

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 1 de 76

IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

OSCAR MAURICIO NIETO RAMOS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FUSAGASUGÁ CUNDINAMARCA

2016

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 2 de 76

IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELÁEZ Y TODAS LAS SEDES COMO (CABRERA, PANDI, VENENCIA, SAN BERNARDO) QUE POSEA EL HOSPITAL EN EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.

OSCAR MAURICIO NIETO RAMOS

Informe final para optar el título de administración de empresas

**ASESOR INTERNO
CARLOS ARTURO NARVAEZ BBENAVIDES**

**ASESOR EXTERNO
LUZ STELLA NOVOA**

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FUSAGASUGÁ**

2016

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 3 de 76

DESCRIPCION DEL TRABAJO	
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. JUSTIFICACIÓN	6
3. OBJETIVOS	7
3.1. OBJETIVO GENERAL	7
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
4. DESCRIPTORES PALABRAS CLAVES.....	8
5. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	11
5.1. Identificación del tamaño poblacional.....	11
5.2. Recolección de la información.....	12
5.3. Análisis y graficas de los resultados obtenidos de la encuesta.....	12
5.4. Folleto informativo de los deberes y derechos del cliente interno.....	13
5.5. Indicadores de calidad	13
6. RESULTADOS OBTENIDOS (OBJETIVOS CUMPLIDOS)	14
7. CONCLUSIONES.....	62
8. RECOMENDACIONES.....	64
9. ANEXOS-EVIDENCIAS.....	66
DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	74
EVALUACIÓN Y APROBACIÓN.....	75

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 4 de 76

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE USTED Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO -----	16
Ilustración 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE INMEDIATO -----	18
Ilustración 3 EN SU DEPARTAMENTO SE APLICAN DINÁMICAS DE INTEGRACIÓN QUE MEJOREN LA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO -----	20
Ilustración 4 CONDICIONES AMBIENTALES Y CLIMAS ORGANIZACIONALES SON LAS ADECUADAS PARA EL PUESTO DE TRABAJO -----	22
Ilustración 5 INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DEL AREA SON LAS MÁS ADECUADAS EN SU SITIO DE TRABAJO -----	24
Ilustración 6 FRECUENCIA CAPACITACIONES QUE SE MANEJEN EN SU AREA DE TRABAJO -----	26
Ilustración 7 HAY RECONOCIMIENTO, MOTIVACION Y GUSTO POR EL TRABAJO QUE DESARROLLA COMO CLIENTE INTERNO -----	28
Ilustración 8 SIENTE CONFORMIDAD CON EL CARGO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE -----	30
Ilustración 9 HAY DEFINICION Y CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES -----	32
Ilustración 10 COMO CONSIDERA EL APOYO Y COLABORACION DE SUS COMPAÑEROS PARA SACAR ADELANTE UNA ACTIVIDAD -----	34
Ilustración 11 EL SALARIO QUE DEVENGA ES EL ADECUADO PARA SUS NECESIDADES DE SU VIDA DIARIA	36
Ilustración 12 EL CARGO EN LA EMPRESA ESTA RELACIONADA CON SU TITULACION ACADEMICA EN EL AREA QUE ESTA EJERCENDO -----	38
Ilustración 13 TIENE CONOCIMIENTO DE LOS DEBERES Y DERECHOS QUE LA EMPRESA DEBE TENER PARA CON EL CLIENTE INTERNO -----	40
Ilustración 14 CUENTA CON TIEMPO LIBRE PARA APOYO DE SUS HIJOS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS EN LA FAMILIA -----	42
Ilustración 15 NIVEL DE ESTRÉS QUE GENERAN LA REALIZACION DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS -----	44

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 5 de 76

1. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están conformadas por grupos de personas que tienen establecidos diferentes actividades y roles, que interactúan entre sí por medio de procesos para lograr las metas y objetivos propuestos en sus puesto de trabajo, y a la vez, el comportamiento de los miembros de una empresa depende en gran medida de las percepciones que se tenga de cada uno de los factores como son: las formas de comunicación, el liderazgo, relaciones de dependencia, remuneraciones, los tipos de incentivos, apoyo social e interacción con las demás personas, tanto externos como internos a la organización.

El objetivo fundamental de la pasantía realizada en el E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO del Municipio de Arbeláez Cundinamarca, y en los puestos de salud de los Municipios de Cabrera, Venecia, Pandi y San Bernardo es la de identificar el grado de satisfacción del Cliente Interno de la Institución Hospitalaