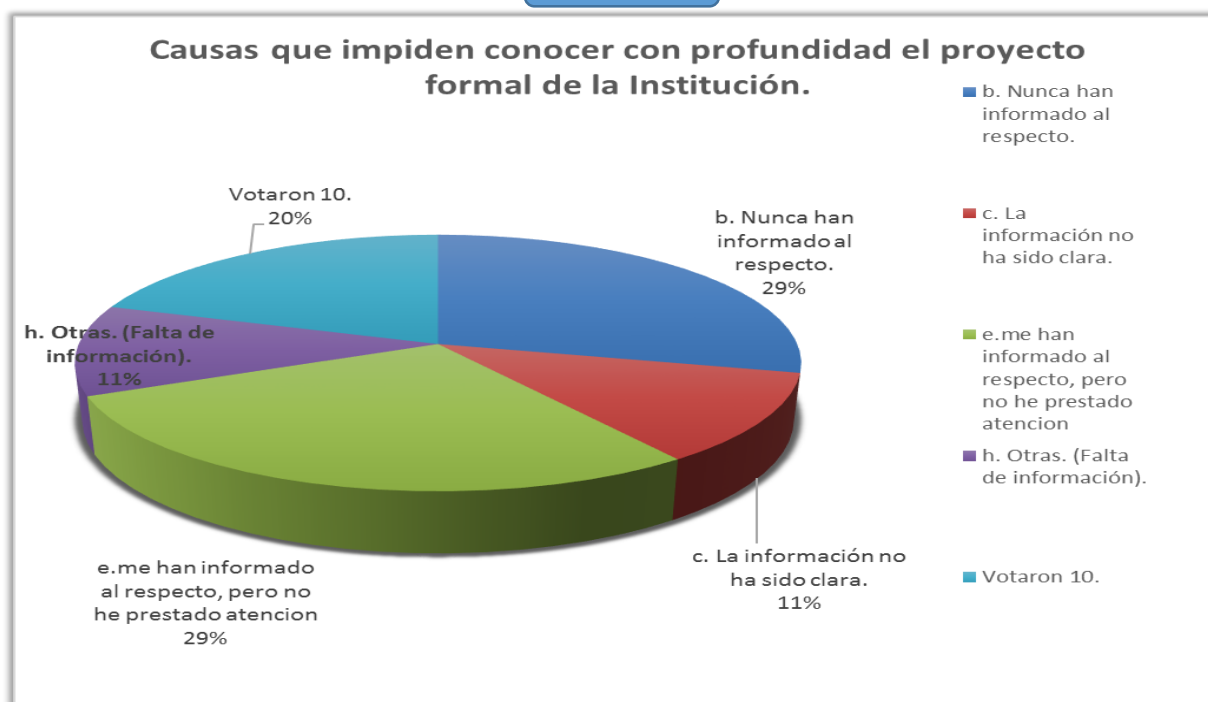
GRAFICA 1



CALIFICACIÓN	RTA
0	2
1	0
2	1
3	0
4	3
5	5
6	3
7	4
8	7
9	3
10	7
	35

5.1.2 CAUSAS

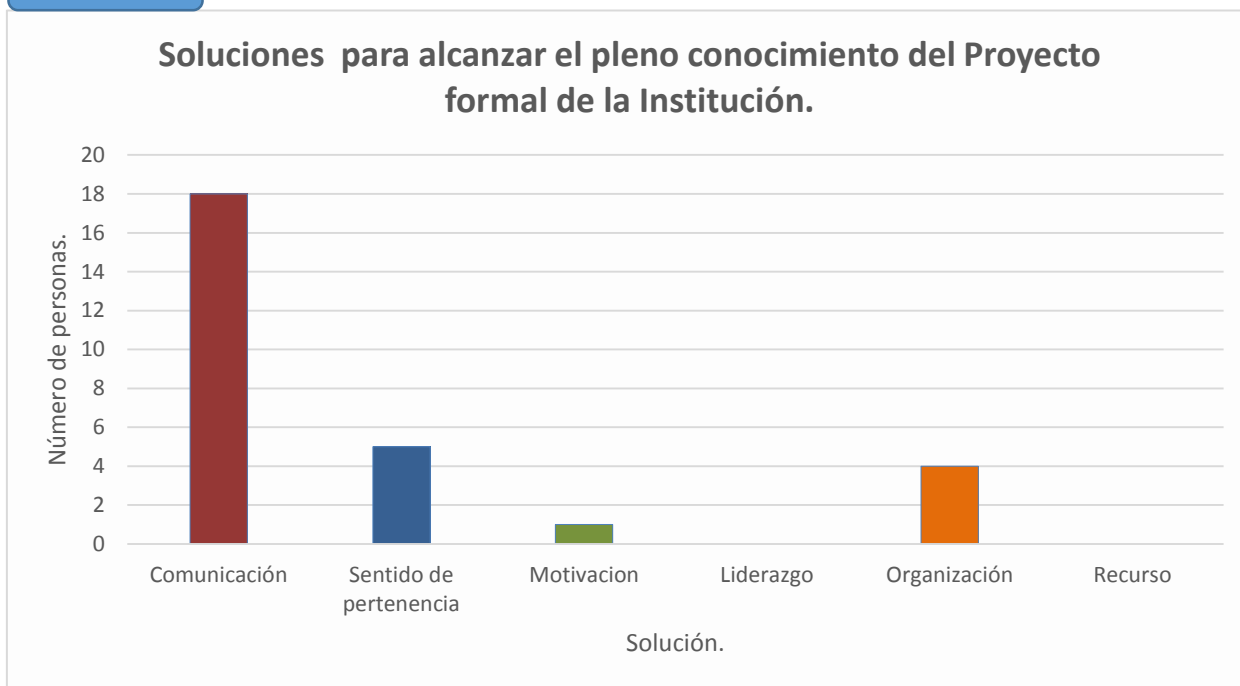
GRAFICA 2



5.1.3 SOLUCIONES

1.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 3



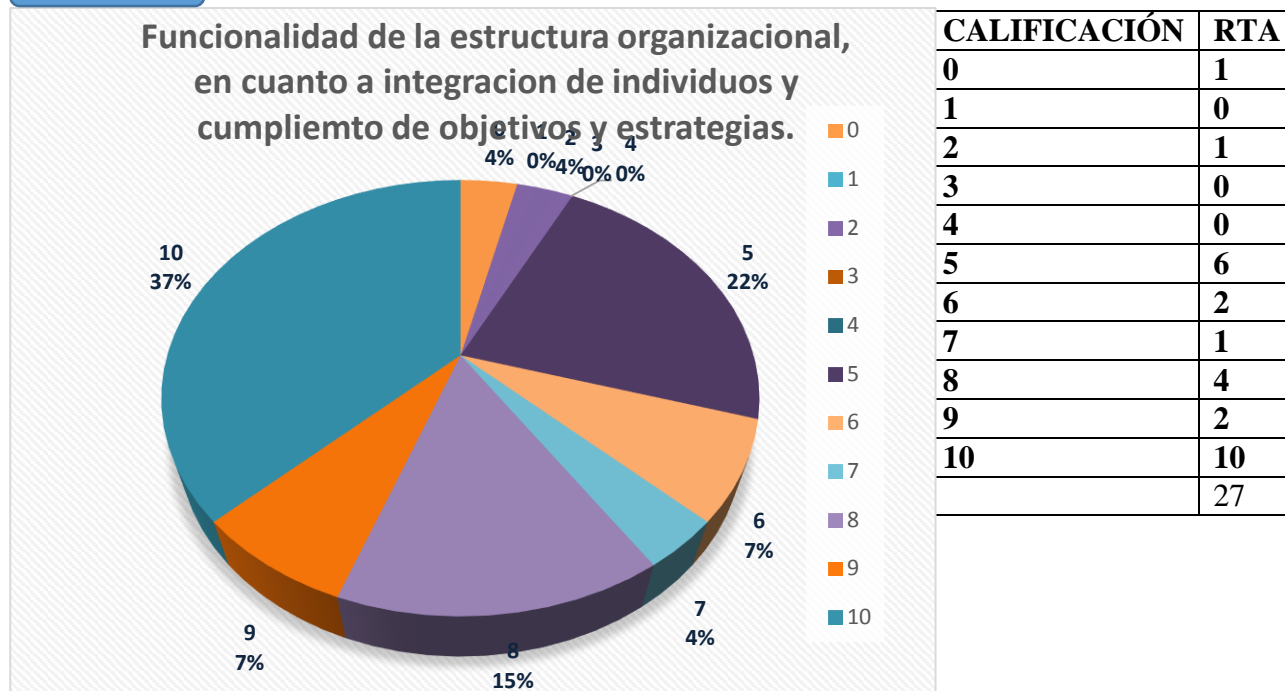
Análisis: De acuerdo a la información recolectada se puede evidenciar que la falta de comunicación es el factor más importante a intervenir para que todos los funcionarios conozcan claramente la visión, misión, estrategias, objetivos y políticas de la institución.

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.2.1 MEDICION

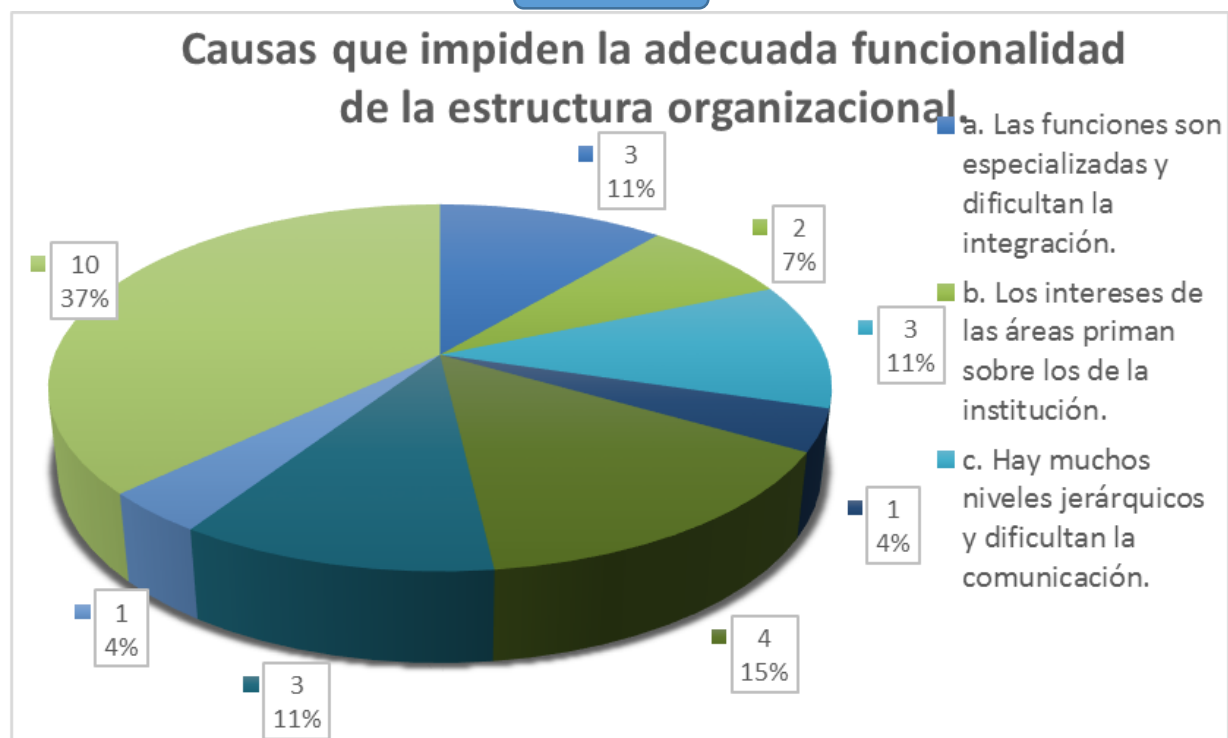
2.1 ¿La estructura organizacional permite realmente la integración de individuos y grupos, así como la agilización de los diversos procesos, con el fin de alcanzar los objetivos y estrategias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul?

GRAFICA 4



5.2.2 CAUSAS

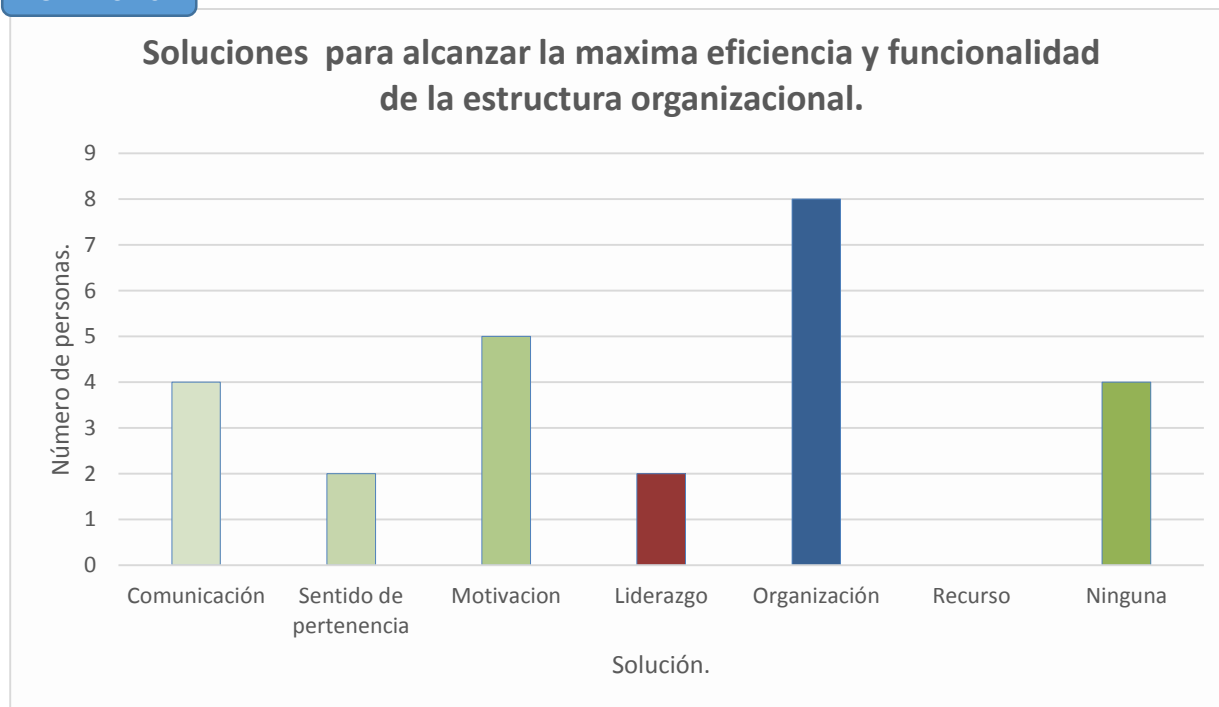
GRAFICA 5



5.2.3 SOLUCIONES

2.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 6



Análisis: De acuerdo con la información recolectada se puede identificar que en la institución hay demasiados niveles jerárquicos y no se le da a los funcionarios la suficiente autonomía que ayude a mejorar los procesos en el hospital, por tal motivo los funcionarios expresan que es muy importante que haya mejor organización para que así exista comunicación y todo se pueda solucionar fácilmente sin tener que recurrir en todo momento a todos esos niveles jerárquicos que demoran en el momento de la toma de decisiones además que ayude a mejorar las relaciones personales entre funcionarios.

5.3. PARTICIPACION

5.3.1 MEDICION

3.1 ¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte en las decisiones?

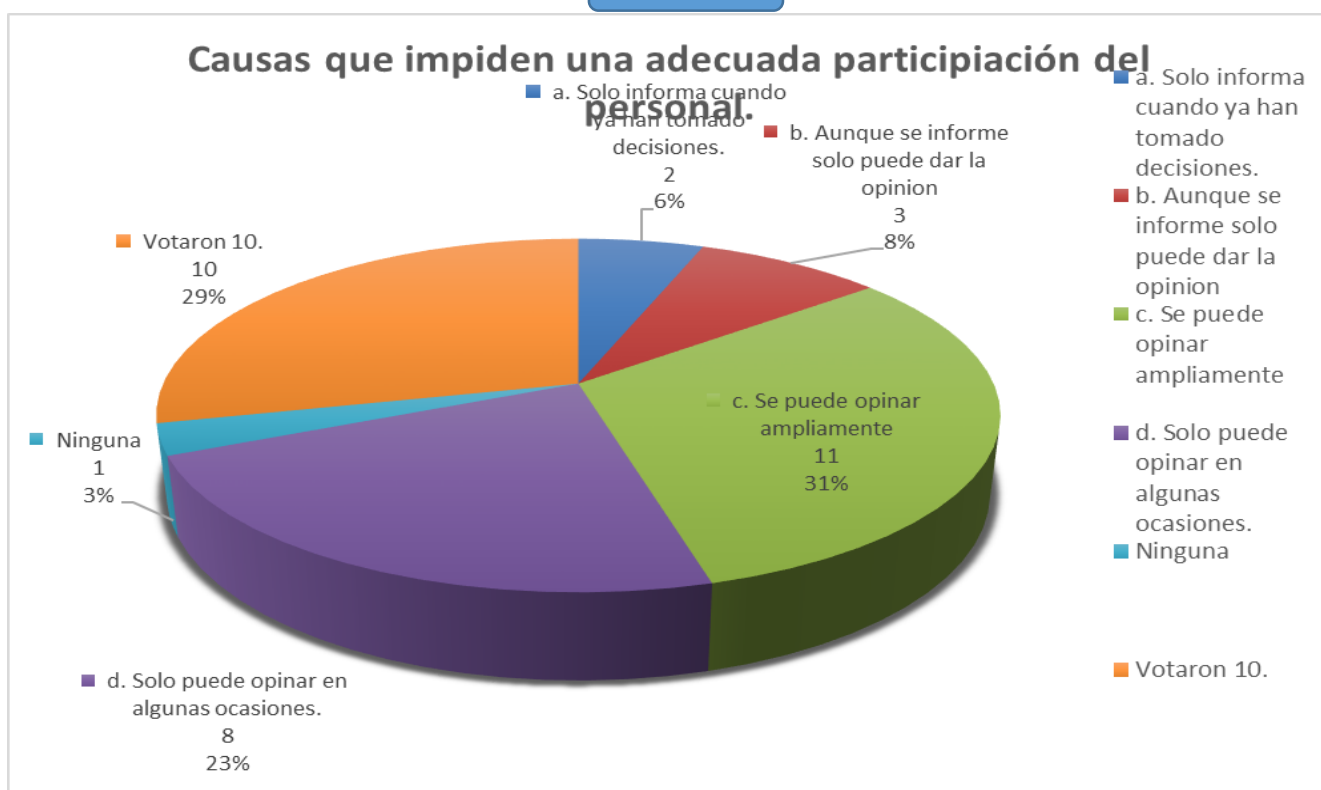
GRAFICA 7



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	0
3	2
4	3
5	4
6	2
7	1
8	10
9	3
10	10
	35

5.3.2 CAUSAS

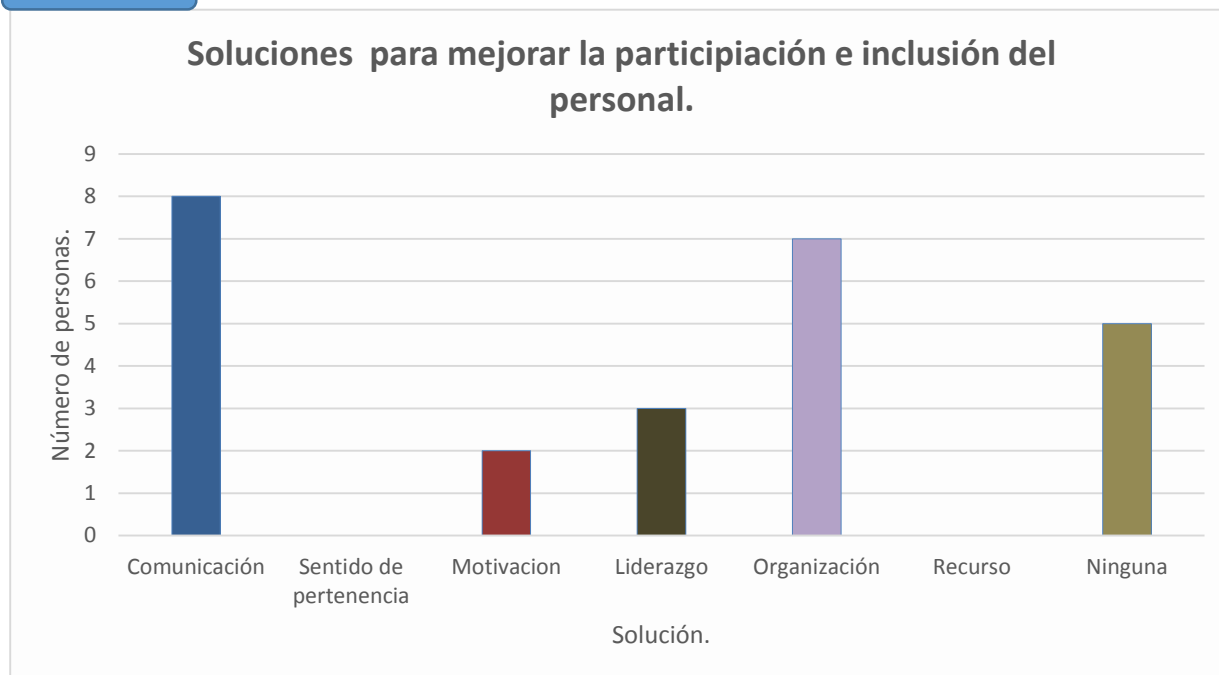
GRAFICA 8



5.3.3. SOLUCIONES

3.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 9



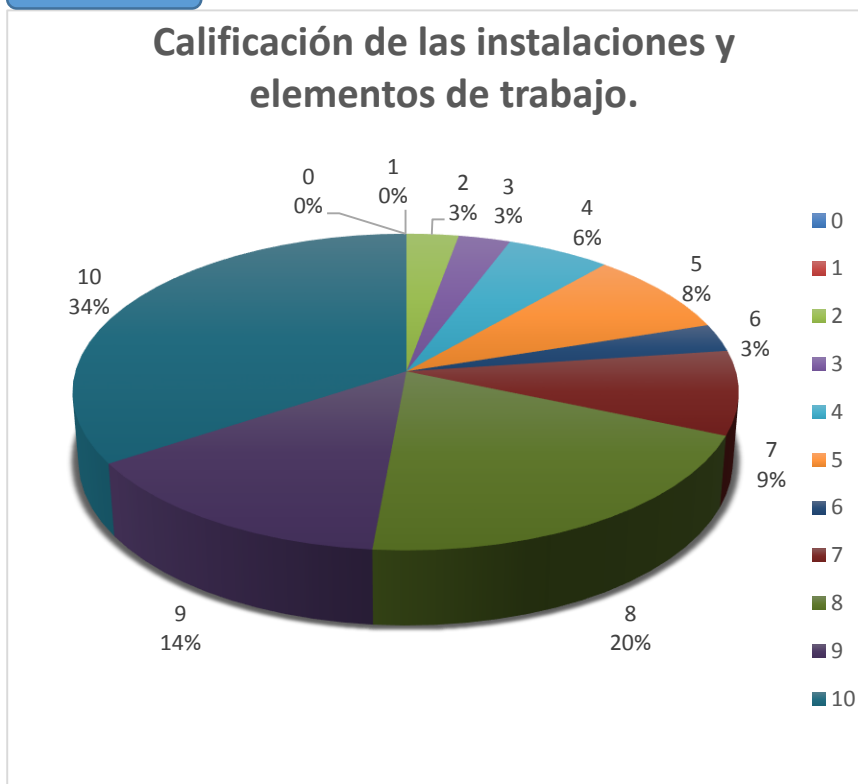
Análisis: De acuerdo a la información obtenida se puede evidenciar que en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila si se le da la oportunidad a los funcionarios para que opinen, pero solo en algunos temas. Por tal motivo los funcionarios dan como soluciones que se mejoren la comunicación y la organización para que esto ayude a generar más confianza y participación por parte del equipo de trabajo del hospital.

5.4 INSTALACIONES Y ELEMENTOS DE TRABAJO

5.4.1. MEDICION

4.1 ¿Las instalaciones y los elementos o ayudas que usted utiliza diariamente al realizar sus labores, le permiten trabajar con comodidad, lograr calidad, a la vez que ser más creativo y productivo?

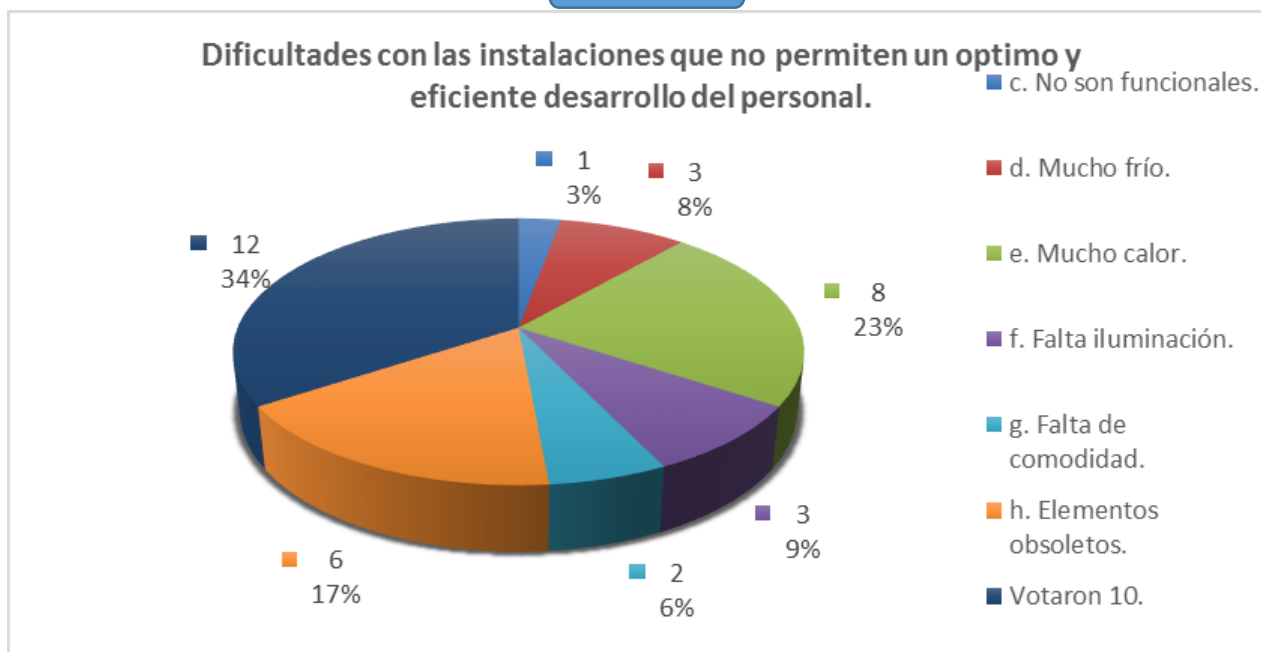
GRAFICA 10



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	1
3	1
4	2
5	3
6	1
7	3
8	7
9	5
10	12
	35

5.4.2. CAUSAS

GRAFICA 11



5.4.3. SOLUCIONES

4.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 12

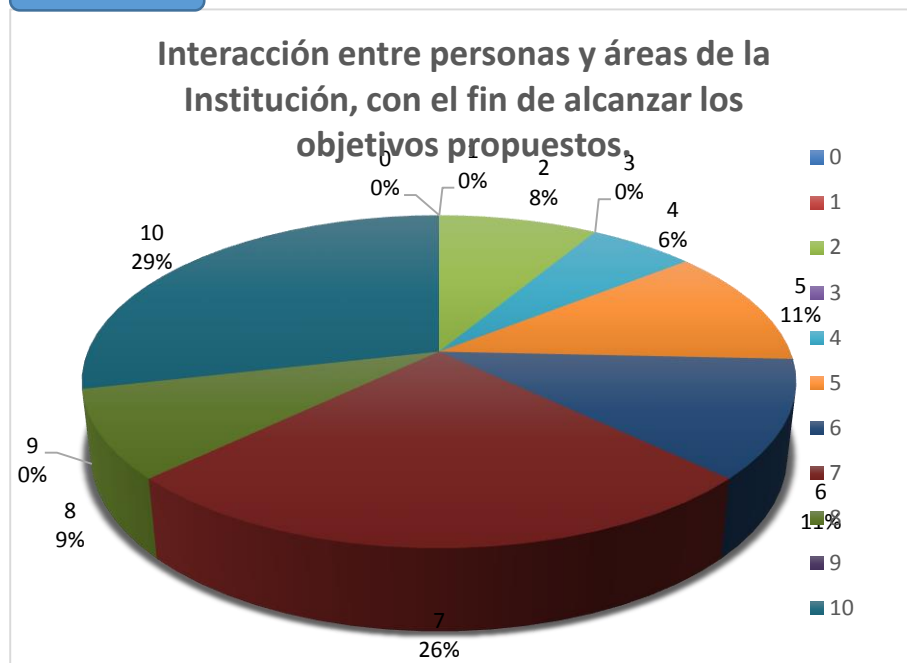


Análisis: De acuerdo a la información obtenida, se puede evidenciar que los funcionarios del hospital en su gran mayoría están conformes con las instalaciones aunque proponen que con la asignación de más recursos se puede alcanzar una mejora en la atención a sus pacientes.

5.5. HOLISMO Y SINERGIA

5.5.1 MEDICIÓN

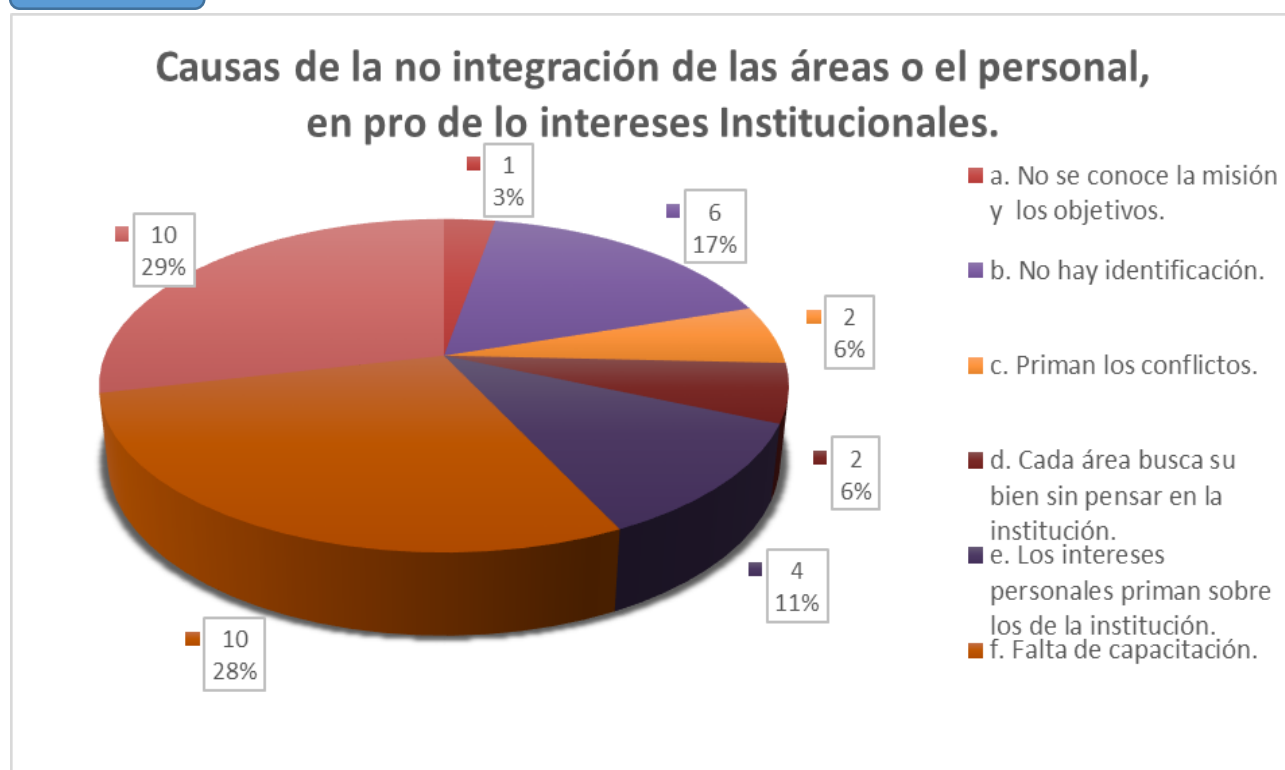
GRAFICA 13



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	3
3	0
4	2
5	4
6	4
7	9
8	3
9	0
10	10
	35

5.5.2 CAUSAS

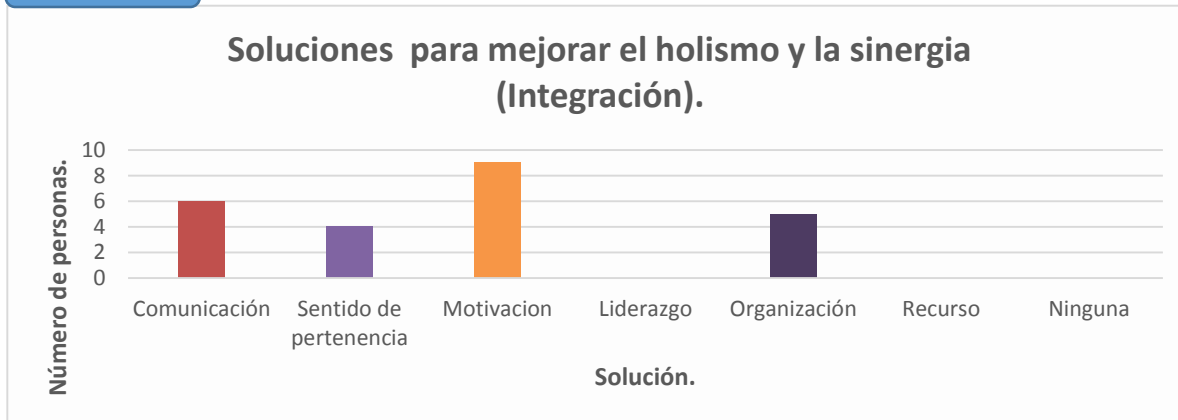
GRAFICA 14



5.5.3 SOLUCIONES

Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 15

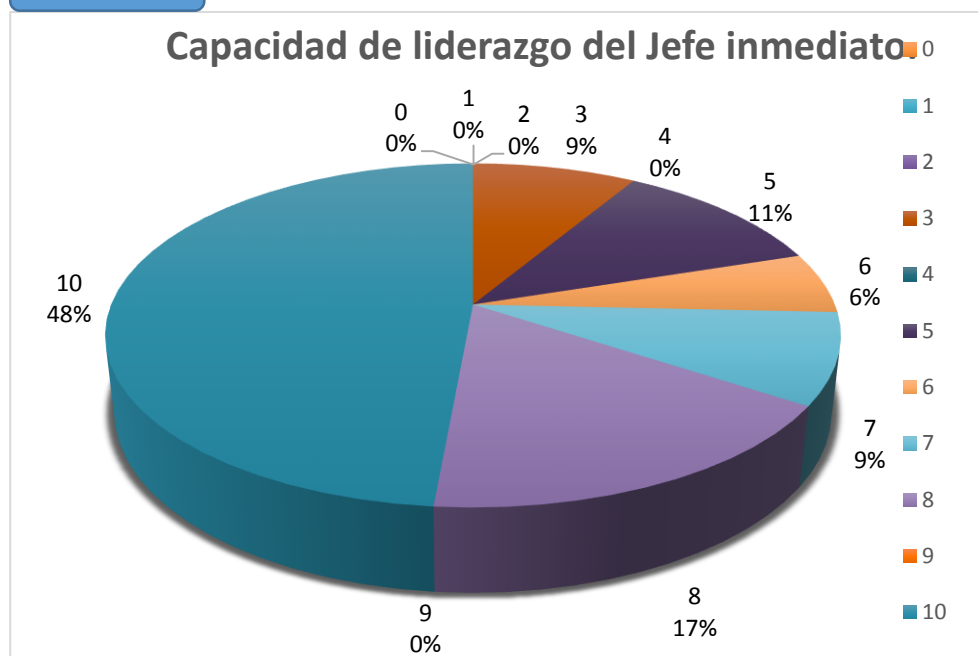


Analisis: con la informacion obtenida se evidencia que los funcionarios no tienen una buena interaccion entre ellos porque no existe capacitacion permanente que logre una buena interacion y por ello proponen que el hospital realice actividades que los motive y una como equipo

5.6. LIDERAZGO

5.6.1. MEDICION

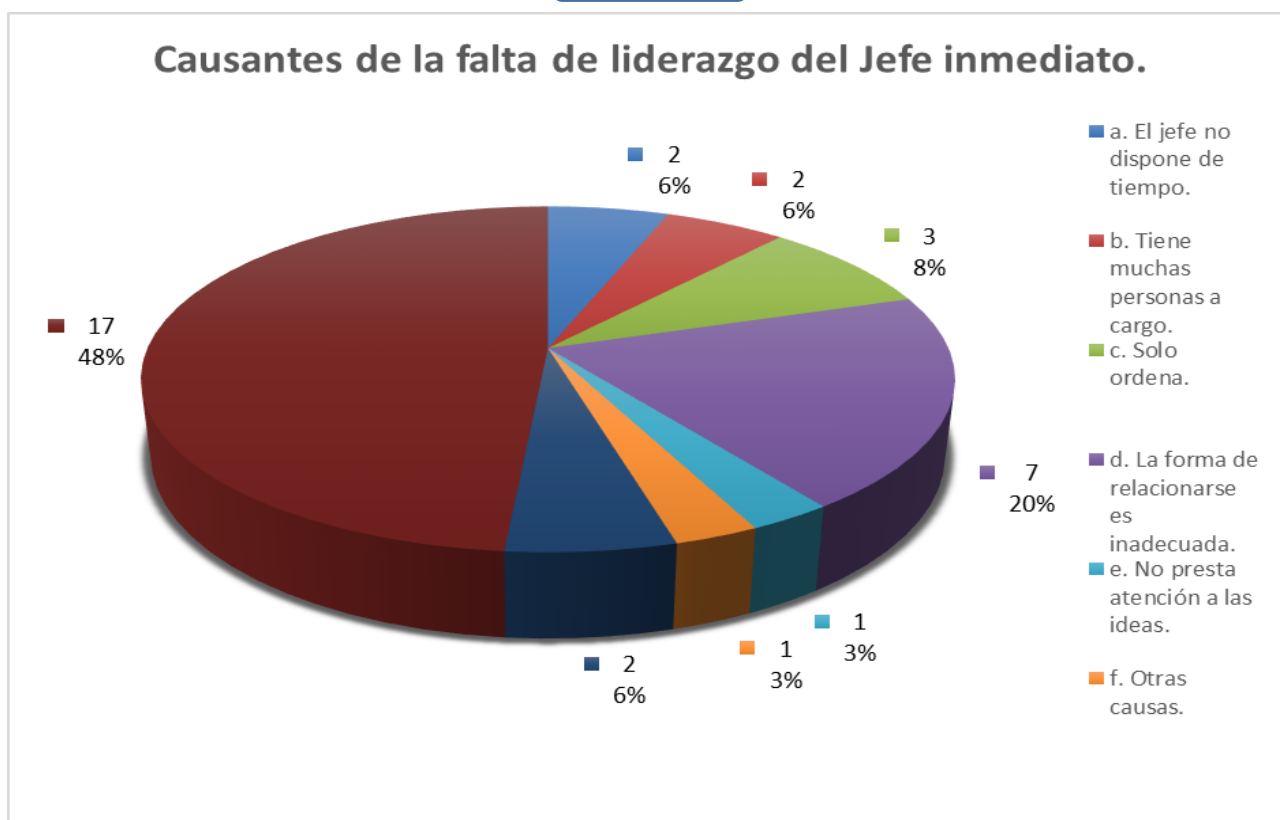
GRAFICA 16



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	0
3	3
4	0
5	4
6	2
7	3
8	6
9	0
10	17
	35

5.6.2 CAUSAS

GRAFICA 17



5.6.3. SOLUCIONES

6.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 18



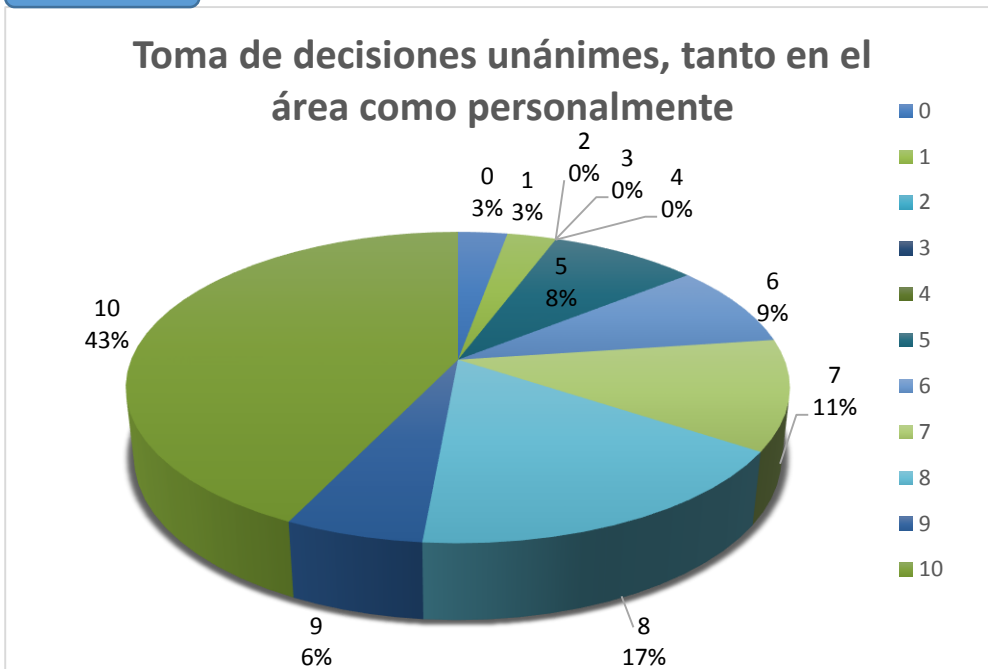
Análisis: con la información recolectada se puede evidenciar que el liderazgo es bueno pero que la forma de interacción en el hospital es inadecuada y por ello proponen que se mejore la organización para lograr con éxito los objetivos de la institución por medio de un buen liderazgo.

5.7. TOMA DE DECISIONES

5.7.1 MEDICION

7.1 ¿Las personas y las áreas toman las decisiones unánimemente, con el fin de alcanzar, de la mejor manera, la misión y los objetivos de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul, antes que sus intereses personales?

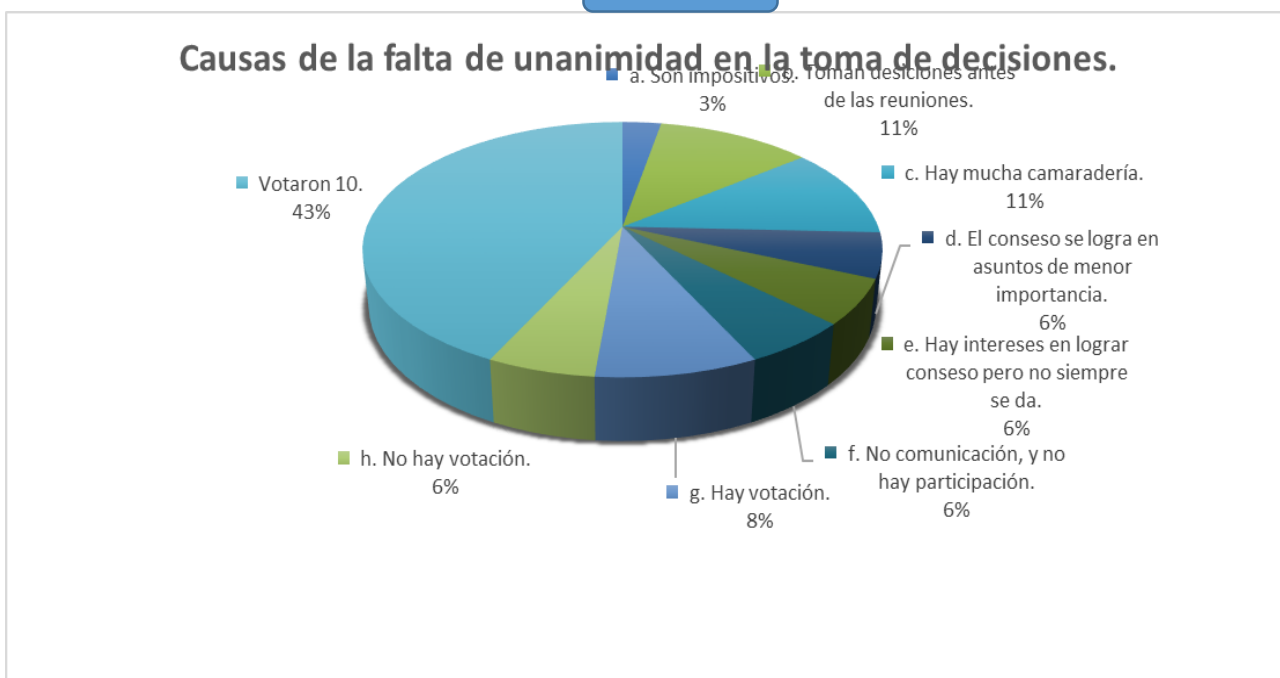
GRAFICA 19



CALIFICACION	RTA
0	1
1	1
2	0
3	0
4	0
5	3
6	3
7	4
8	6
9	2
10	15
	35

5.7.2. CAUSAS

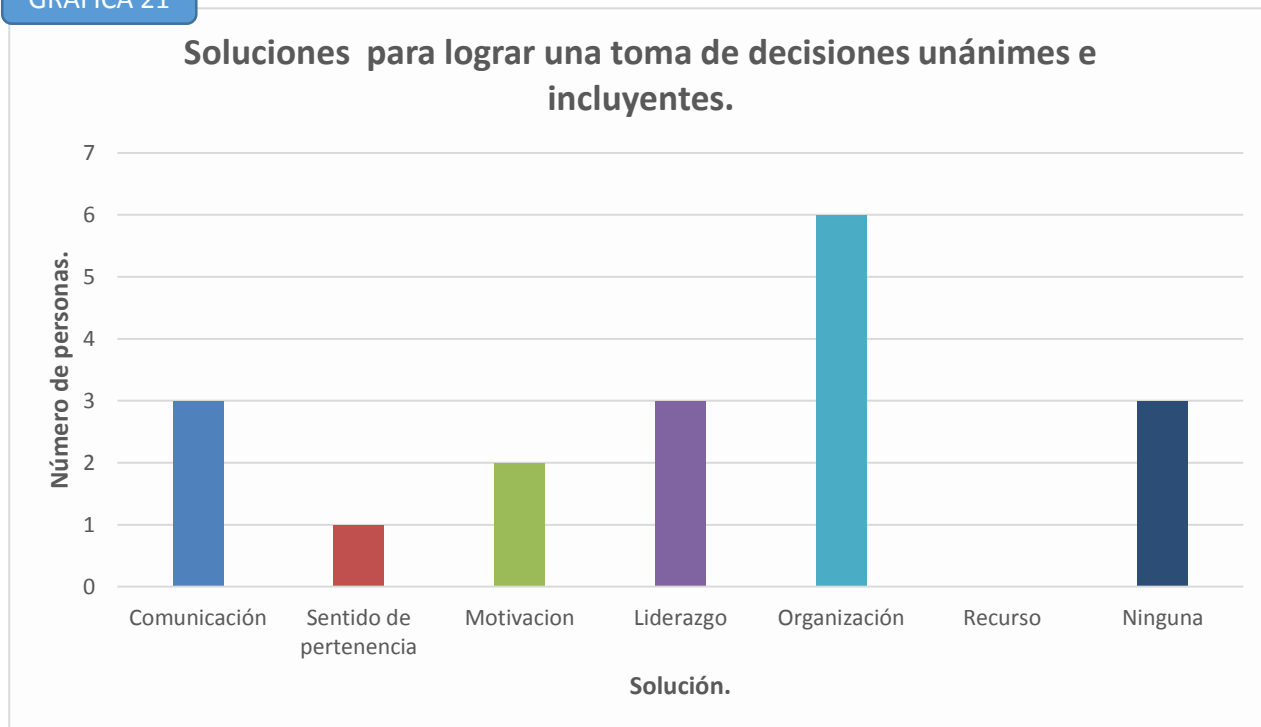
GRAFICA 20



5.7.3 SOLUCIONES

7.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 21



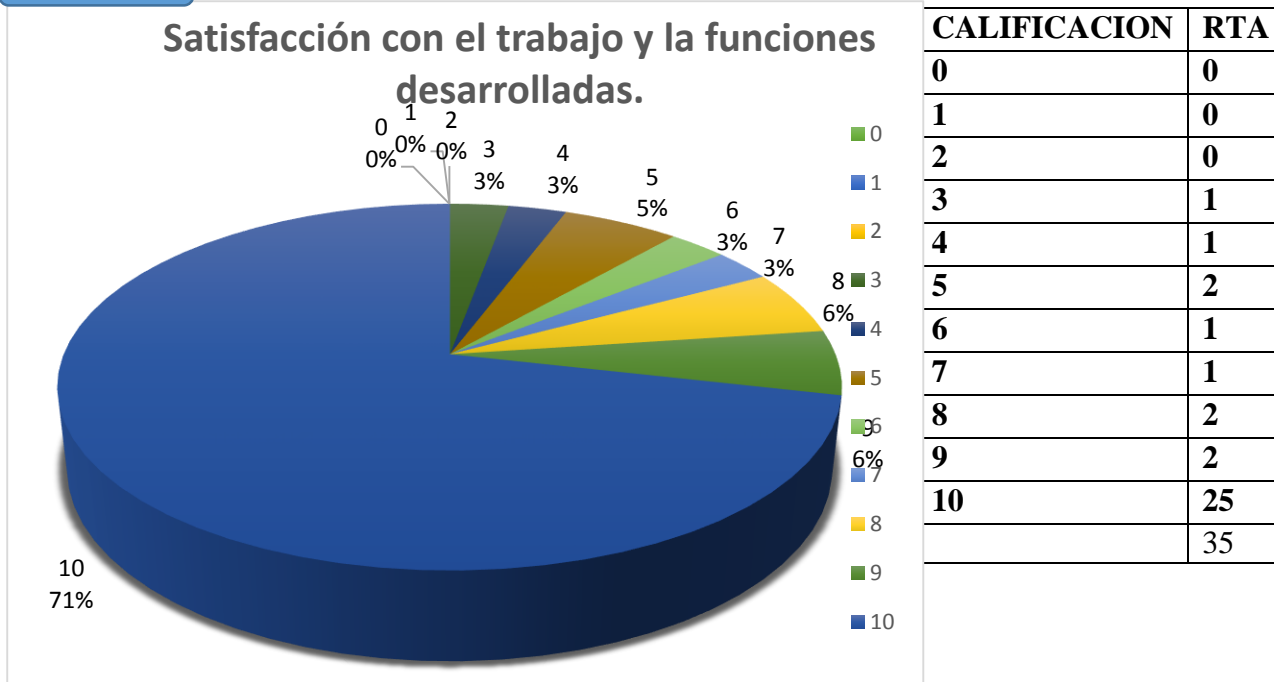
Análisis: con la información obtenida se pudo identificar que las decisiones en el hospital se toman en su gran mayoría pensando en el cumplimiento individual mas no en el grupal porque hay mucha camaradería y no se diferencian las cosas personales de las del trabajo, por ello se propone que haya una mejor organización para que todos los funcionarios se encaminen en el logro de los objetivos del hospital.

5.8 TRABAJO GRATIFICANTE

5.8.1 MEDICION

8.1 ¿Está usted ubicado en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul en el trabajo que más le gusta y con funciones que le representan un desafío interesante para su realización personal, su creatividad y productividad?

GRAFICA 22



5.8.2. CAUSAS

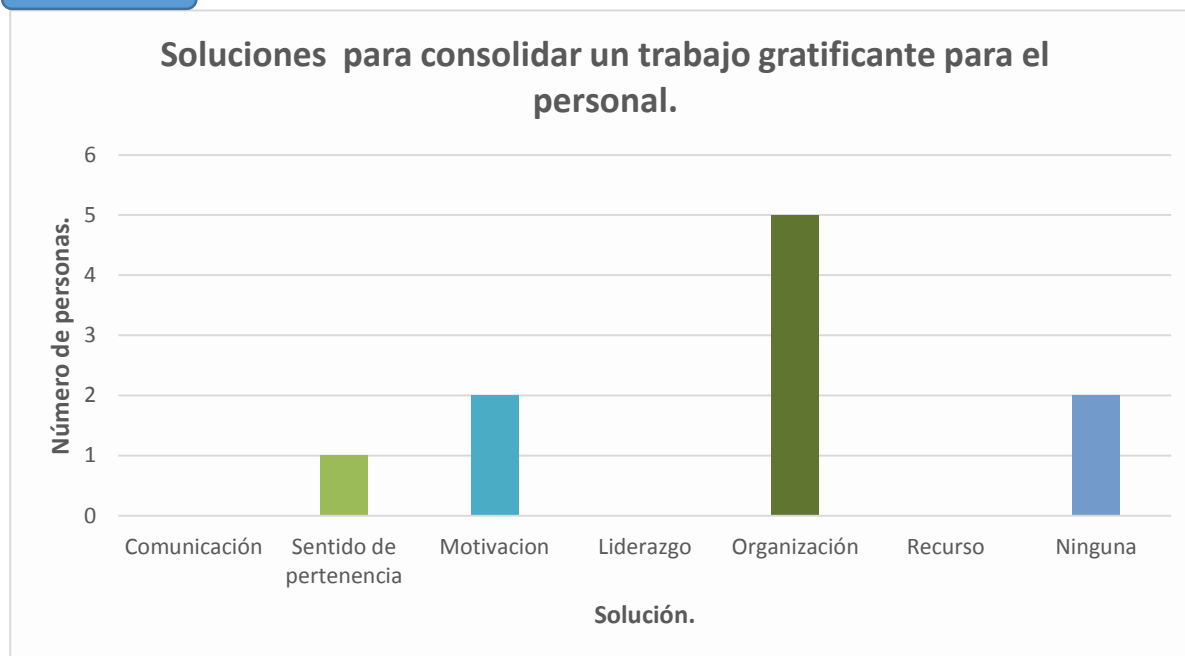
GRAFICA 23



5.8.3. SOLUCIONES

8.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 24



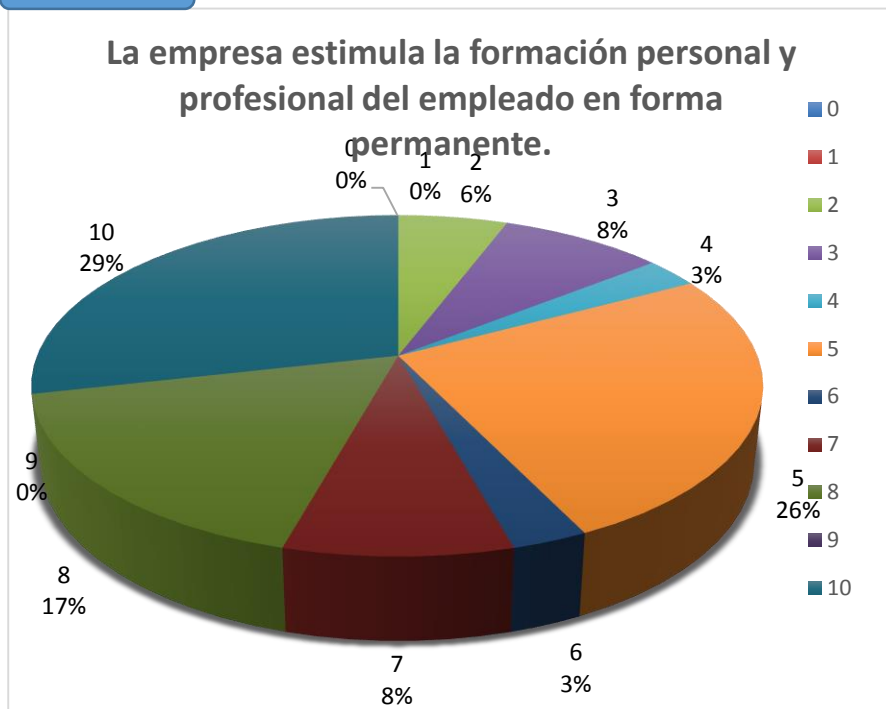
Análisis: con respecto a la satisfacción en el trabajo se puede evidenciar que los funcionarios están conformes con sus tareas pero que las funciones son muy rutinarias y para solucionar este inconveniente y que todos los empleados estén conformes se debe organizar y motivar más al personal.

5.9. DESARROLLO PERSONAL

5.9.1. MEDICION

9.1 ¿La empresa, organización o institución estimula su formación personal y profesional, en forma permanente?

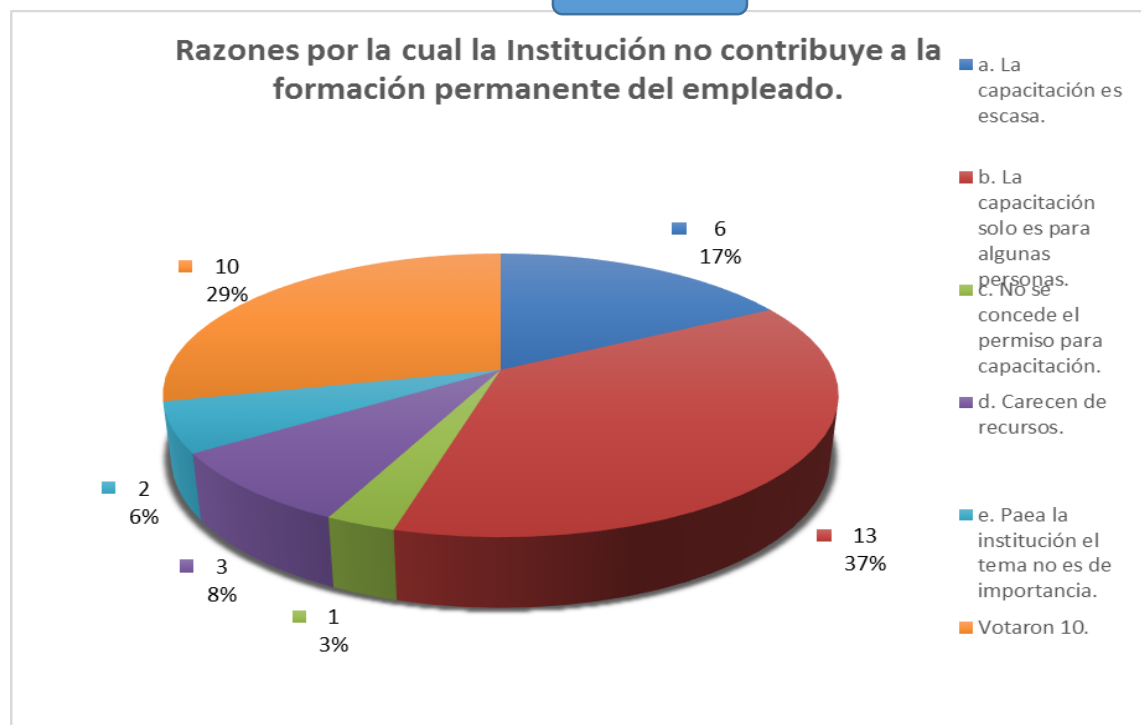
GRAFICA 25



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	2
3	3
4	1
5	9
6	1
7	3
8	6
9	0
10	10
	35

5.9.2. CAUSAS

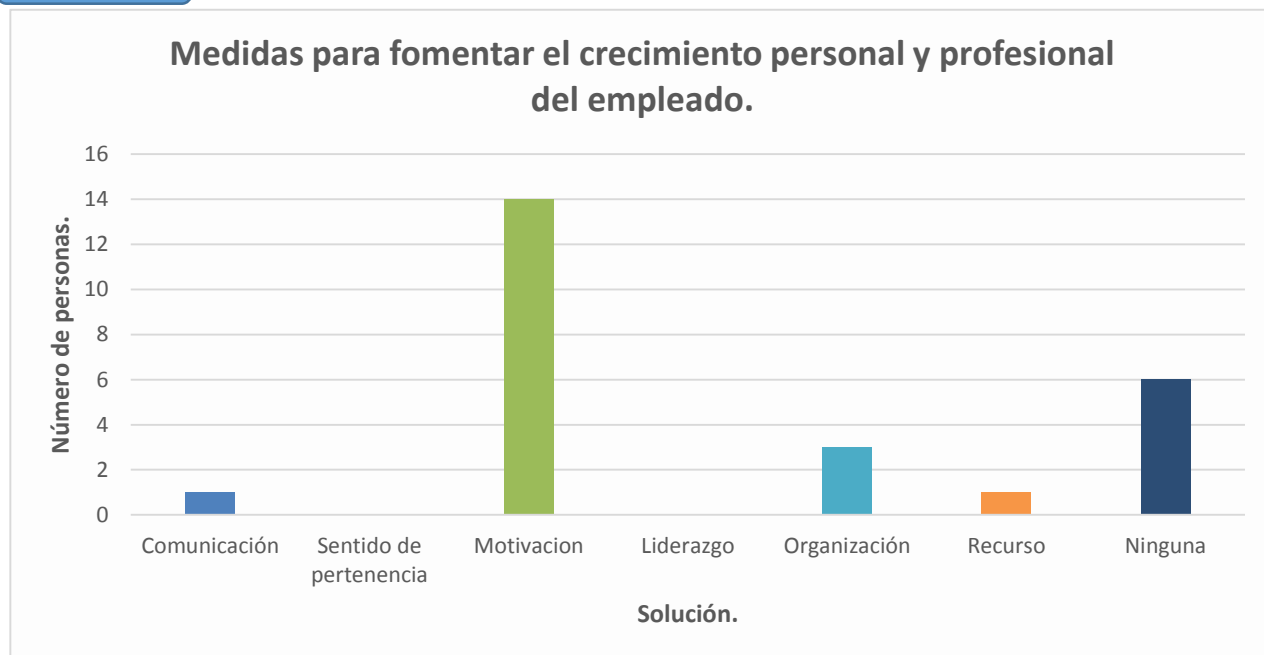
GRAFICA 26



5.9.3. SOLUCIONES

9.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 27



Análisis: en el hospital se da la opción a los empleados para que se superen profesionalmente aunque un número significativo de empleados expresan que las oportunidades solo se le dan a algunas personas y por tal motivo algunos prefieren no estudiar para salir adelante profesionalmente para esta situación proponen que el hospital motive más a los funcionarios y les brinde la posibilidad que estudiar por medio de subsidios.

5.10. RELACIONES INTERPERSONALES

5.10.1. MEDICION

10.1 ¿Las relaciones interpersonales que se dan en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul son realmente las mejores?

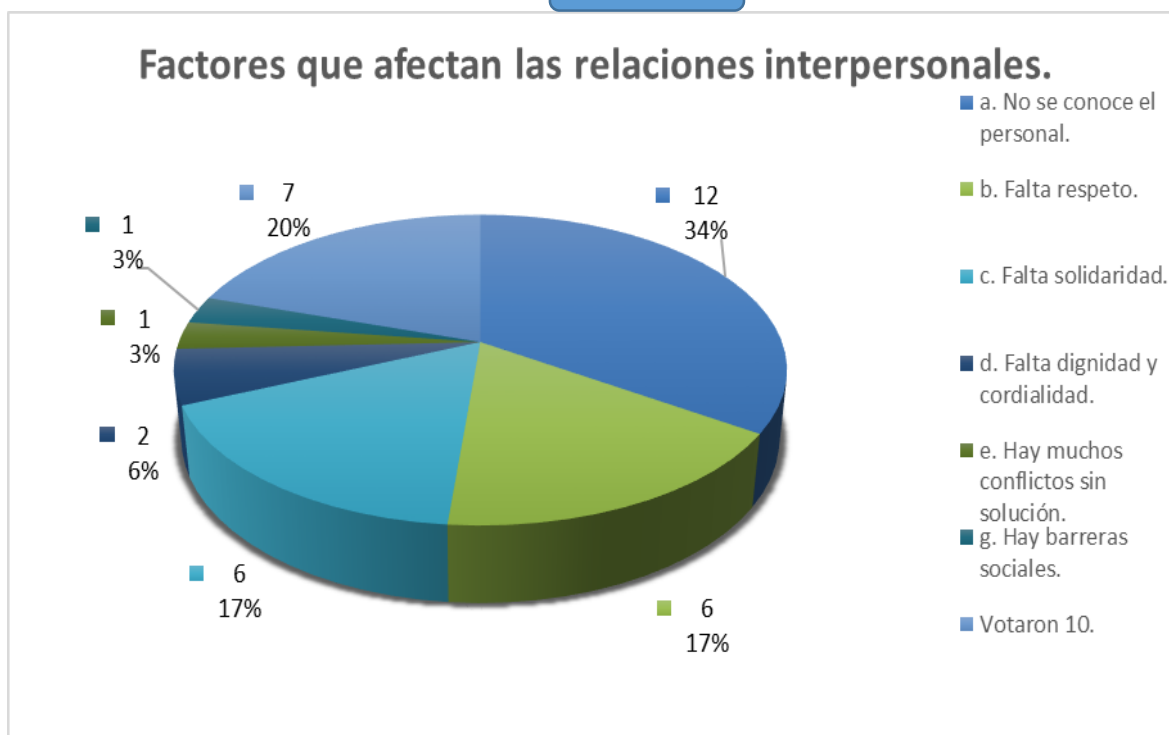
GRAFICA 28



Pregunta	Rta
0	1
1	0
2	3
3	1
4	4
5	4
6	4
7	5
8	3
9	3
10	7
	35

5.10.2 CAUSAS

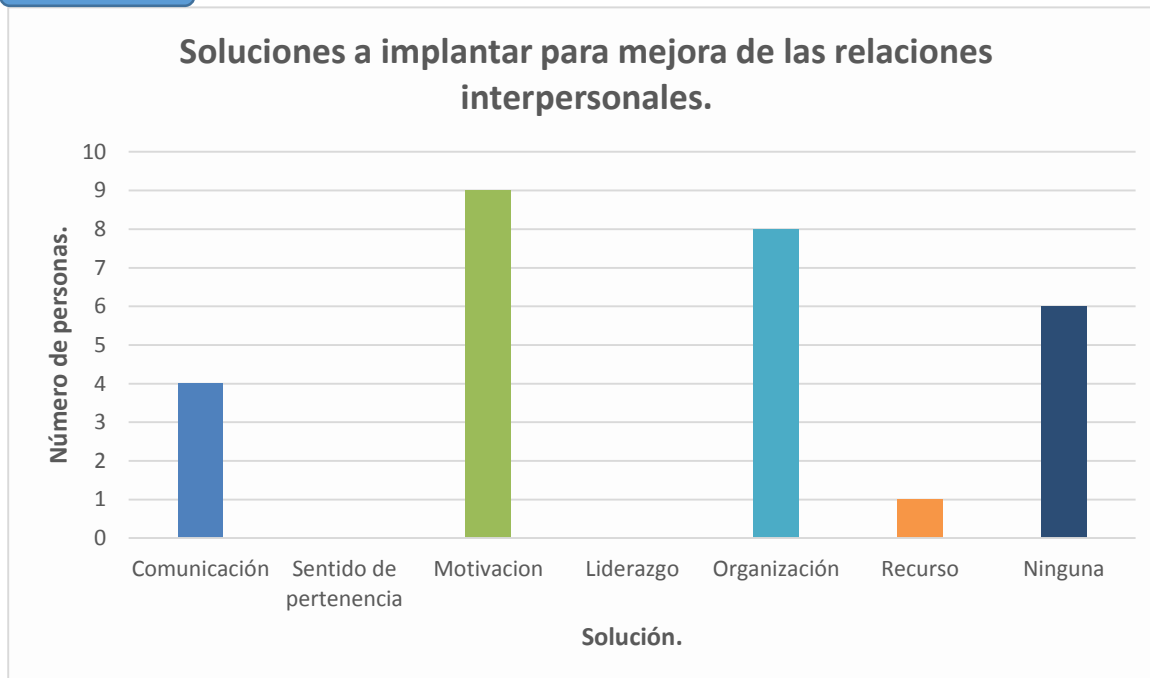
GRAFICA 29



5.10.3 SOLUCIONES

10.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 30



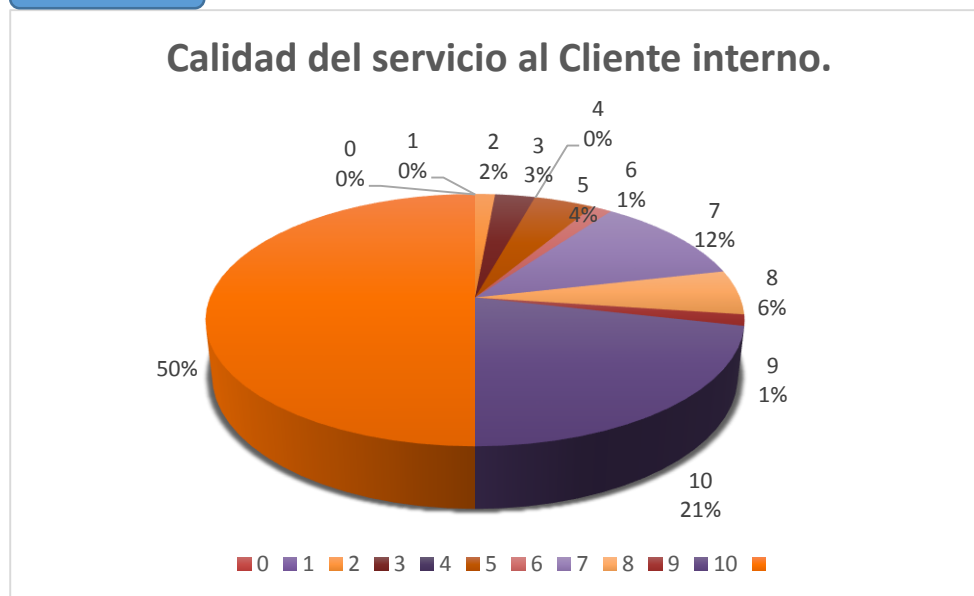
Análisis: en la institución no hay buenas relaciones personales entre los funcionarios ya que expresan que hay arrogancia y falta de compromiso por parte de algunos empleados y esto ocasiona que se alejen, por tal motivo proponen que el hospital motive y organice reuniones de integración para así logran que todos se encaminen hacia los mismos objetivos y se logre un buen clima organizacional.

5.11 CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

5.11.1. MEDICION

11.1 ¿Los trabajos que usted o su grupo reciben de otras personas u otros grupos para continuar con determinados procesos, son, en general, trabajos de calidad, acordes con los requerimientos que usted (ustedes) necesita (n) y oportunos?

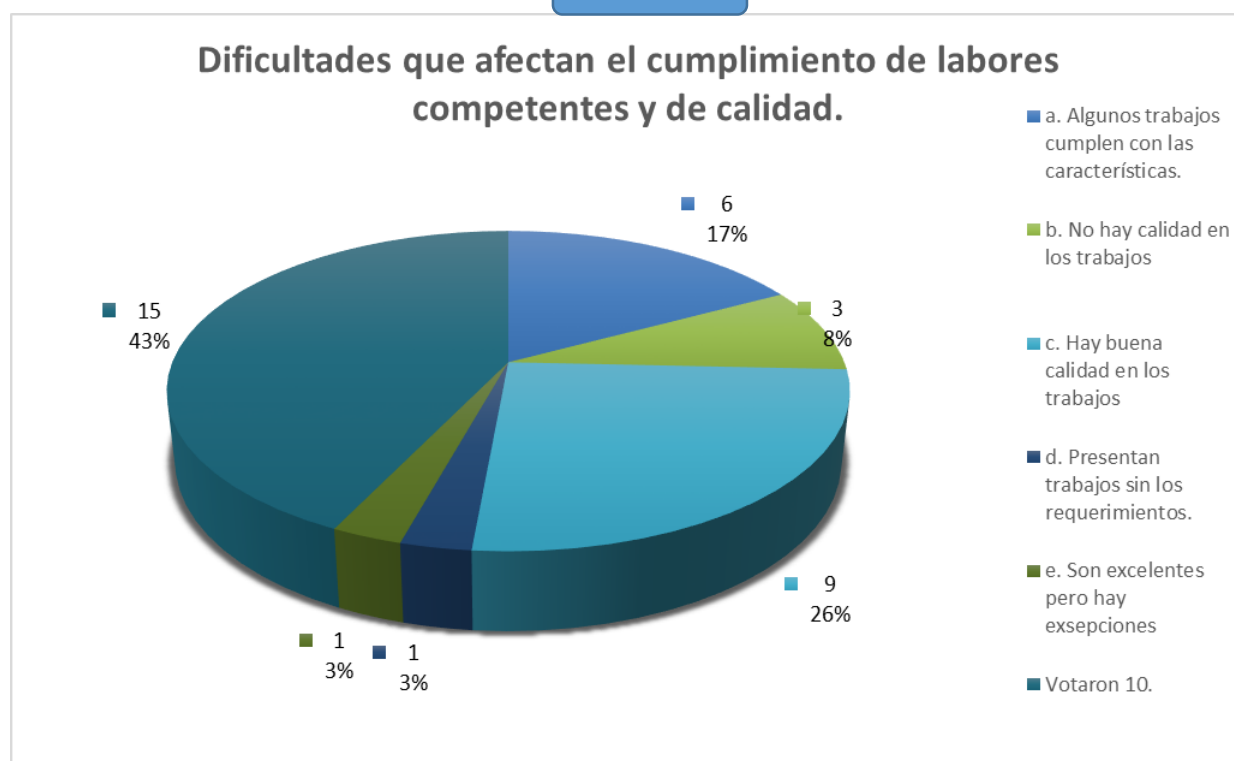
GRAFICA 31



C/ACION	RTA
0	0
1	0
2	1
3	2
4	0
5	3
6	1
7	8
8	4
9	1
10	15
	35

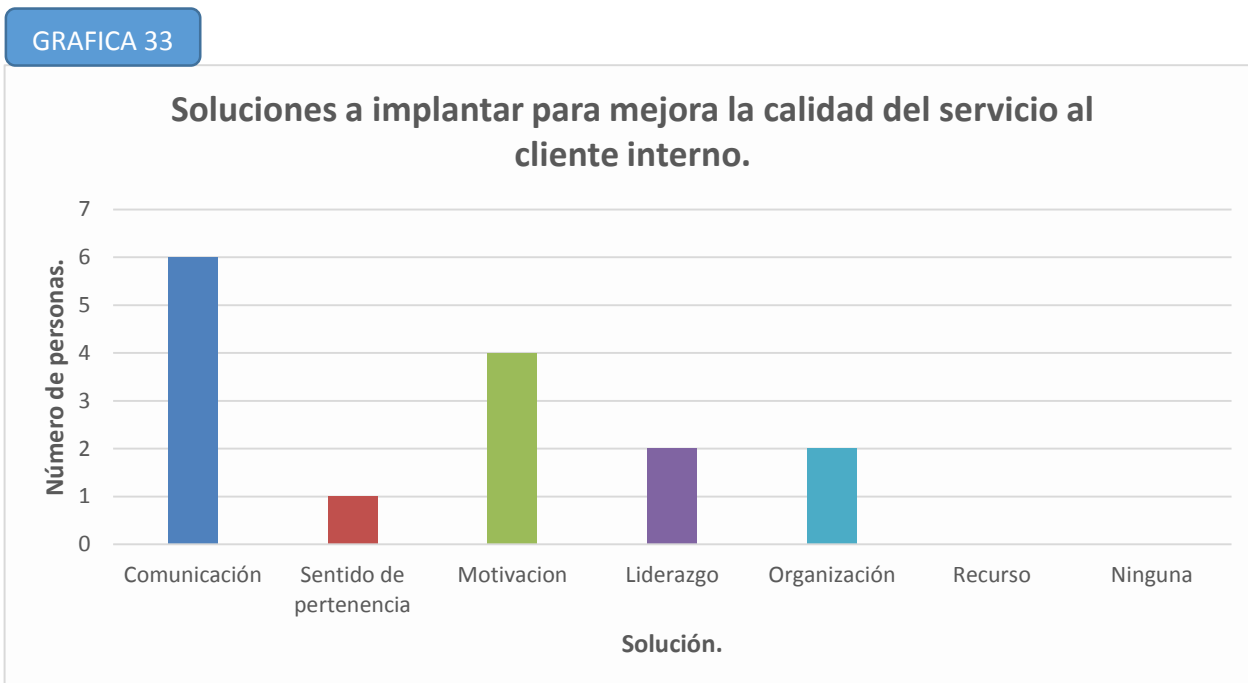
5.11.2 CAUSAS

GRAFICA 32



5.11.3. SOLUCIONES

11.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:



Análisis: según la información obtenida se pudo evidenciar que si existe buena calidad en el servicio al cliente interno aunque sería bueno mejorar la comunicación para que cada día el servicio al cliente interno mejore y así se logre un buen clima laboral.

5.12 SOLUCION DE CONFLICTO DE INTERESES

5.12.1 MEDICION

12.1 ¿Los conflictos que se presentan entre personas y entre grupos se solucionan oportunamente, procurando arreglos satisfactorios para las partes involucradas y el acercamiento entre ellas?

GRAFICA 34



Pregunta	Rta
0	0
1	2
2	0
3	1
4	2
5	2
6	2
7	6
8	4
9	0
10	16
Total	35

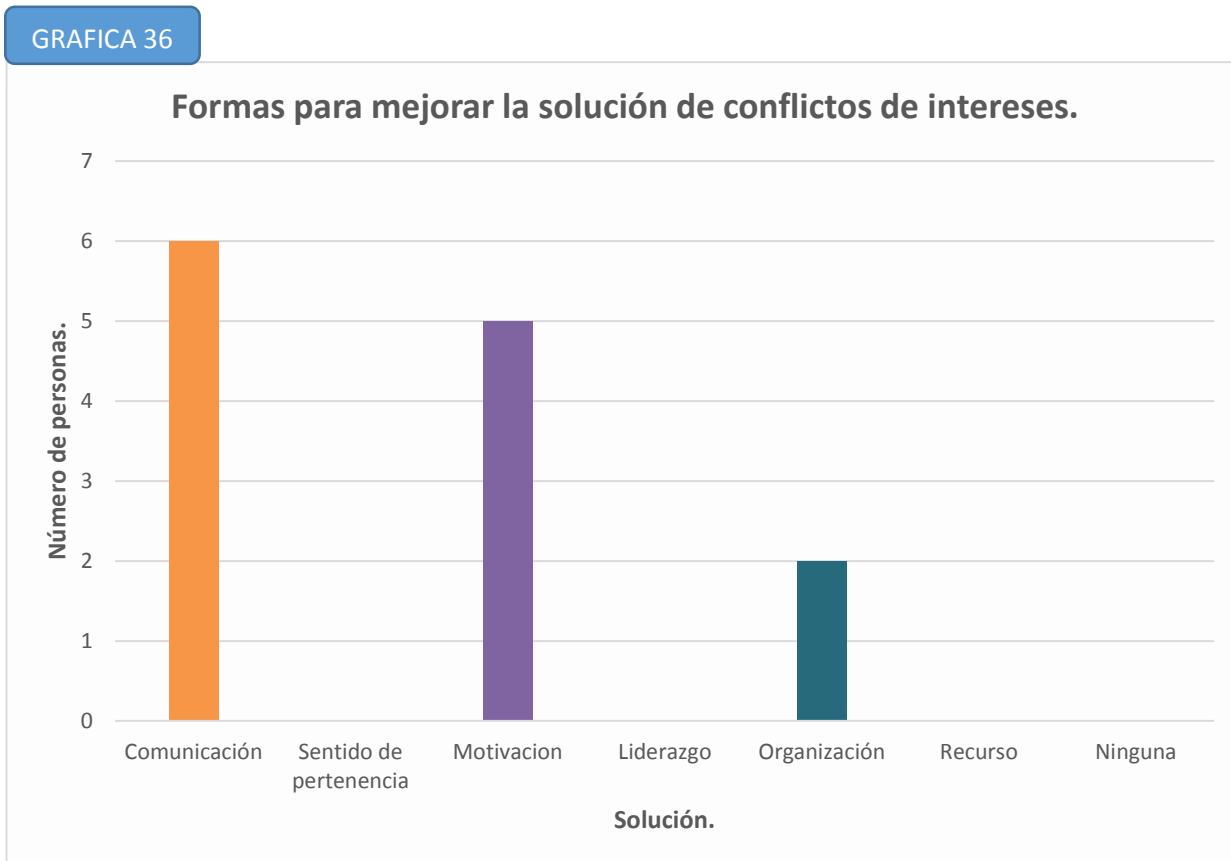
5.12.2 CAUSAS

GRAFICA 35



5.12.3 SOLUCIONES

12.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:



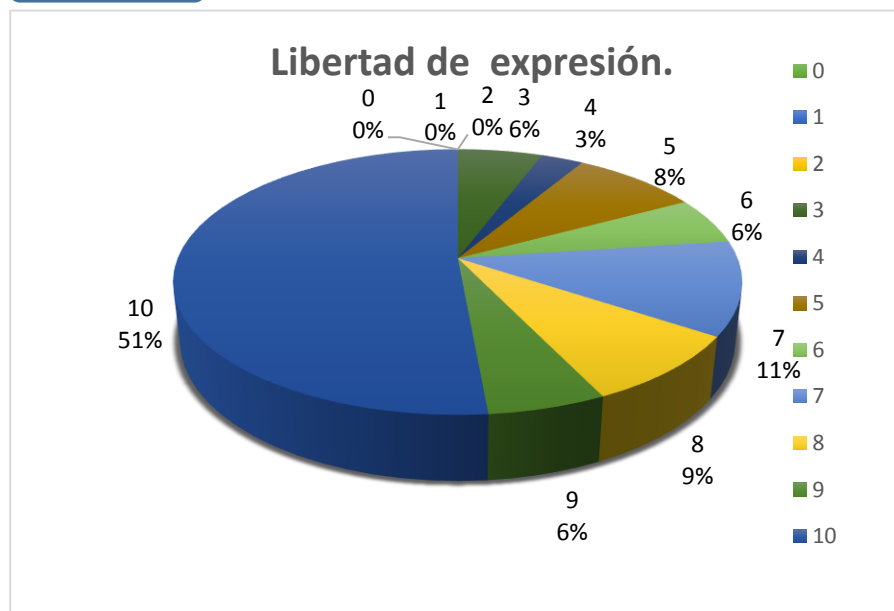
Análisis: los conflictos que se presentan normalmente en el hospital se solucionan satisfactoriamente en su gran mayoría y los funcionarios expresan que en algunas ocasiones se deja pasar el tiempo para que todo se normalice y para solucionar estos inconformismos proponen mejorar la comunicación para que todos los inconvenientes se solucionen de la mejor forma posible y esto no afecte el clima laboral.

5.13. LIBERTAD DE EXPRESION

5.13.1 MEDICION

13.1 ¿Tiene usted en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul amplias posibilidades de expresarse libremente?

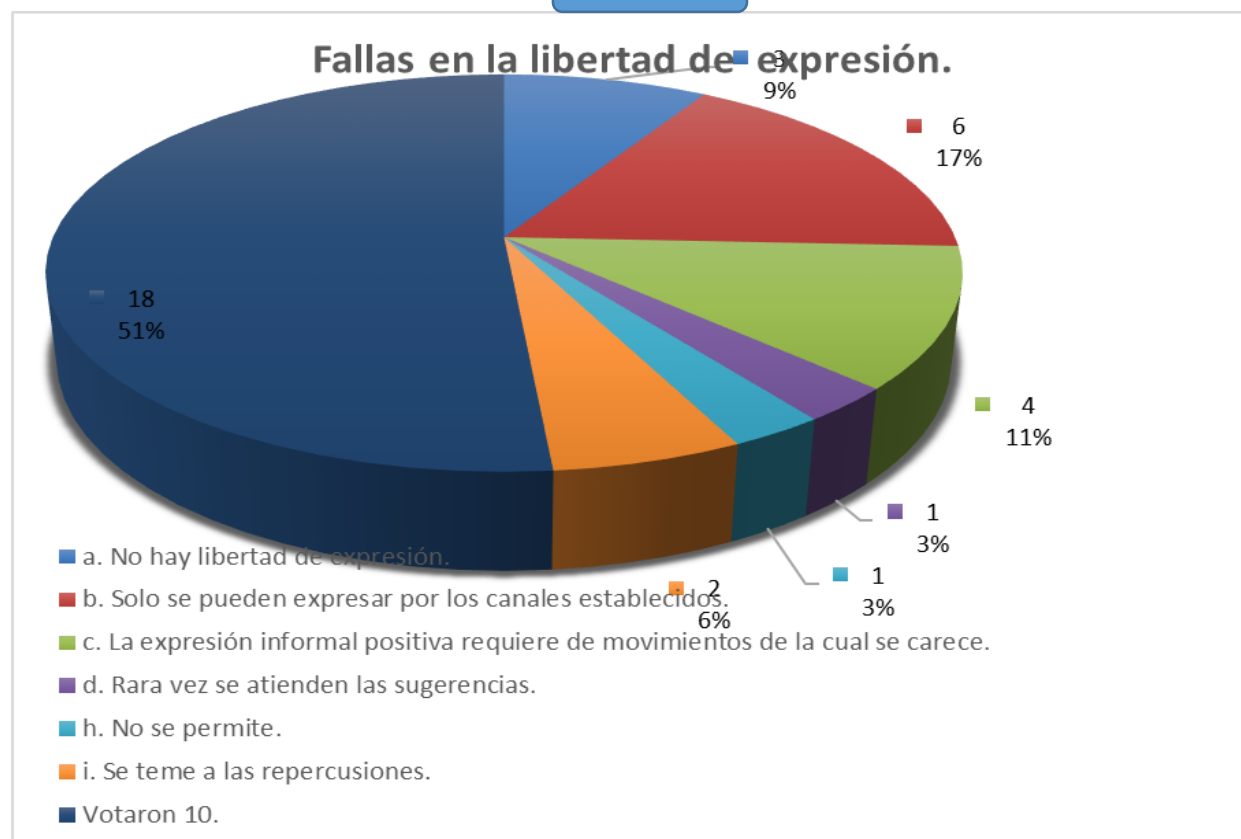
GRAFICA 37



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	0
3	2
4	1
5	3
6	2
7	4
8	3
9	2
10	18
	35

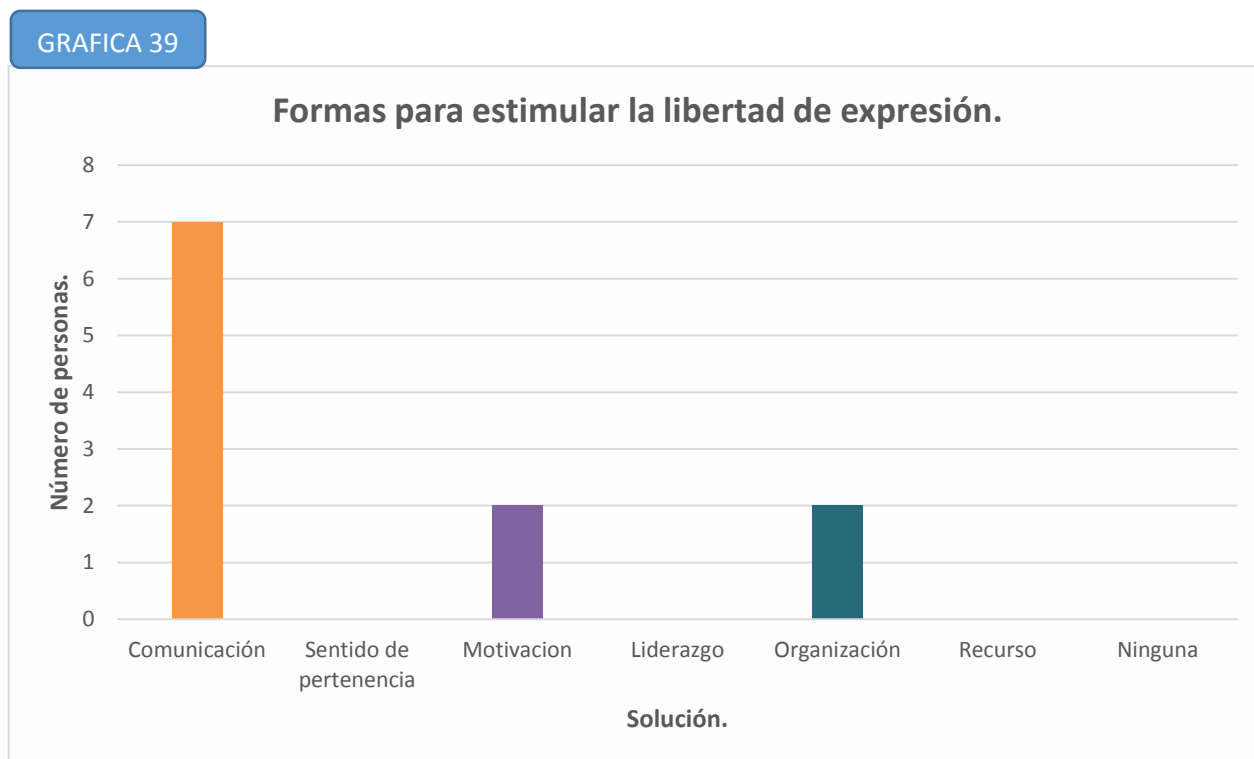
5.13.2 CAUSAS

GRAFICA 38



5.13.3 SOLUCIONES

13.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:



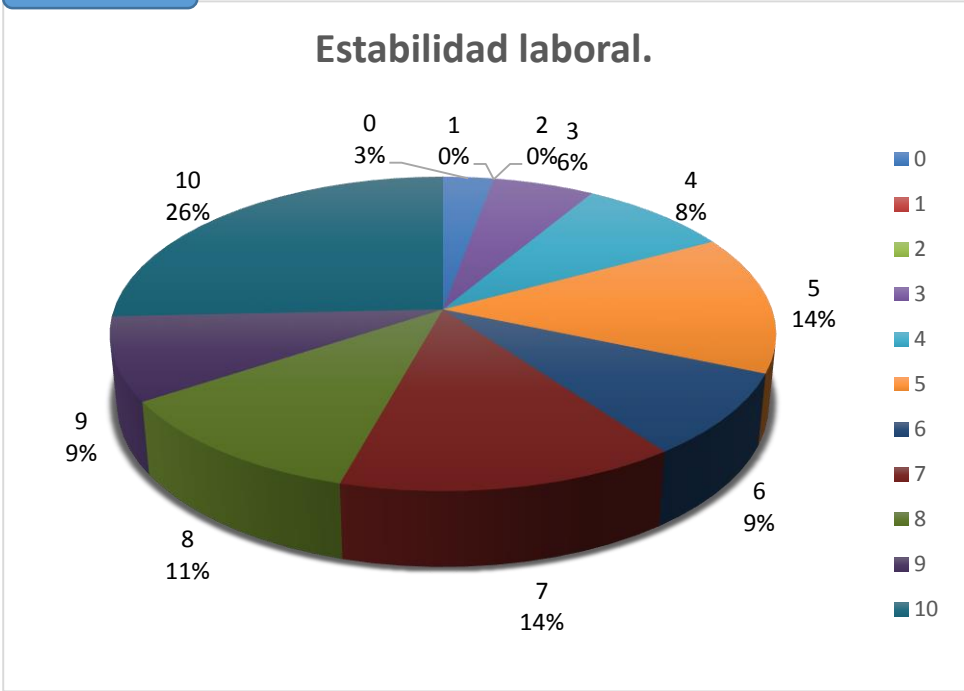
Análisis: En la ESE Hospital Departamental san Vicente de Paul de Garzón Huila según la información obtenida en las encuestas se puede evidenciar que si se les da a los funcionarios la libertad para expresarse pero expresan que solo se pueden expresar por unos canales establecidos y por tal motivo algunos prefieren no expresar sus opiniones y para solucionar esto proponen mejorar la comunicación y quitar algunos canales jerárquicos que hacen lento el proceso de libre expresión por parte de los funcionarios.

5.14 ESTABILIDAD LABORAL

5.14.1 MEDICION

14.1 ¿Brinda la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul la estabilidad laboral necesaria para que sus empleados desempeñen su trabajo con la suficiente tranquilidad?

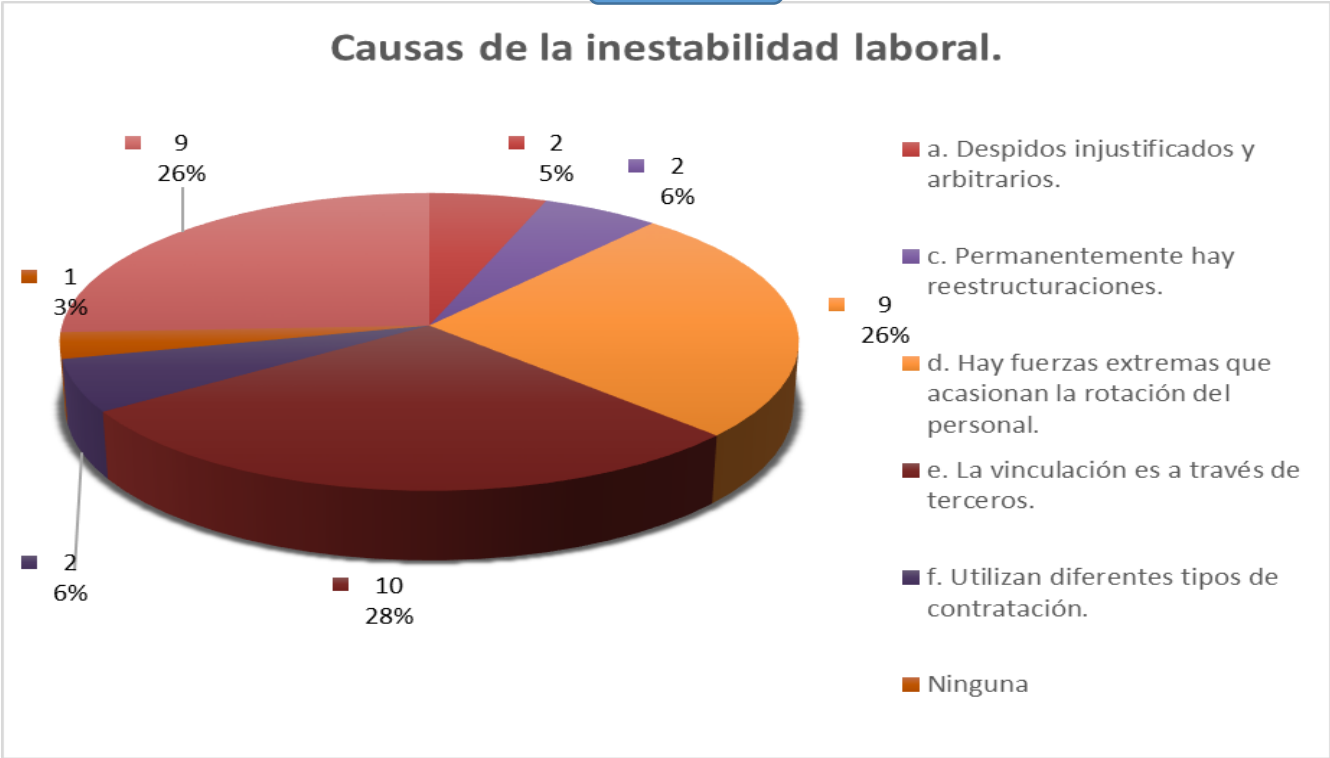
GRAFICA 40



Pregunta	Rta
0	1
1	0
2	0
3	2
4	3
5	5
6	3
7	5
8	4
9	3
10	9
	35

5.14.2 CAUSAS

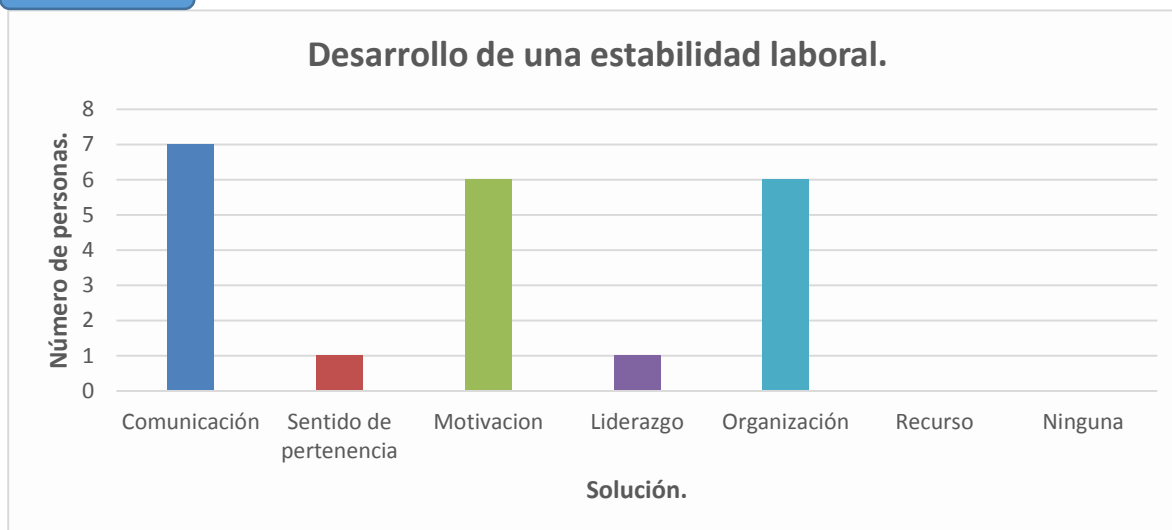
GRAFICA 41



5.14.3 SOLUCIONES

14.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 42



Análisis: En cuanto a estabilidad laboral en la institución de salud en la cual estamos realizando la investigación se aprecia que la calificación de 35 empleados encuestados en 9 funcionarios eligió la más alta calificación. De acuerdo a lo anterior se evidencia que hay falencias ya que la situación laboral en el país es de alta complejidad los empleos se hacen ya por terceras personas como agremiaciones, cooperativas o prestación de servicios y de acuerdo a esto se hacen despidos injustificados ya que no es de conveniencia de estas formas de trabajo tener un empleado por mucho tiempo.

5.15 RECONOCIMIENTO

5.15.1 MEDICION

15.1 ¿A las personas se les valora en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul, por ejemplo por su creatividad, su productividad, la calidad de su trabajo, etc., se les valora, se les destaca o se les incentiva, en una u otra manera?

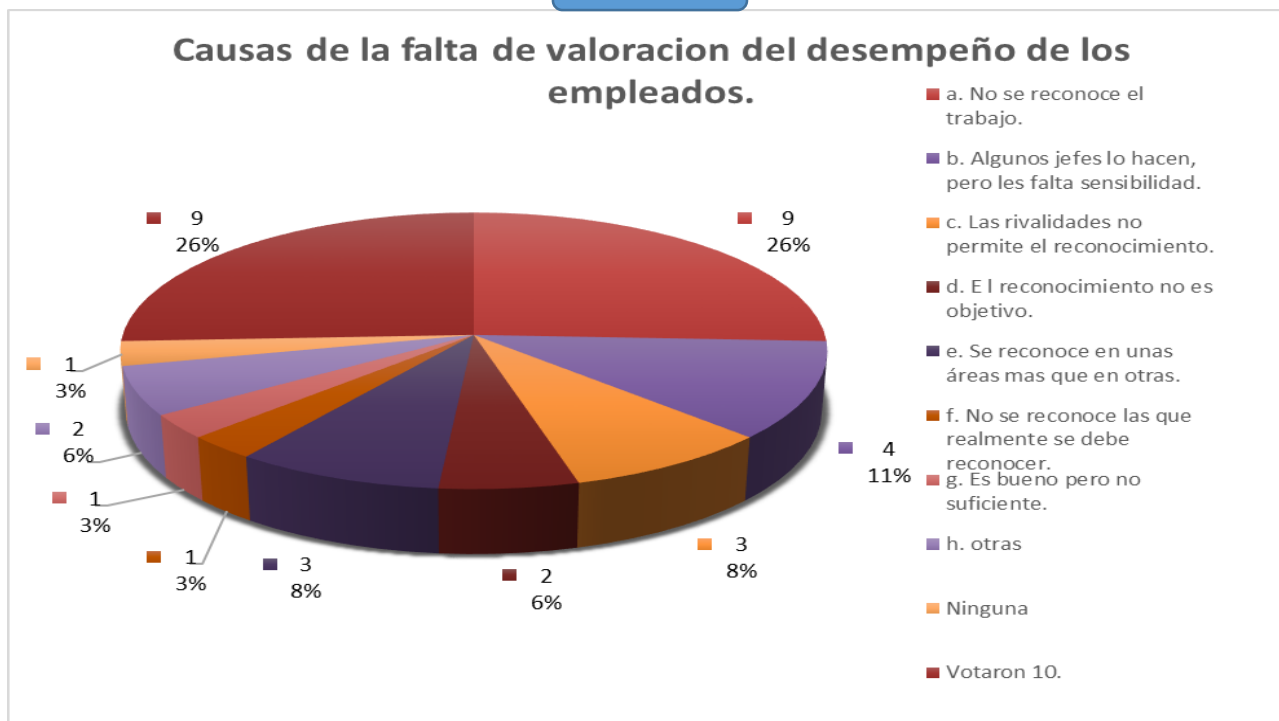
GRAFICA 43



Pregunta	Rta
0	2
1	1
2	3
3	3
4	2
5	4
6	3
7	3
8	4
9	1
10	9
	35

5.15.2 CAUSAS

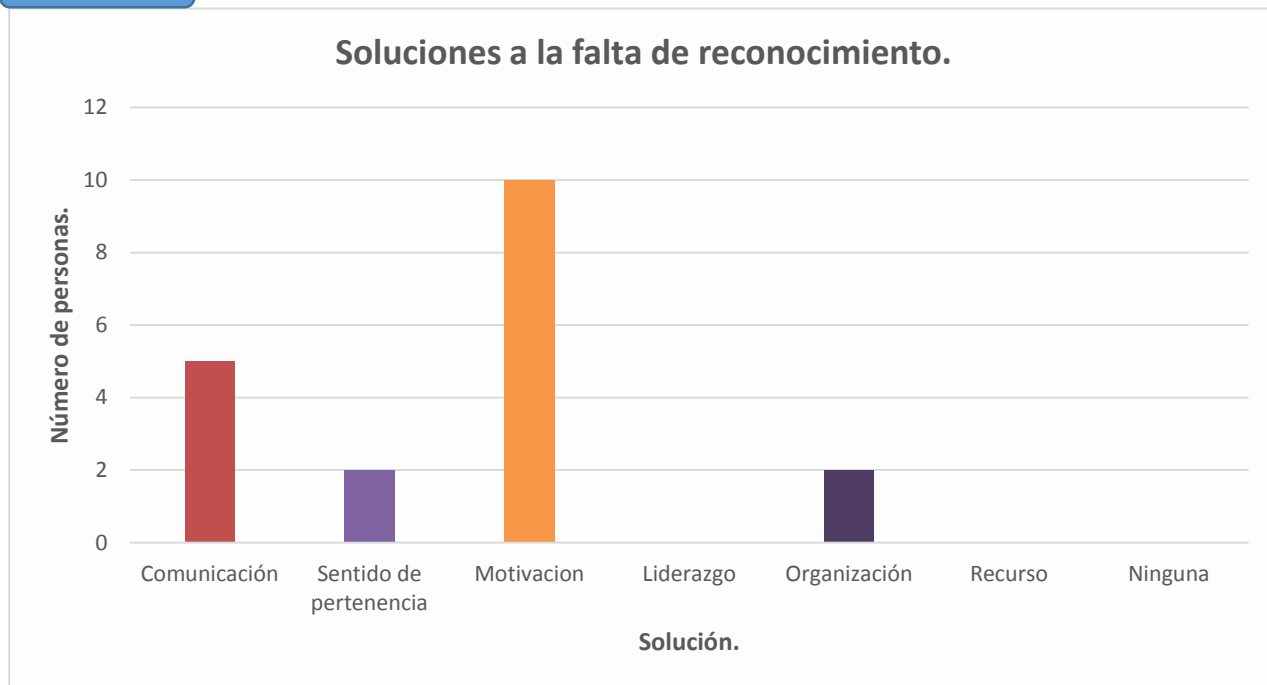
GRAFICA 44



5.15.3 SOLUCIONES

15.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 45



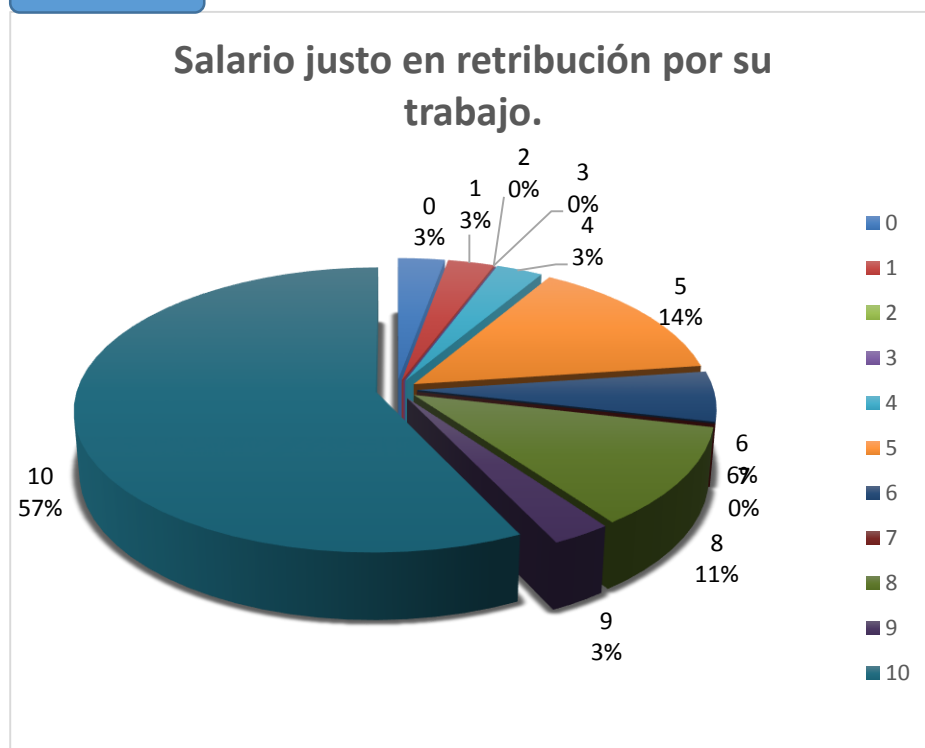
Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada se puede analizar que se reconoce muy poco las labores de los empleados se necesita un plan de incentivos, para así motivar a los empleados de la institución a que se esfuercen por hacer un trabajo bien hecho para lograr su reconocimiento laboral.

5.16. SALARIO

5.16.1 MEDICION

16.1 ¿Cree usted que el salario que recibe es una justa retribución por su trabajo?

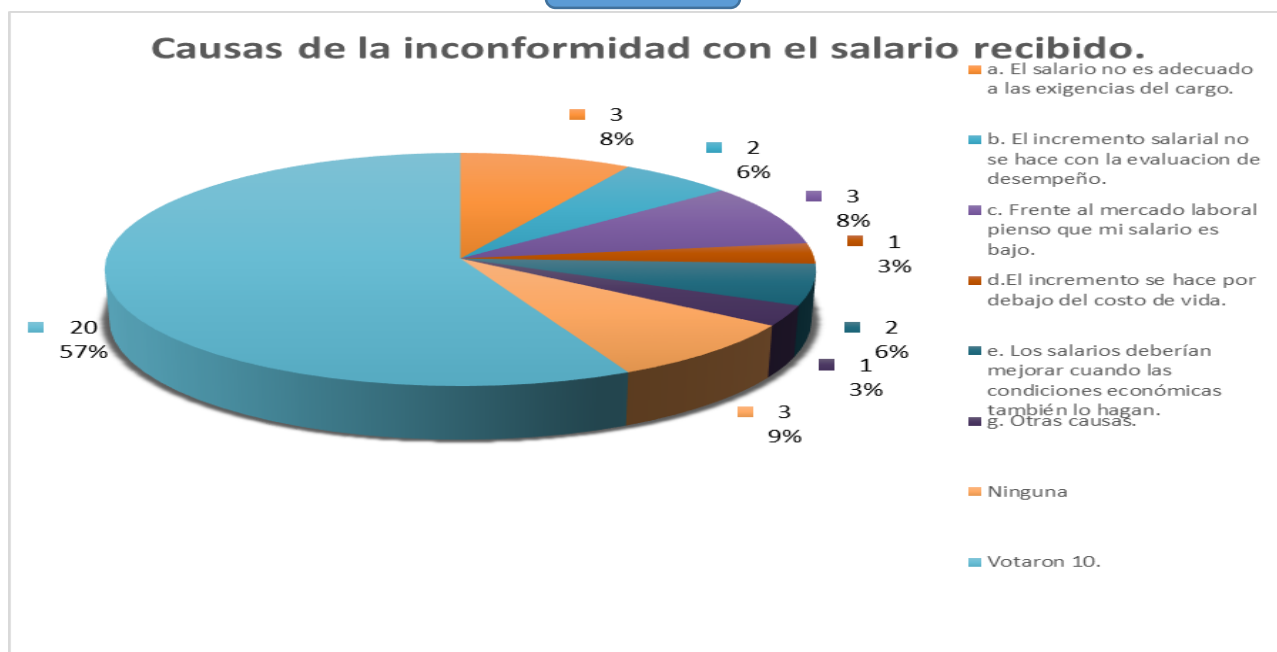
GRAFICA 46



CALIFICACION	RTA
0	1
1	1
2	0
3	0
4	1
5	5
6	2
7	0
8	4
9	1
10	20
	35

5.16.2 CAUSAS

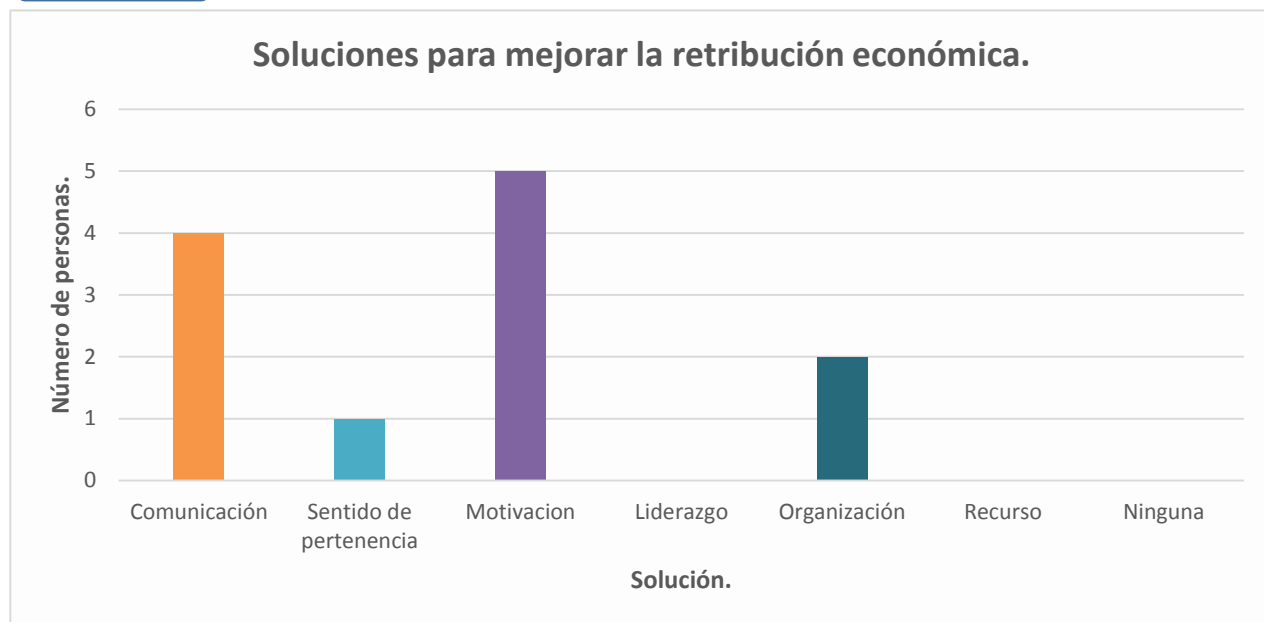
GRAFICA 47



5.16.3 SOLUCIONES

16.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 48



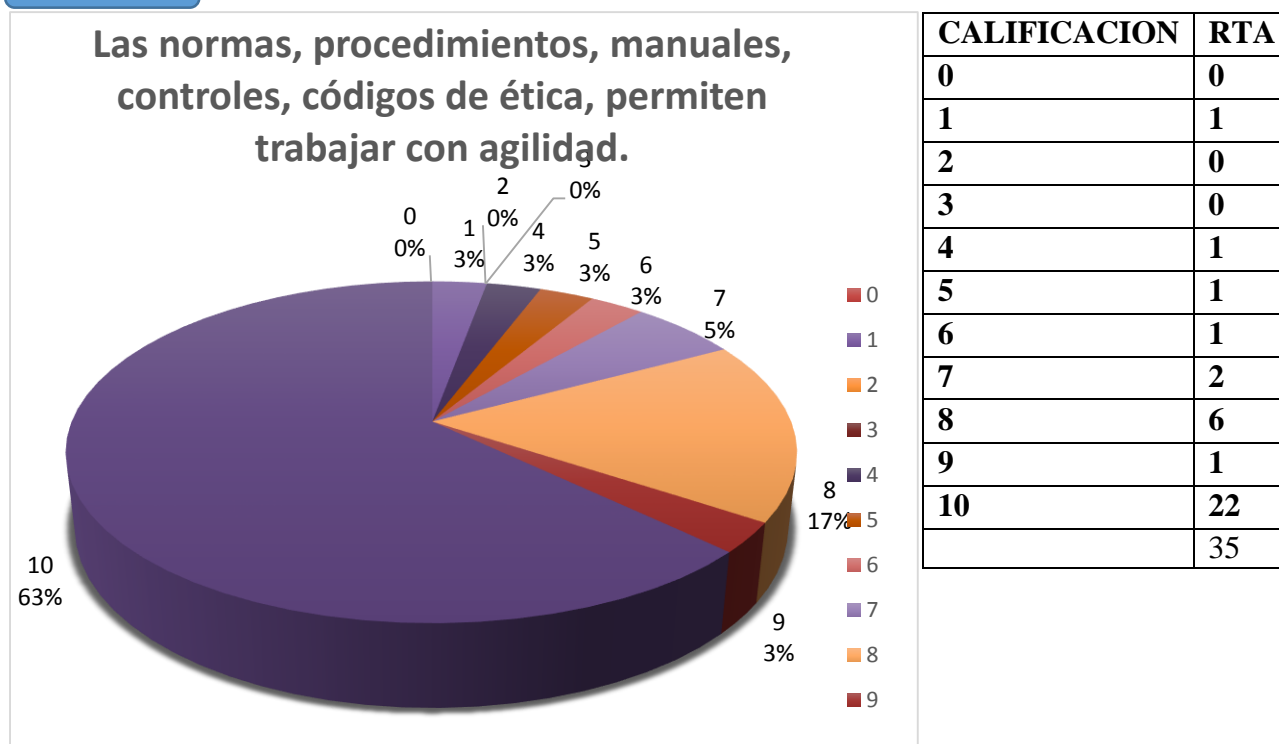
Análisis: Con respecto al salario a los empleados de la E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila, se evidencia que el 57 % de los funcionarios encuestados están conforme con el salario y el otro 43% no están de acuerdo con el salario recibido. Para poder lograr conformidad se aconseja que se debe realizar un estudio a las funciones y a la evaluación desempeño de cada uno de los empleados y así mismo sea asignado el salario.

5.17 NORMAS Y REGLAMENTOS

5.17.1 MEDICION

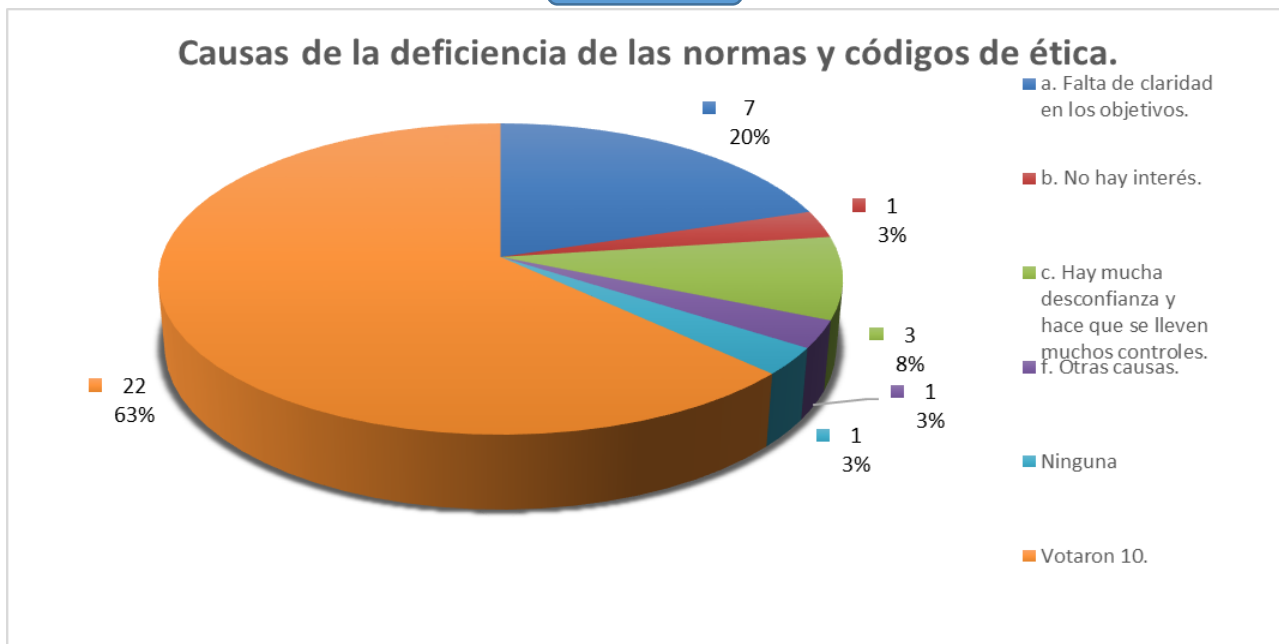
17.1 ¿Cree usted que las normas, procedimientos, manuales, controles, código de ética etc., que se tienen en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul, son los estrictamente necesarios, como para permitirnos trabajar con agilidad?

GRAFICA 49



5.17.2 CAUSAS

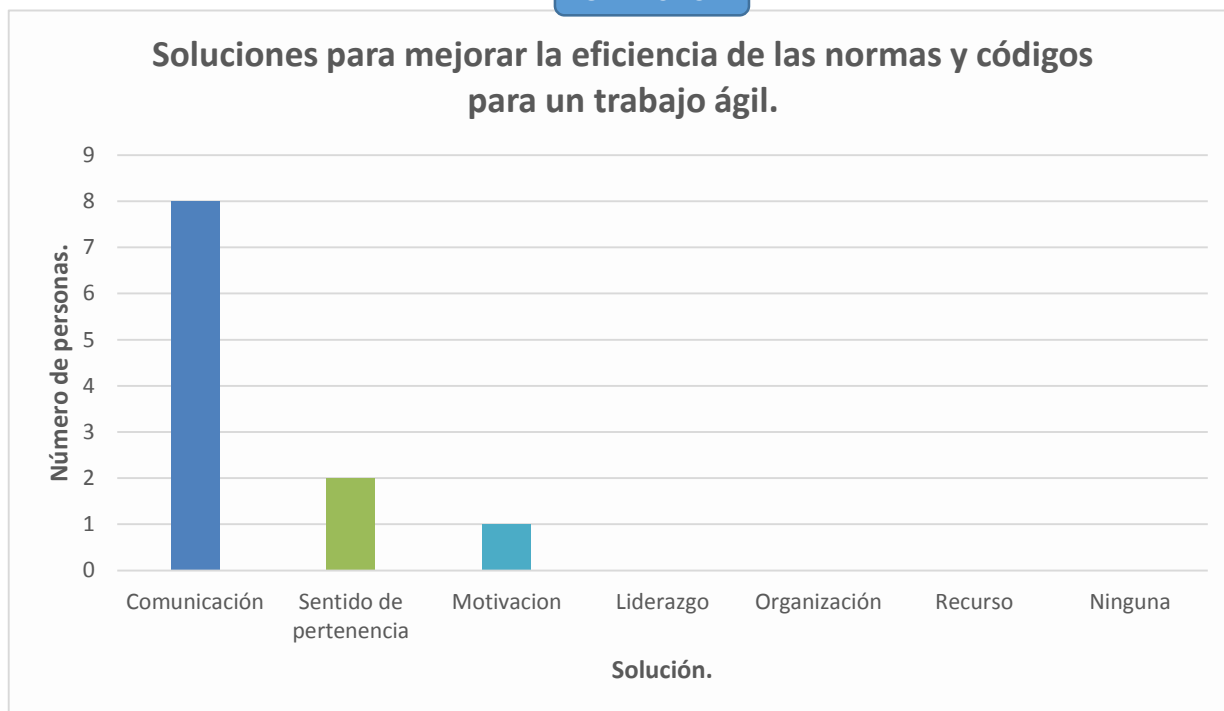
GRAFICA 50



5.17.3 SOLUCIONES

17.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 51



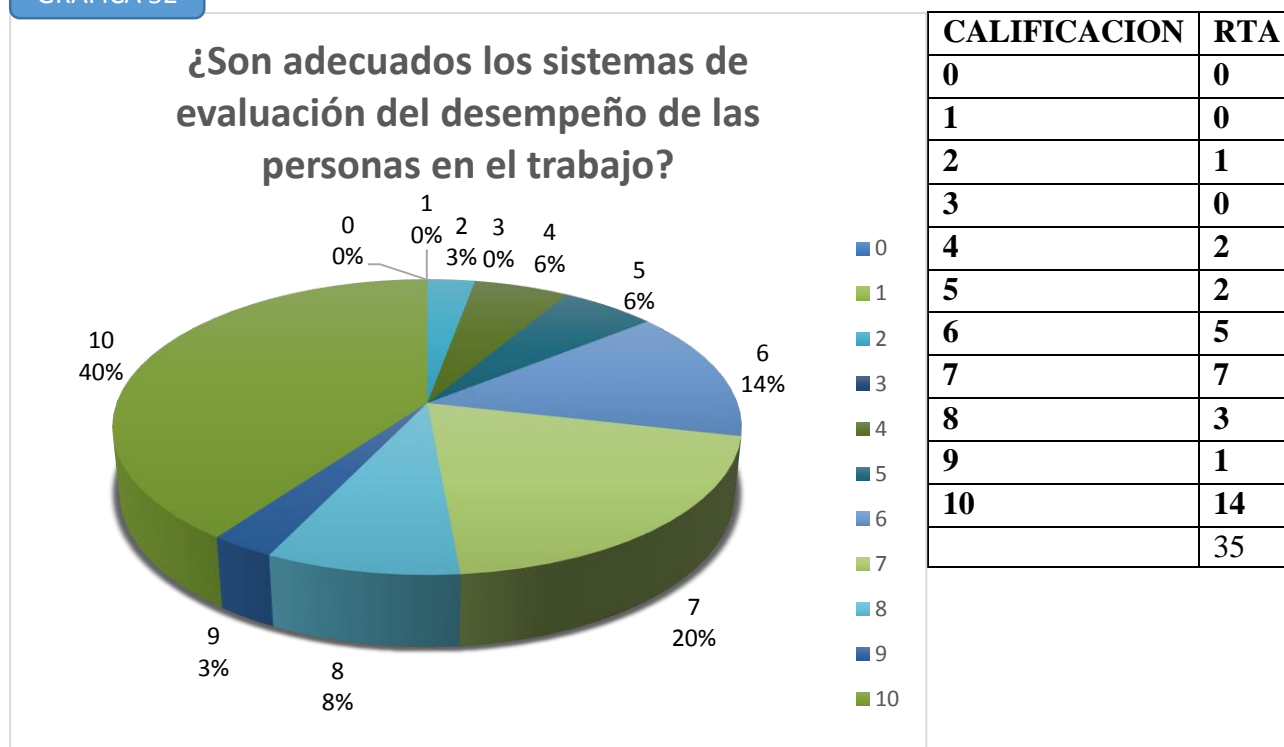
Análisis: En la institución de acuerdo a las encuestas realizadas el 59% están de acuerdo que las normas, manuales y procedimientos hacen que se realice una labor ágil y eficiente. Con respecto al otro 41% se evidencia que es falta de claridad, comunicación y también hace falta sentido de pertenencia e interés de los empleados en conocer de los objetivos institucionales de acuerdo a cada área para lograr un porcentaje satisfactorio.

5.18 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

5.18.1 MEDICION

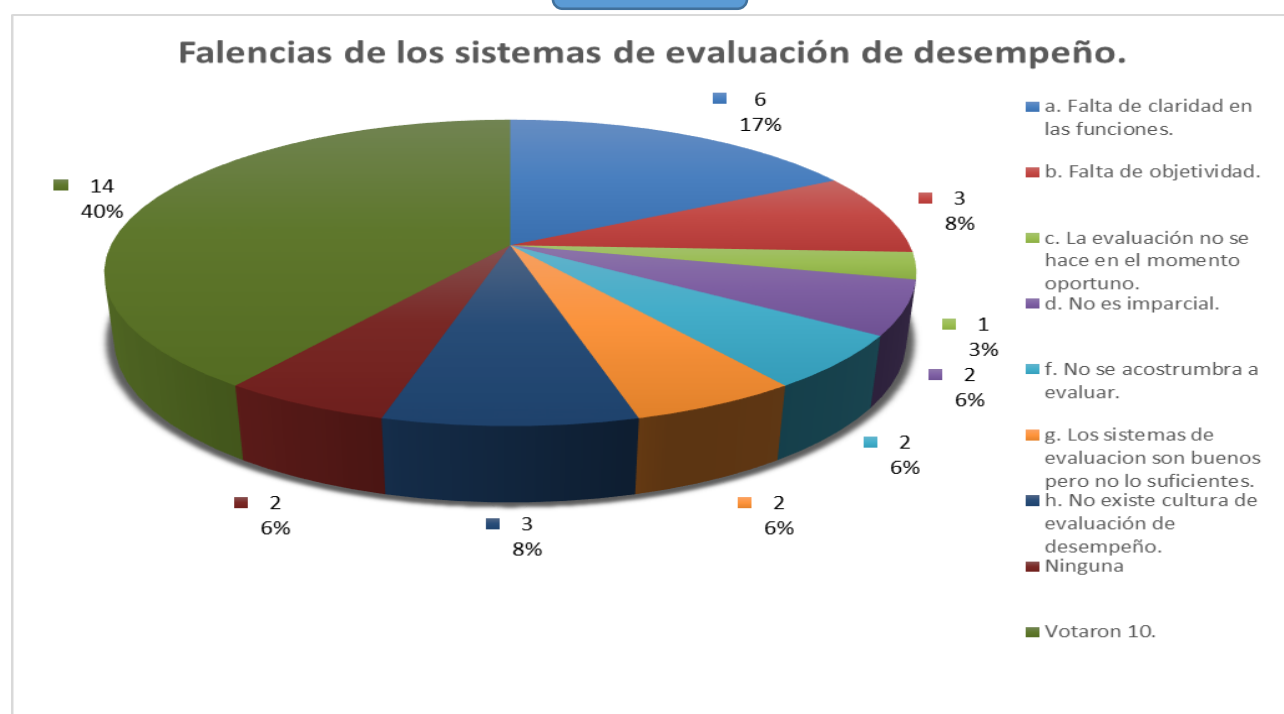
18.1 ¿Son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño de las personas en el trabajo?

GRAFICA 52



5.18.2 CAUSAS

GRAFICA 53



5.18.3 SOLUCIONES

18.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 54



Análisis: En cuanto a la evaluación de desempeño de los empleados encuestados en la E.S.E evidencia que solo el 22% tienen claro el sistema de evaluación el otro 78% no tienen claridad con las funciones realizadas, ni son evaluaciones objetivas. Se puede apreciar que en la institución no es de gran importancia la evaluación desempeño.

5.19 COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACION

5.19.1 MEDICION

19.1 ¿Considera usted que la comunicación existente entre dirigentes y subordinados permite un clima organizacional plenamente gratificante, contando con su respectiva retroalimentación si así lo amerita, para facilitar la realización del trabajo?

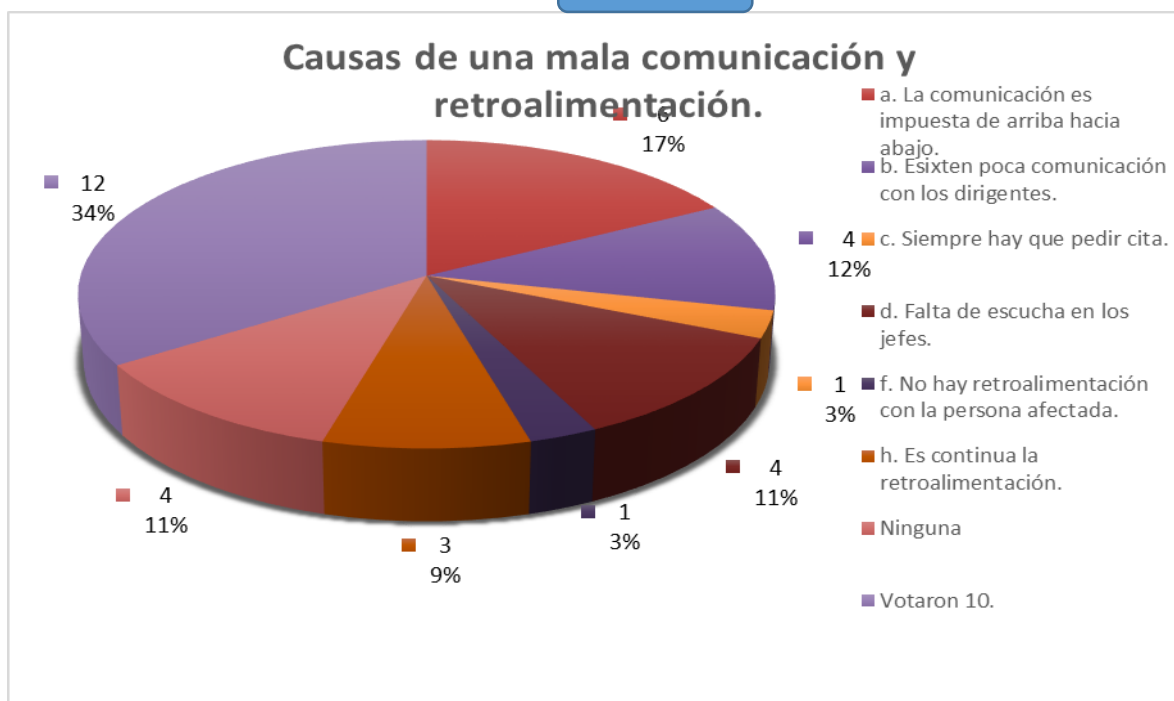
GRAFICA 55



CALIFICACION	RTA
0	1
1	0
2	0
3	0
4	3
5	2
6	7
7	4
8	5
9	1
10	12
	35

5.19.2 CAUSAS

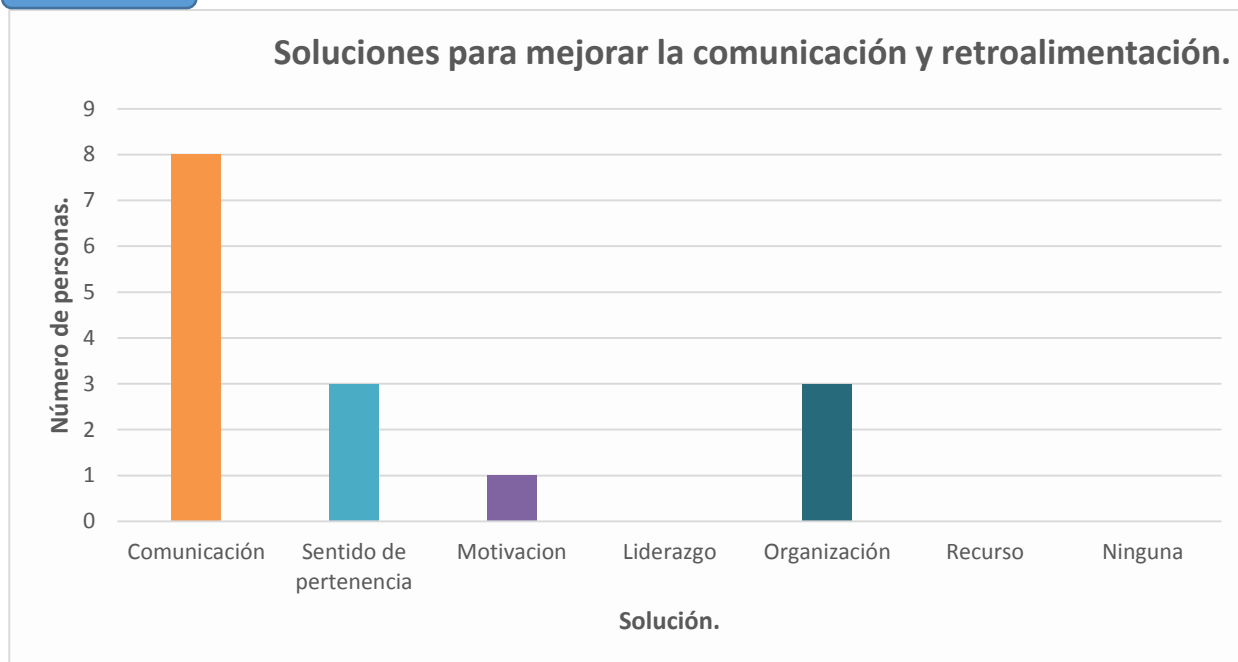
GRAFICA 56



5.19.3 SOLUCIONES

19.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 57



Análisis: En cuanto a la comunicación entre dirigentes y subordinados según la encuesta realizada solo el 34% refleja una calificación alta el otro 66% refleja que hace falta comunicación y organización para mejorar el clima organizacional entre dirigentes y subordinados.

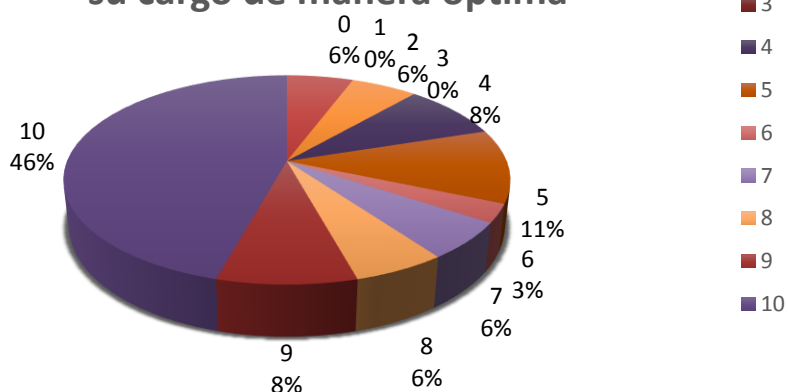
5.20 SELECCIÓN E INDUCCIÓN

5.20.1 MEDICION

20.1 ¿Cree usted que a las personas recientemente vinculadas a la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul, además de contar con el talento necesario para realizar determinadas labores, se les brinda la inducción necesaria para ejercer su cargo de manera óptima destacando así su calidad humana?

GRAFICA 58

Las personas recientemente vinculadas , además de contar con el talento necesario para realizar determinadas labores, se les brinda la inducción necesaria para ejercer su cargo de manera óptima



Pregunta	Rta
0	2
1	0
2	2
3	0
4	3
5	4
6	1
7	2
8	2
9	3
10	16
	35

5.20.2 causas

GRAFICA 59

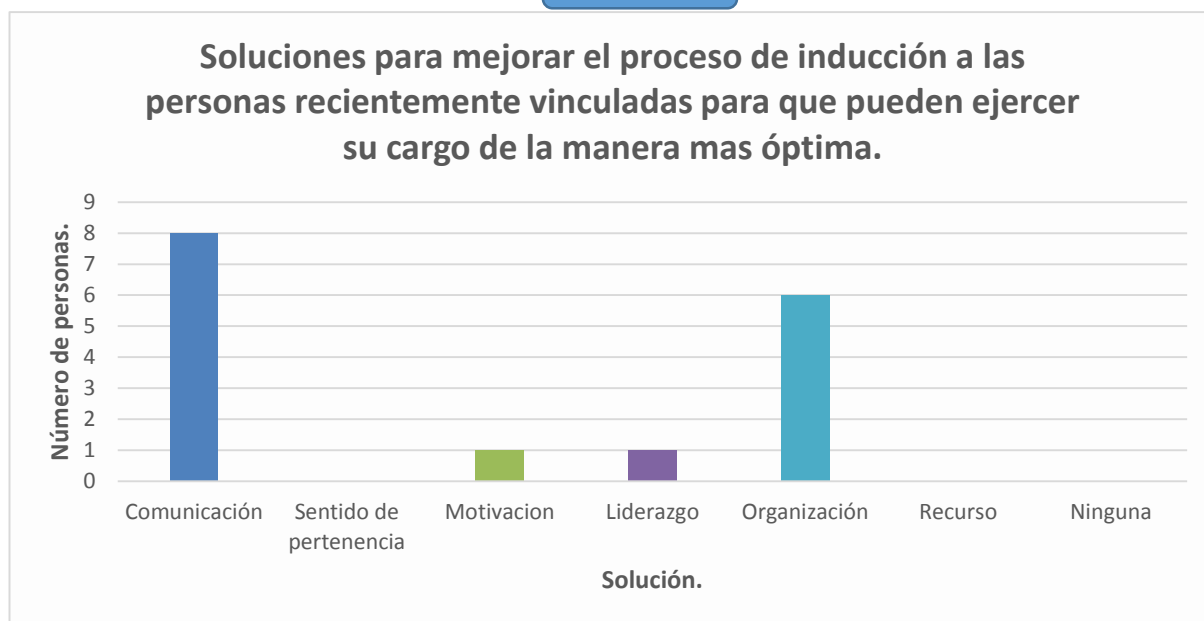
Causas de la falta de idoneidad del personal recientemente vinculado.



5.20.3 SOLUCIONES

20.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 60



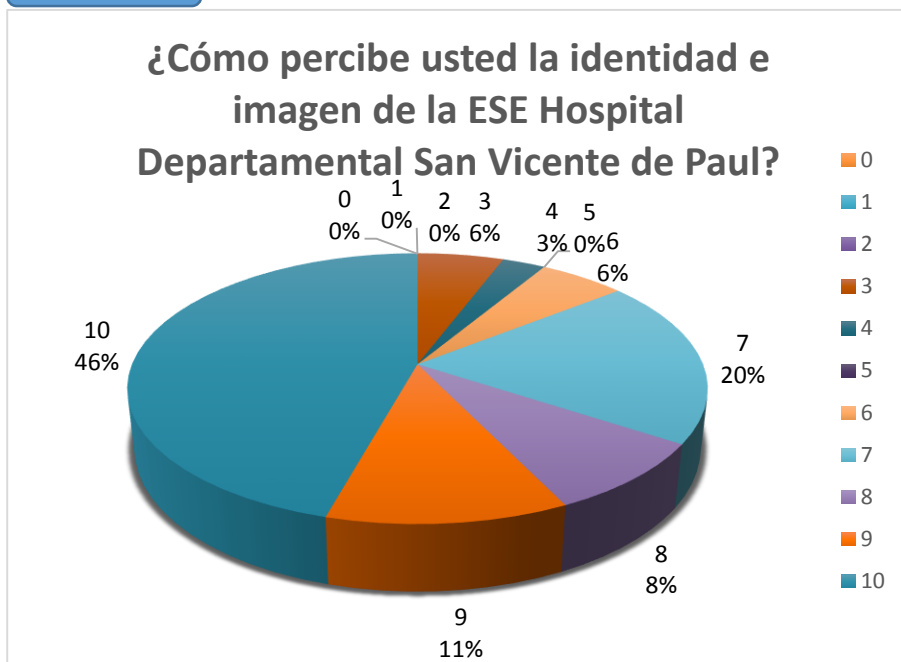
Análisis: En cuanto a la comunicación entre dirigentes y subordinados según la encuesta realizada solo el 34% refleja una calificación alta el otro 66% refleja que hace falta comunicación y organización para mejorar el clima organizacional entre dirigentes y subordinados.

5.21 IDENTIDAD E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

5.21.1 MEDICION

21.1 ¿Cómo percibe usted la identidad e imagen de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul?

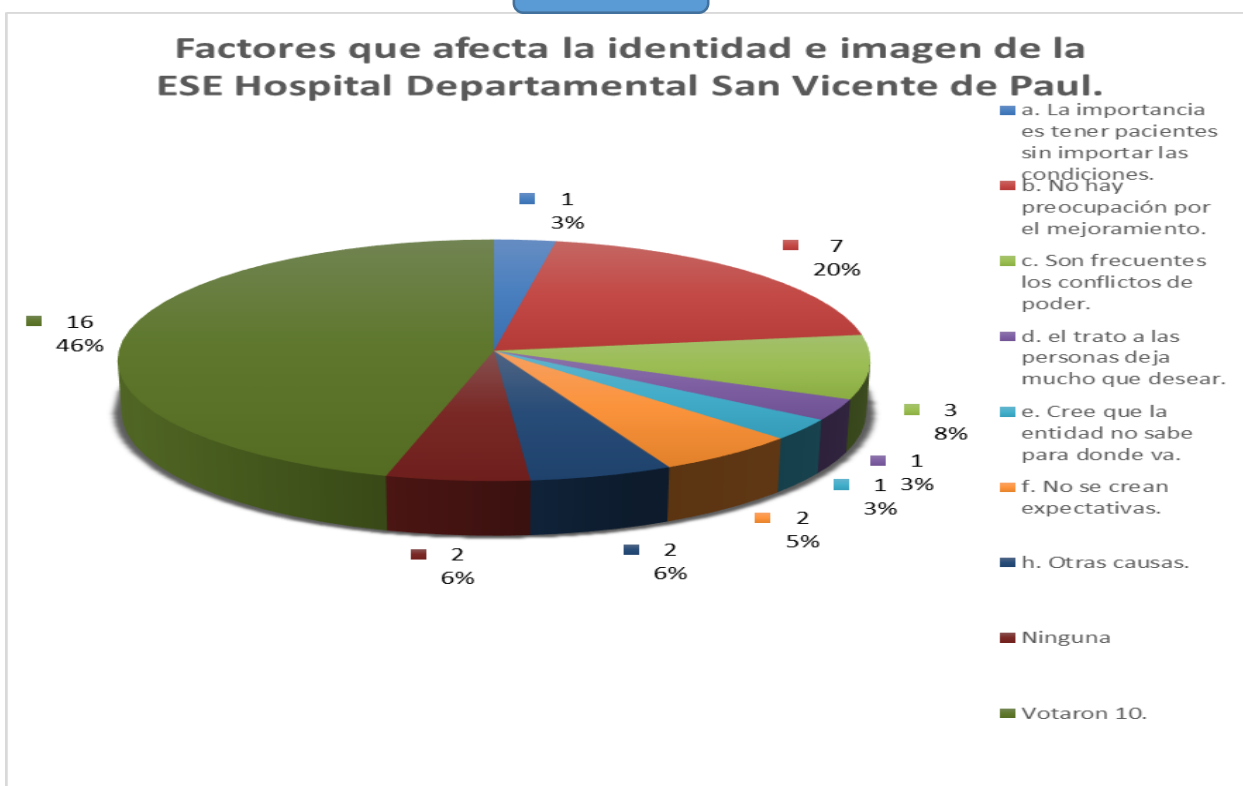
GRAFICA 61



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	0
3	2
4	1
5	0
6	2
7	7
8	3
9	4
10	16
	35

5.21.2 causas

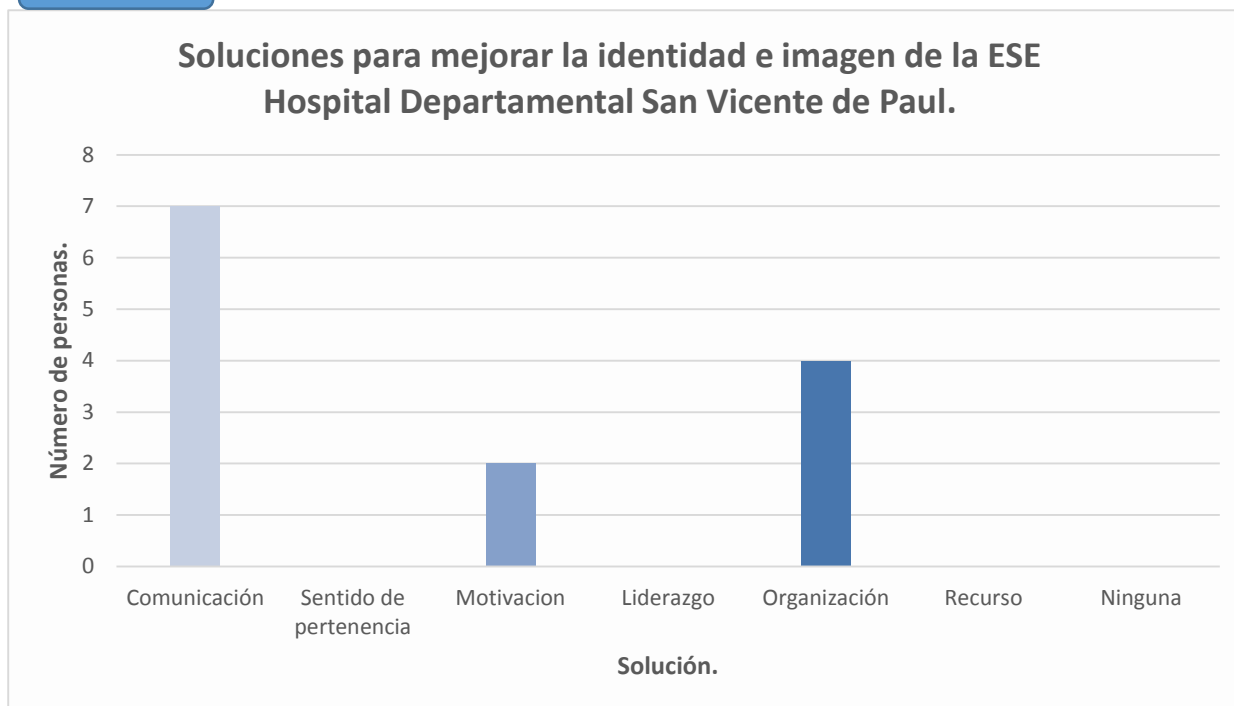
GRAFICA 62



5.21.3 soluciones

21.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 63



Análisis: De acuerdo a la identidad e imagen de la E.S.E el 46% de los empleados encuestados contestan satisfactoriamente y el otro 41% no se encuentran de acuerdo argumentan que no hay preocupación por el mejoramiento y hay constantemente conflictos de poder entre los funcionarios de la institución.

5.22 CELEBRACIONES Y CEREMONIAS

5.22.1 MEDICION

22.1 ¿Cree usted que las celebraciones institucionales que periódicamente se realizan en la entidad contribuyen al mejoramiento del clima y a una cultura participante?

GRAFICA 64



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	0
3	2
4	3
5	4
6	6
7	9
8	2
9	1
10	8
	35

5.22.2 causas

GRAFICA 65



5.22.3 soluciones

5.22.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 66



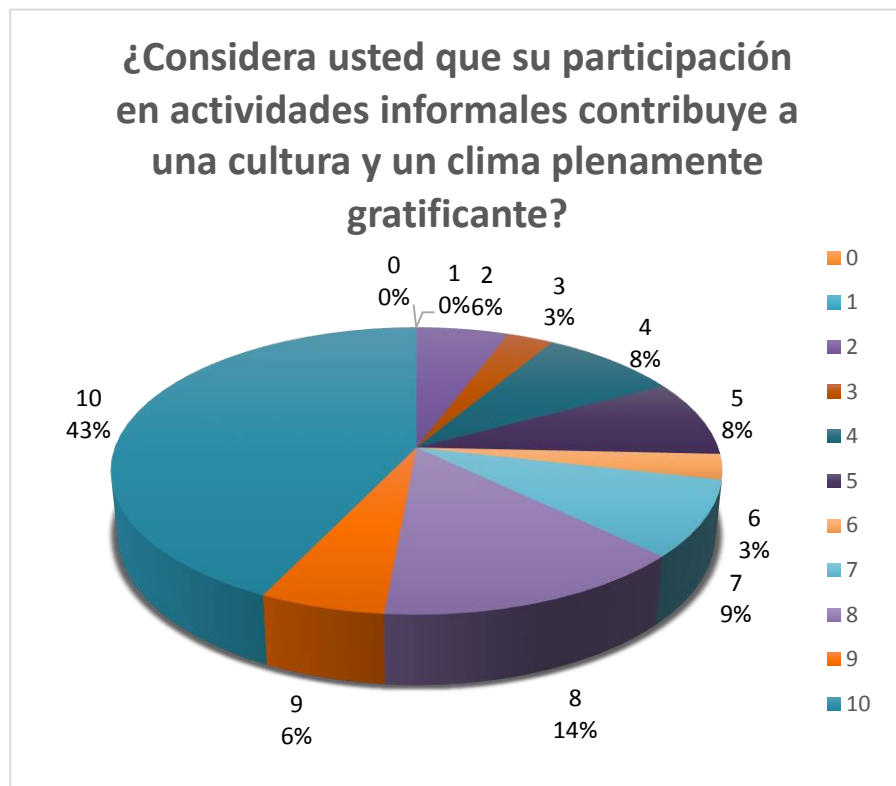
Análisis: De acuerdo a la celebraciones realizadas por la institución para contribuir al clima organizacional y cultura participantes entre los empleados, se evidencia que rara vez se realizan están clases de eventos, para un mejoramiento se necesita motivar a los empleados con celebraciones constantes para fomentar el esparcimiento y la recreación entre los miembros de una institución y hacerlos sentir que son importantes.

5.23. GRUPOS INFORMALES Y USO DE TIEMPO LIBRE

5.23.1 MEDICION

23.1 ¿Considera usted que su participación en actividades informales contribuye a una cultura y un clima plenamente gratificante?

GRAFICA 67



CALIFICACION	RTA
0	0
1	0
2	2
3	1
4	3
5	3
6	1
7	3
8	5
9	2
10	15
	35

5.23.2 CAUSAS

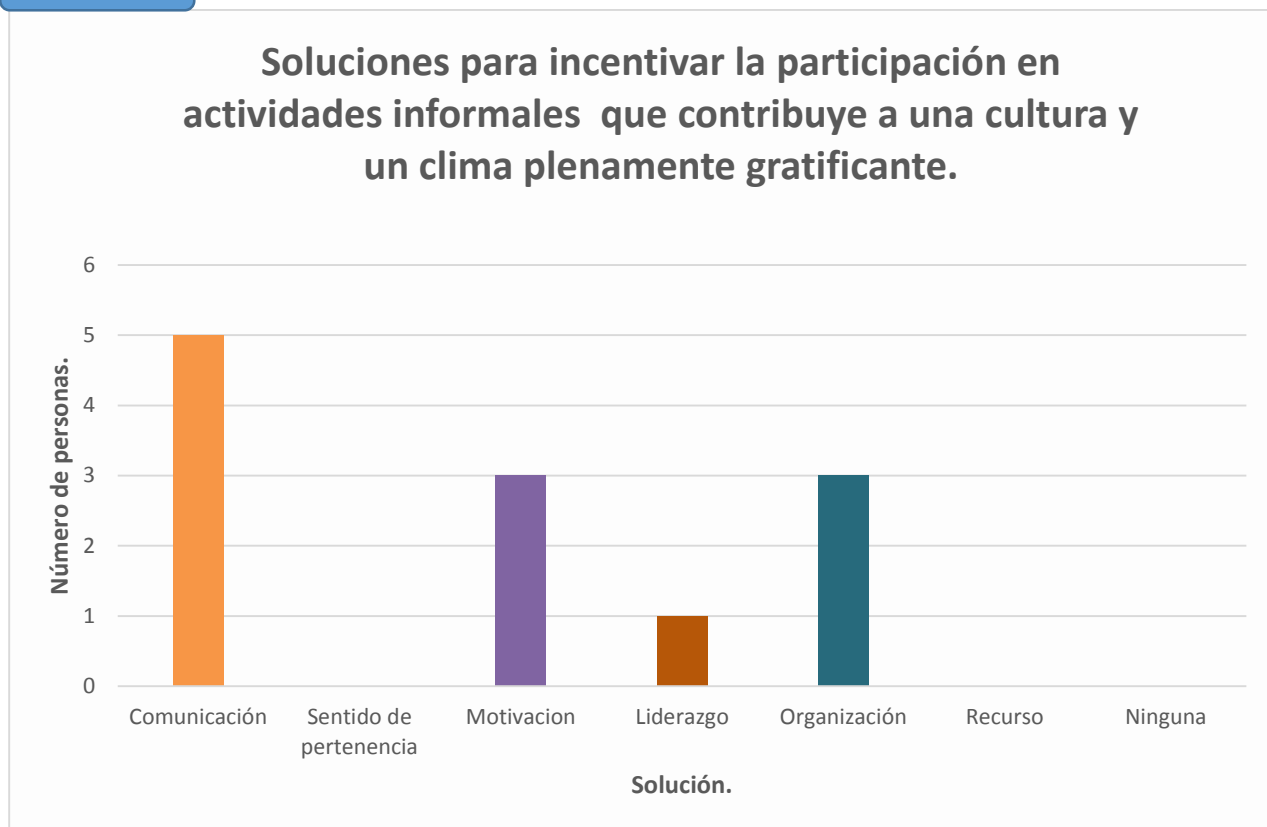
GRAFICA 68



5.23.3 SOLUCIONES

23.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 69

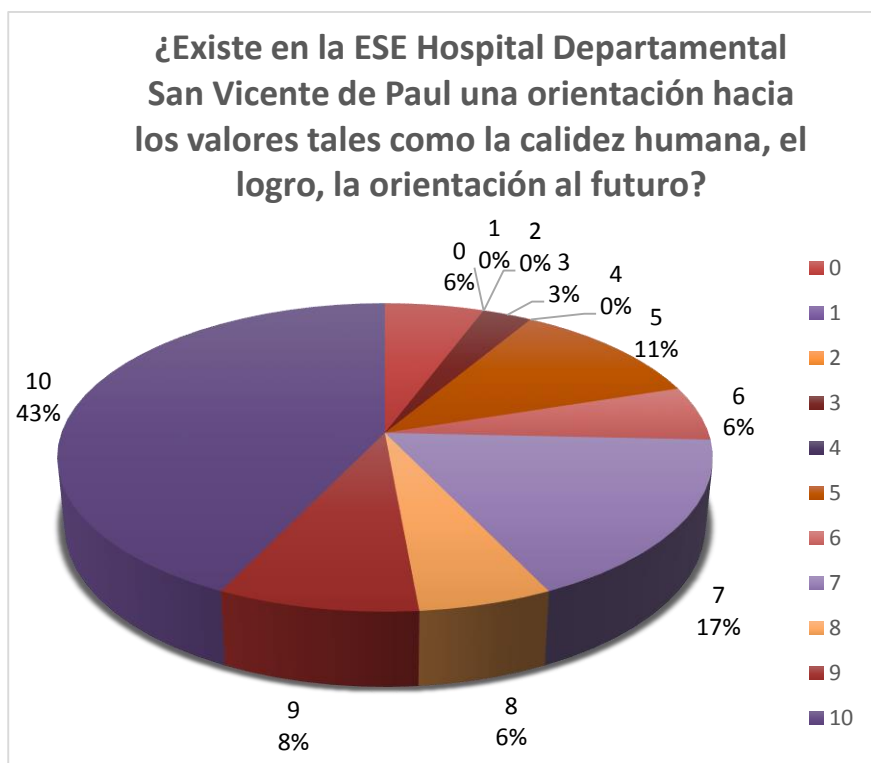


Análisis: Según la encuesta la solución para incentivar la participación en actividades informales que contribuyen a una cultura gratificante se necesita contribuir en la motivación, comunicación entre los empleados hacerles su lugar de trabajo agradable y fomentar actividades informales donde la participación sea el principal valor entre los empleados.

GRAFICA 70 ES

5.24.1 MEDICION

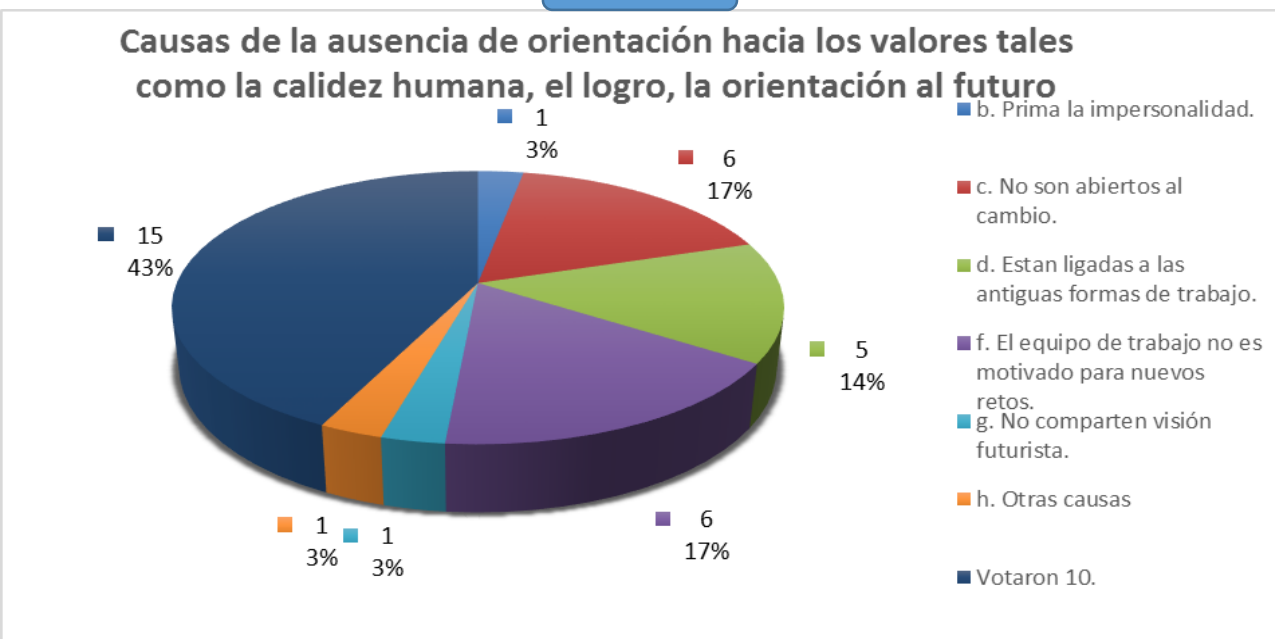
24.1 ¿Existe en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul una orientación hacia los valores tales como la calidez humana, el logro, la orientación al futuro?



Pregunta	Rta
0	2
1	0
2	0
3	1
4	0
5	4
6	2
7	6
8	2
9	3
10	15
	35

2.24.2 CAUSAS

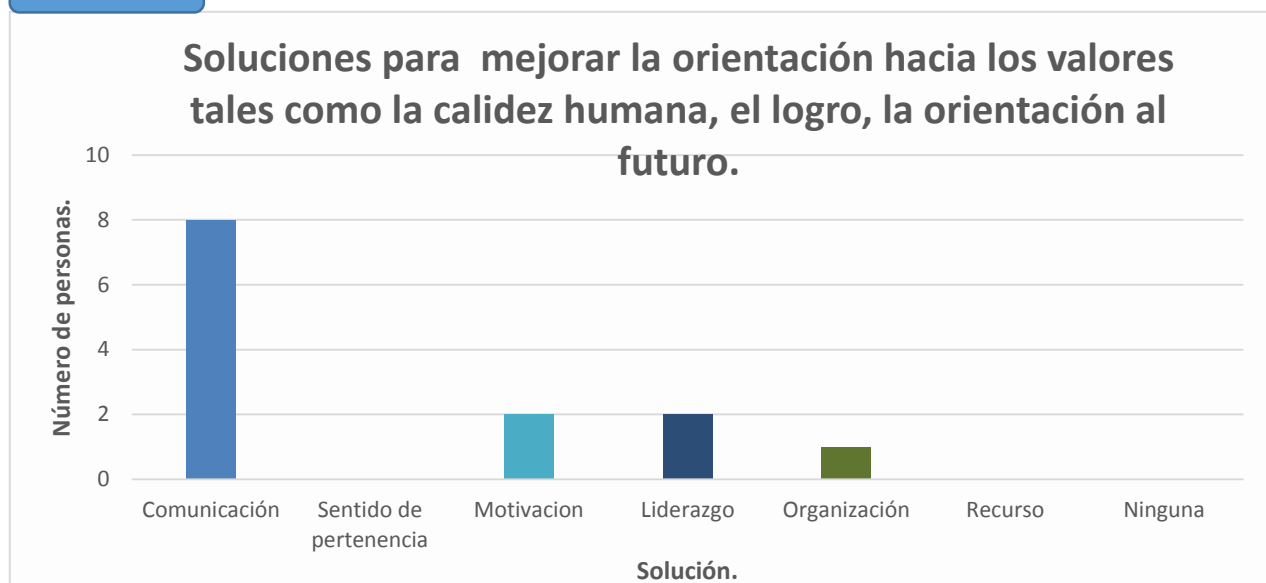
GRAFICA 71



2.24.3. SOLUCIONES

24.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 72



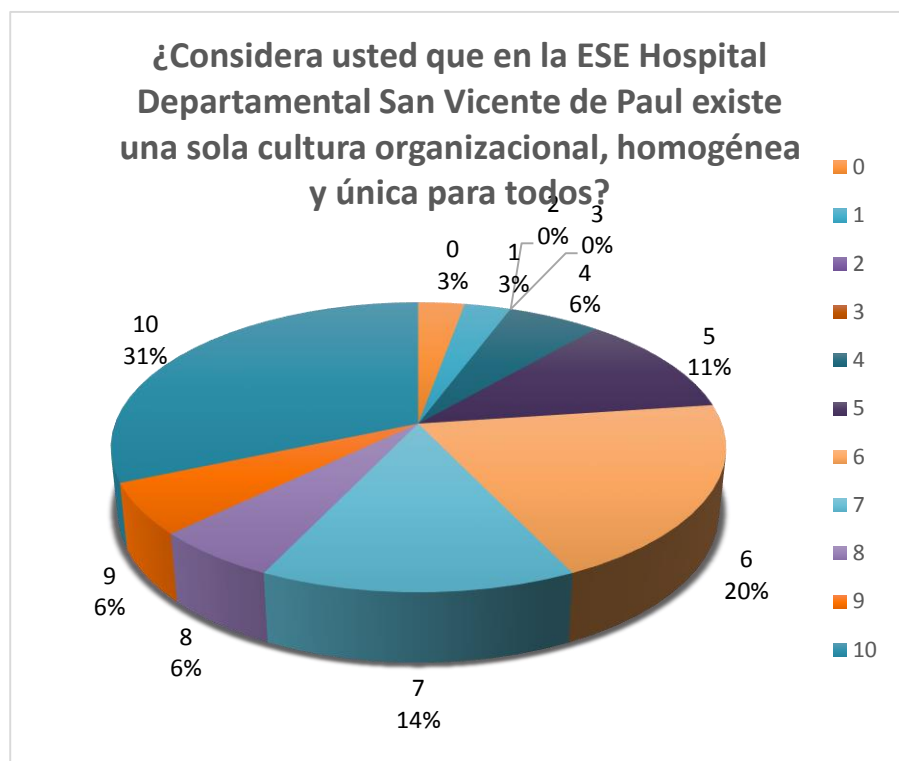
Análisis: En cuanto a la orientación hacia los valores institucionales una vez realizada la encuesta se puede observar mediante el grafico que el 43% porcentaje se encuentran satisfecho y el otro 57% evidencias que los empleados no son abiertos al cambio se encuentran ligadas a las antiguas formas de trabajo, se necesita una gran comunicación, liderazgo entre las diferentes áreas de trabajo para mejorar institucionalmente y así lograr un mejoramiento hacia los valores

5.25. SUBCULTURAS Y MULTICULTURALISMOS

5.25.1 MEDICION

25.1 ¿Considera usted que en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul existe una sola cultura organizacional, homogénea y única para todos?

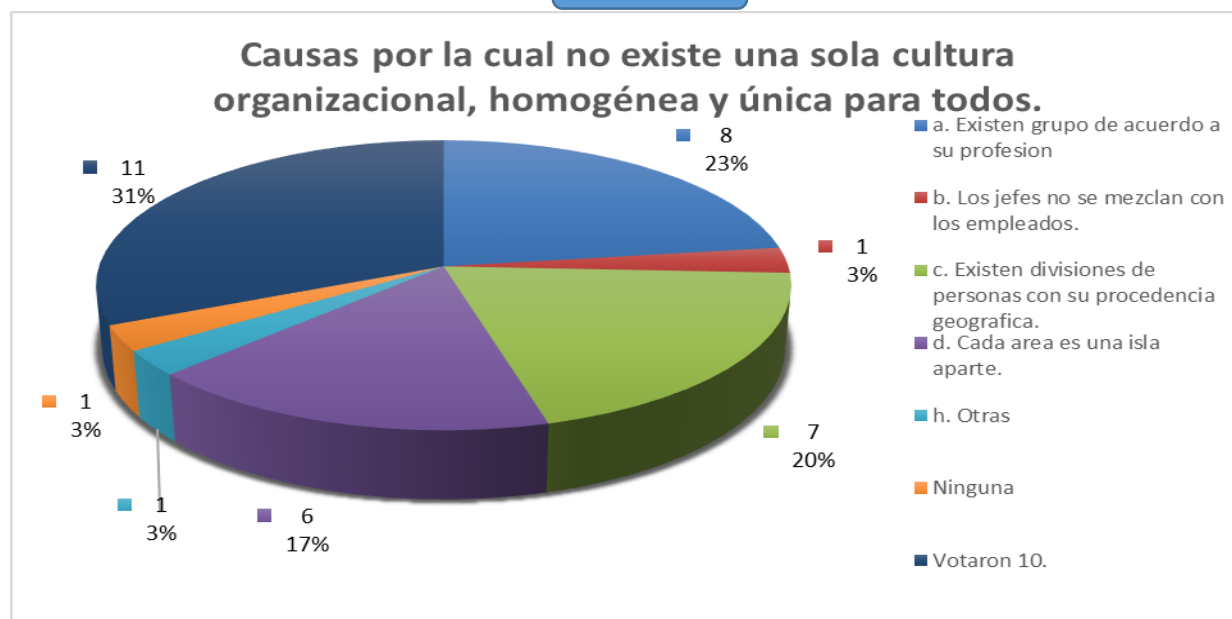
GRAFICA 73



CALIFICACION	RTA
0	1
1	1
2	0
3	0
4	2
5	4
6	7
7	5
8	2
9	2
10	11
	35

5.25.2 CAUSAS

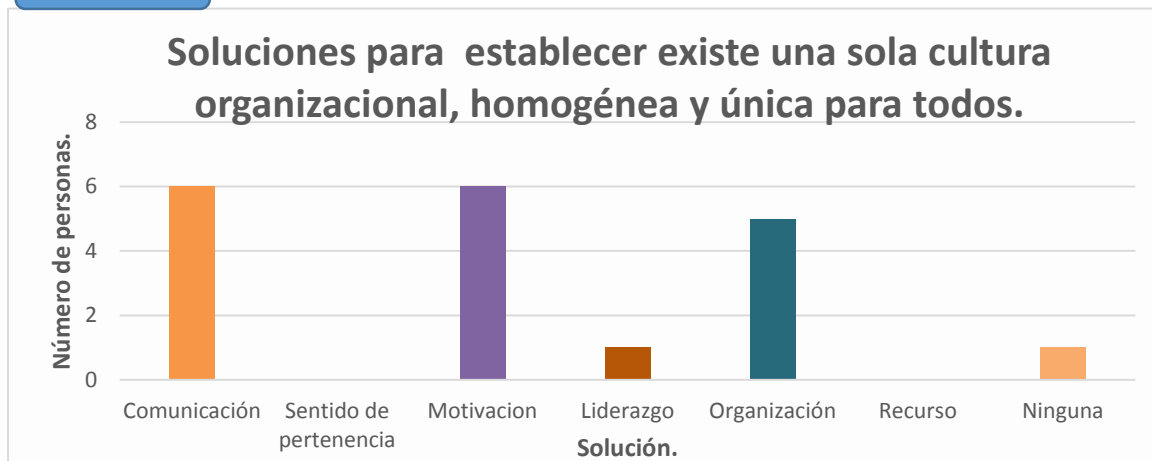
GRAFICA 74



5.25.3 SOLUCIONES

25.3 Con base en las causas enumeradas en el punto anterior, indique cuales son, en su concepto, las soluciones que se deberían implantar para alcanzar la situación ideal o deseable:

GRAFICA 75



Análisis: Se puede apreciar mediante los gráficos que son diversas respuestas en cuanto la cultura organizacional, homogénea y única para todos; debido a que se encuentran en la institución diferentes profesiones, muchas áreas de trabajo y cada una de estas interactúan y comparten entre ellos mismos no se integran unas con otras; para poder alcanzar satisfacción se necesita una mejor comunicación y motivación entre cada uno de los empleados.

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

6.1 plan de mejoramiento del clima organizacional en la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón Huila

MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON – HUILA

El mejoramiento del clima organizacional de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL de GARZON HUILA se determina por los valores y objetivos institucionales como en el hacer, sentir y pensar encaminando a los empleados que integran dicha organización. De acuerdo a esto se hace necesario la medición del clima laboral dentro de la institución prestadora de los servicios de salud. Siendo las diferentes áreas funcionales, tales como humanización, trabajo social, comisión de personal y el comité de bienestar entre otras quienes en conjunto trabajan de la mano con el objetivo de llegar al mejoramiento, y para esto se debe realizar una serie de actividades como elaboración, seguimiento, evaluación de las necesidades del personal para así poder aportar al mejoramiento del clima laboral.

Para la medición del clima laboral de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL de GARZON HUILA se aplicó una encuesta, una vez contestada por la mayoría de los funcionarios se evaluaron los siguientes factores: la comunicación, motivación, organización, sentido de pertenencia, liderazgo y recurso.

Según los resultados podemos analizar que se encuentra en un alto grado de porcentaje la falta de comunicación que hay entre los empleados y su jefe inmediato; de acuerdo a esto la institución debe unir esfuerzos para trabajar mancomunadamente en el mejoramiento de la comunicación realizando capacitaciones, charlas y salidas pedagógicas donde se enfoca en actividades de rompimiento del hielo entre jefes y sus empleados donde se recuerda que en una institución el mayor tesoro son los empleados y que sin ellos ningún ente puede crecer, ni cumplir sus objetivos, también se recuerda que debemos dar lo mejor de sí mismo.

Se analiza que algunos empleados se sienten inconformes con la remuneración de acuerdo con las actividades o funciones que realizan; por tal motivo se aconseja realizar un estudio de cada puesto de trabajo y así mismo remunerar al empleado quien realiza esas funciones o en su efecto distribuir mejor las funciones con los demás empleados o requerir la necesidad de otro funcionario.

Con respecto a la informalidad de empleo también se presenta una gran inconformidad y es un tema más engorroso y de manejo cauteloso ya que es un problema a nivel nacional el trabajo por medio de terceros y en cuanto a este tema la administración intervenida por el gerente se debe esforzar en motivar al empleado siendo puntual con el salario, también realizando actividades donde todos

pueden participar tratando de tener el mismo trato con todos como si fuera una misma familia y sin discriminación ninguna.

También se encuentran afectados con respecto a la adecuación de nuevas tecnologías que se deben aplicar en trabajo diario, de acuerdo a esto se debe contar con un equipo de ingenieros de sistemas que se dediquen a estar pendiente de cualquier requerimiento del empleado para apoyarlos y concientizar a los empleados que el mundo vive en constante cambio.

Nota: Aun se continua con las actividades, tratando de cubrir en su mayoría el número de empleados, tanto personal asistencial como administrativo, de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL de GARZON HUILA. Las cuales hasta el momento han sido bien vistas y acogidas por el personal y cada vez se suman a las diferentes actividades a desarrollar con compromiso, responsabilidad, lealtad y sentido de pertenencia, para así lograr un éxito en los objetivos institucionales; ya que la E.S.E tienen un gran posicionamiento en el Departamento y presta gran calidad de servicios; y si cada día se propone a ser mejor y contribuir a la comunidad y a los clientes internos.

ERNETH POLANIA TAMAYO
TOMAS NÚÑEZ BERMUDEZ
HDSVP
Garzón Huila



FORMALIZACIÓN LABORAL							
OBJETIVO	CONTRATAR EL PERSONAL DIRECTAMENTE SIN INTERMEDIARIOS PARA LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL PARA EL AÑO 2017.						
ESTRATEGIA	PROGRAMAS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO
CERO INTERMEDIACION LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento en la planta de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Vincular el personal que está en contratación a la planta globalizada de la ESE. Definir como política institucional la no intermediación laboral para con los empleados de la ESE. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de personal contratado directamente por la ESE. 	100% del personal contratado directamente con la ESE	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de talento Humano Oficina de Contratación 	Continuo	Trecientos cincuenta Millones de pesos (\$ 350.000.000)
	<ul style="list-style-type: none"> Banco de Hojas de Vida 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un sistema de análisis y de Perfiles Profesionales y/o Operativos para la vinculación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Número de Personas Vinculadas por iniciativa propia de la ESE 	100% de personal vinculado mediante el sistema del Banco de Hojas de Vida.	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Talento Humano 	Continuo	Cinco Millones de pesos (\$5.000.000)

SALARIOS							
OBJETIVO	AUMENTAR EN UN 7% EL NIVEL SALARIAL PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL AL FINALIZAR PARA EL AÑO 2018.						
ESTRATEGIA	PROGRAMAS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO
1. MEJOR REMUNERACIÓN, MAYOR PRODUCTIVIDAD	1. Incentivos a la producción	1. Realizar un diagnóstico acerca de los niveles de satisfacción respecto a la remuneración. 2. Disponer de un presupuesto al iniciar cada vigencia para la aplicación de incentivos	1. Número de colaboradores con incremento en sus salarios como incentivos a la producción	50% de colaboradores con incremento en sus salarios al finalizar el primer año de su implementación	Departamento Financiero, Oficina de Presupuesto	24 meses	Mil doscientos millones de Pesos(\$1.200.000.000)

COMUNICACIÓN INTERNA							
OBJETIVO	ESTANDARIZAR UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DEL MUNICIPIO DE GARZÓN AL FINALIZAR EL AÑO 2016.						
ESTRATEGIA	PROGRAMAS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO
COMUNÍCAME	Comunicación e Información asertiva	<ol style="list-style-type: none"> Toda Información institucional debe transmitirse por el correo institucional a cada Colaborador Toda información Gerencial debe transmitirse con oficio de radicado a su Destino. Implementar el sistema de Chat Institucional 	<ol style="list-style-type: none"> Numero de correos Institucionales Dirigidos a cada Colaborador de la ESE. Numero de Oficios Radicados desde la Gerencia. Chat Institucional Instalado en cada Ordenador de la ESE. 	<ol style="list-style-type: none"> 100% de Correos actualizados y en uso. 100% de oficios entregados a cada Destinatario. 100% del aplicativo en funcionamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> Oficina de Gerencia Departamento de sistema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.2 Continuo 3.Continuo 	<ol style="list-style-type: none"> 1.2.N.A. Dos millones quinientos mil pesos (\$ 2.500.000)

"TICS" TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION							
IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE APROPIACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DEL MUNICIPIO DE GARZÓN PARA EL AÑO 2017.							
OBJETIVO	PROGRAMAS	ACCIONES	INDICADOR	METAS	RESPONSABLE	DURACIÓN	PRESUPUESTO
1. TECNIFICA TU VIDA, APLICALA APLICALE TECNOLOGÍA	1. Las TIC'S una herramienta del Siglo XXI.	1. Crear espacios de trabajo donde el uso de la Tecnología, La Información, y La comunicación sea de estricto Cumplimiento.	1. Número de personas adultas que Implementan en su vida Cotidiana el manejo de al menos un aparato Tecnológico como medio de trabajo	1. 100% de personas mayores de 30 años que manejan una herramienta tecnológica en su trabajo.	1. Departamento de Sistemas y Talento Humano	12 meses	Cincuenta Millones de pesos (\$50.000.000)
	2. La tecnología como parte de tu vida.	2. Diseñar aplicaciones virtuales más sencillas para las personas menos hábiles.	2. Número de aplicaciones virtuales diseñadas y en funcionamiento.	2. 100% de nueva aplicación virtual para personas adultas en funcionamiento.	2. Departamento de Sistemas y Talento Humano	6 Meses	Diez Millones de Pesos (\$10.000.000)

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ESTRETEGIAS DE MEJORA DE LA ESE						
ESTRATEGIA	TRIMESTRE					
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEM BRE	DICIEMBR E
1. TECNIFICA TU VIDA, APLICALTE TECNOLOGÍA						
2. CERO INTERMEDIACIONES LABORALES						
3. MEJOR REMUNERACIÓN, MAS PRODUCCIÓN						
4. COMUNÍCAME						

6.2 PERFIL GENERAL POR DIMENSIONES

ANALISIS ESTADISTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZÓN - HUILA

		PERFIL GENERAL		
		MEDIA	MODA	DESVIACION ESTANDAR
1	PROYECTO FORMAL DE EMPRESA	6,8	7,2	3,8
2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7,4	9,9	3,8
3	PARTICIPACION	7,5	8,4	4,2
4	INSTALACIONES Y ELEMENTOS DE TRABAJO	7,9	10	3,9
5	HOLISMO Y SINERGIA	7	6,0	4,2
6	LIDERAZGO	8	10,5	5,6
7	TOMA DE DECISIONES	7,9	9,9	4,3
8	TRABAJO GRATIFICANTE	9,0	9,9	10,9
9	DESARROLLO PERSONAL	6,8	6,0	4,9
10	RELACIONES INTERPERSONALES	6,4	1,9	3,1
11	CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO	7,9	9,5	4,5
12	SOLUCION DE CONFLICTO DE INTERESES	7,7	9,6	5,1
13	LIBERTAD DE EXPRESION	8,2	9,7	6,2
14	ESTABILIDAD LABORAL	7	3,5	1,7
15	RECONOCIMIENTO	6,1	4,5	4,5
16	SALARIO	8,1	9,5	7,9
17	NORMAS Y REGLAMENTOS	8,8	10,0	9,5
18	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	7,8	9,0	5,0
19	COMUNICACIÓN Y RETROALIMENTACION	7,5	9,3	3,2
20	SELECCIÓN E INDUCCION	7,4	9,3	3,2
21	IDENTIDAD E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	8,3	9,8	5,4
22	CELEBRACIONES Y CEREMONIAS	6,9	6,6	4,9
23	GRUPOS INFORMALES Y USO DEL TIEMPO LIBRE	7,7	9,6	4,6
24	VALORES	7,7	9,3	4,3
25	SUBCULTURAS Y MULTICULTURALISMOS	7,1	10,0	4,4
PROMEDIO GENERAL		7,6		

CONCLUSIONES

El clima organizacional es un factor muy importante en cualquier organización para que el trabajador perciba como va desarrollando su ambiente laboral, si su funcionamiento de productividad es el del 100% que la organización exige, a través de éste trabajo de investigación y por medio de los resultados obtenidos acerca de los factores que determinan el clima organizacional de la ESE hospital San Vicente de Paul se puede concluir que:

- Los factores que necesitan atención para que no afecten el clima organizacional de manera negativa son: La estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, la comunicación, el reconocimiento, la motivación.
- Los empleados se desenvuelven en un ambiente cómodo y seguro para trabajar, que les brinda oportunidades de desarrollo. Esto es positivo en cuanto al desempeño del empleado se refiere, ya que influye directamente en sus actividades y se relaciona directamente con la actitud con las que las lleva a cabo, y por lo consiguiente con calidad del servicio prestado.
- Las encuestas de clima laboral y de opinión, generan expectativas en los trabajadores, en la institución por lo que es importante tomar medidas de mejora porque, de lo contrario, se perderá credibilidad y lo fundamental es que nosotros como empleados de la ESE prestamos un servicio a la comunidad del centro y sur de Huila que es la salud.

RECOMENDACIONES

- Implementar el plan de mejoramiento, para ayudar a que la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paul de Garzón – Huila sea cada día la entidad con mejor cobertura en los servicios de salud para el municipio de garzón y sus alrededores.
- Realizar actividades que ayuden a mejorar la percepción de los funcionarios en cuanto al clima organizacional, para encaminar la organización hacia el correcto desempeño de sus funciones como prestadora de los servicios de salud
- Crear espacios que ayuden a mejorar las relaciones personales entre jefes y funcionarios para crear un ambiente laboral sano para la institución prestadora de los servicios de salud.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ programa seminario de gerencia usco alta gerencia cohorte 26 por ALVARO ZAPATA DOMÍNGUEZ, Ph.D.
- ❖ instrumento para evaluar la realidad de la cultura y el clima organizacional plenamente gratificante fue elaborado por HERNAN ALVAREZ LONDOÑO (1993) y actualizado, adaptado y completado por ALVARO ZAPATA DOMINGUEZ Y MONICA GARCIA DE OTALORA (2007)

ANEXOS

PERFIL DE INVESTIGADORES



TOMAS NUÑEZ BERMUDEZ

Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas
Universidad de la Amazonia de Florencia Caquetá
3202315554

tomas_nuez@hotmail.com

Contador Público

Universidad de la amazonia – Florencia Caquetá.

Candidato a especialista en Alta Gerencia
Universidad Surcolombiana – Neiva Huila

PERFIL PROFESIONAL

Contador público titulado de la universidad de la amazonia, con experiencia en el área administrativa, contable y financiera. Manejo de inventarios, manejo de personal, cartera, medios magnéticos. He tenido la oportunidad de desempeñarme en el área administrativa logrando los objetivos propuestos. Soy una persona responsable, respetuosa y hábil para realizar las actividades que se me asignen. Con ganas de aportar mis conocimientos a la empresa o entidad que me ofrezca la oportunidad de hacer parte de su equipo de trabajo.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

A & T Distribuciones Ltda.

Cargo: Auxiliar Contable

Funciones: ingreso de compras, ventas, así como de dar cargue a los vendedores y realizar inventarios periódicamente.

Desde el 1 de enero del 2013

AYT Distribuciones “cambio de NIT”

Cargo: Auxiliar Contable

Funciones: Auxiliar contable y administrador encargado en ausencia de los jefes.
Desde 1 de enero del 2015

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Seminario opción de grado
Universidad de la Amazonia

Normas internacionales de información
financiera – IFRS para PYMES y
Microempresas y normas de relevancia
Tributaria.

Servicio nacional de aprendizaje
SENA carácter presencial.

Base de Datos ms Access 2003
Florencia, Febrero del 2009

Servicio nacional de aprendizaje
SENA carácter presencial.

Tecnología Informática
Florencia, Mayo del 2009

Servicio nacional de aprendizaje
SENA carácter presencial.

Microsoft Excel
Florencia, Mayo del 2009

Conferencia

Seminario Nueva Reforma Tributaria
Ley 1607 Diciembre 26 de 2012
Universidad de la Amazonia

I Foro Nacional y Regional Contable
Universidad de la Amazonia

II Congreso Nacional Ciencias Contables
Económicas y Administrativas en la Amazonia
Universidad de la Amazonia

Seminario – taller de Normas Internacionales de
Contabilidad e Información Financiera “NIIF-IFRS”
Universidad de la Amazonia



ERNETH POLANIA TAMAYO
Administrador de Empresas
Universidad Antonio Nariño Bogotá
er-pota@hotmail.com

Administrador de Empresas
Universidad Antonio Nariño – Colombia

Candidato a Especialista en Alta Gerencia
Universidad Surcolombiana - Colombia

PERFIL PROFESIONAL

Mi formación profesional como Administrador de Empresas me ha permitido integrarme en varios campos laborales del sector privado y sector público los cuales me han dado la oportunidad de desarrollar un adecuado desempeño en materia de atención y servicio al cliente, mediante un excelente manejo de relaciones públicas, un buen manejo de información y el pleno compromiso con el componente misional de la entidad. Para garantizar eficiencia y celeridad de la entidad que represento.

Acompaño mi sentido pragmático con un gran compromiso por la innovación, compromiso con la ética y férrea disciplina las cuales van ligadas a la responsabilidad; asumiendo con agrado los retos y metas que su organización me pudiera plantear; con buen manejo de relaciones interpersonales, facilidad para trabajar en equipo, así como para resolver problemas eficientemente y lograr las metas trazadas por la empresa y mi grupo de trabajo.

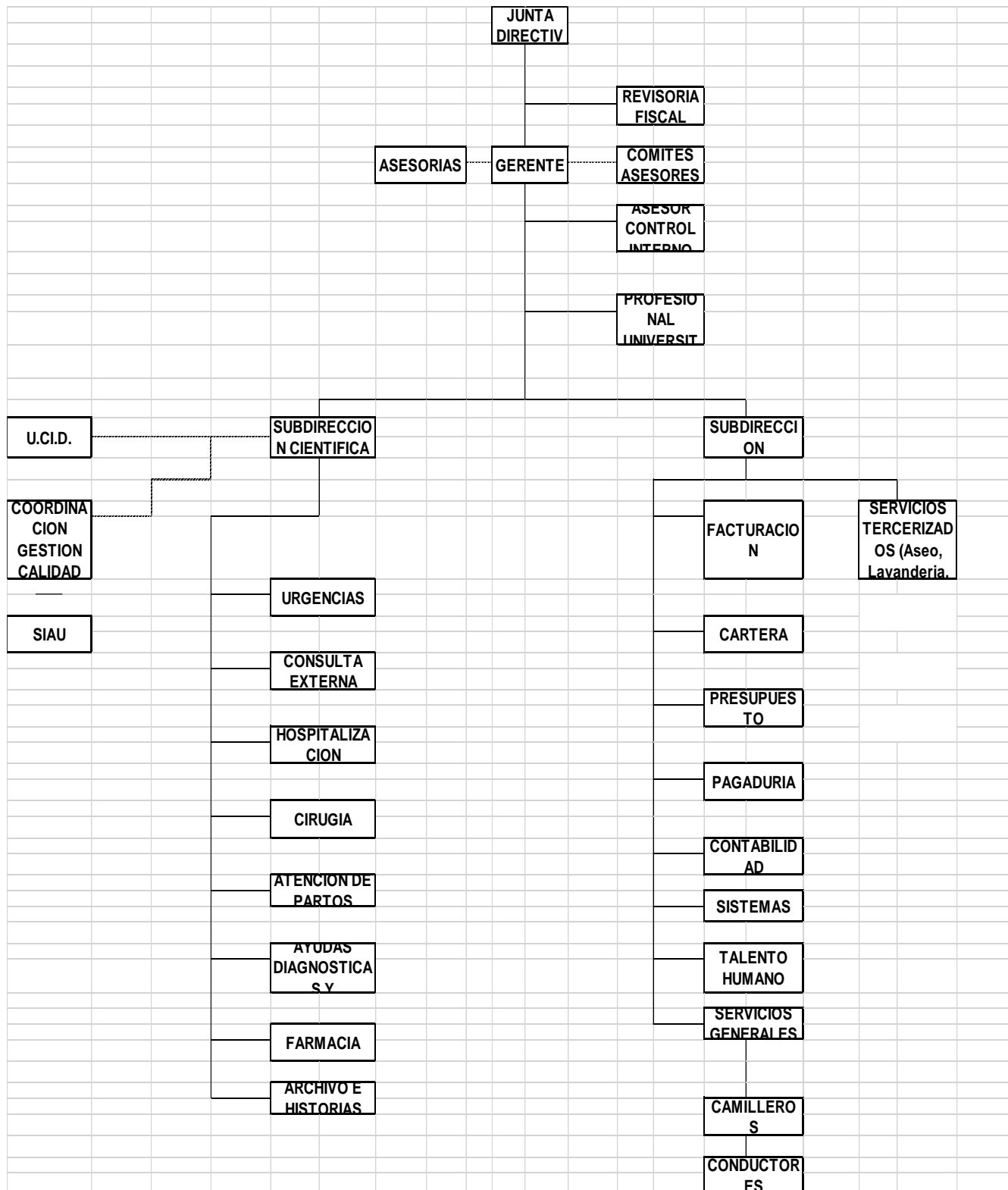
EXPERIENCIA PROFESIONAL

- ✓ Coordinador del área de talento humano de la E.S.E Hospital Dptal San Vicente de Paul de Garzón Huila.
- ✓ Profesional Universitario en el área de talento humano en la E.S.E Hospital Hernando Moncaleano de Neiva Huila.
- ✓ Coordinador de Espacio Público en la Alcaldía de Melgar Tolima.
- ✓ Asesor comercial en la Empresa Colfondos en la ciudad de Bogotá – D.C.

OTROS ESTUDIOS

- ✓ Seminario de Actualización Gestión Humana para el sector público, febrero 2016. 20 horas.
- ✓ Diplomado en Gestión del Talento Humano, mayo 2015. 100 horas.
- ✓ XXXVIII Seminario de actualización pensional y jurisprudencial, marco legal de pensiones, cuotas partes pensionales, normalización de pasivos pensionales y herramientas técnicas para la liquidación de pasivos, mayo 2015. 16 horas.
- ✓ V Congreso Nacional gestión de talento humano, abril 2015. 30 horas.
- ✓ Seminario taller evaluación de desempeño, noviembre 2014, 8 horas.

ORGANIGRAMA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL DE GARZON HUILA



**AUTORIZACION DE LA ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
DE GARZON HUILA PARA REALIZAR LA MEDICION Y PLAN DE MEJORAMIENTO
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Garzón, 01 de marzo de 2016

Doctor:
NESTOR JHALYL MONROY ATIA
Gerente
E.S.E Hospital Departamental San Vicente de Paul
Garzón Huila



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'N. Monroy Atia', written over a faint grid.

Cordial Saludo.

Por medio de la presente, solicitarle como estudiantes de la Especialización en alta gerencia de la Universidad Surcolombiana, Los señores ERNETH POLANIA TAMAYO y TOMAS NUÑEZ BERMUDEZ, que nos permitan tener el debido permiso para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa institución de salud E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL GARZON – HUILA y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que podamos desarrollar el proyecto de trabajo de grado.

El tema de investigación que escogimos es relacionado con el CLIMA ORGANIZACIONAL, que se considera oportuno para su institución y para nosotros realizar el proyecto de tesis en la misma, y cuyo estudio o proyecto de tesis contribuirá e impactará en dicha organización positivamente.

Agradecer su atención a esta solicitud.

Atentamente,

ERNETH POLANIA TAMAYO
Estudiante de la Especialización en Alta Gerencia
No Celular: 3204395966



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN HUILA
NIT: 891.180.026-5

Garzón, 17 de marzo de 2016

Señor:

ALVARO ZAPATA DOMINGUEZ

Coordinador del Proyecto de investigación

Universidad Surcolombiana

ERNETH POLANIA TAMAYO

Estudiante de la Especialización en Alta Gerencia

Garzón – Huila

REF. Solicitud.

Cordial saludo.

Por medio de la presente me permito dirigirme a ustedes con la finalidad de hacer de su conocimiento que los Señores Emeth Polania Tamayo y Tomas Nuñez Bermudez, Estudiantes de la Especialización en Alta gerencia de la Universidad Surcolombiana que usted representa, han sido admitidos para realizar sus prácticas de Posgrados en nuestra empresa, teniendo como fecha de inicio el 17 de marzo del 2016 y como fecha de culminación 16 de mayo del 2016.

Atentamente,

NESTOR JHALYL MONROY ATIA

Gerente E.S.E Hospital Dptal San Vicente de Paul.

Calle 7 No. 14-74 PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
Email: hsvqgarzon@yahoo.com - talentohumano@hospitalsvpgarzon.gov.co - web: www.hospitalgarzon.com
Garzón (Huila).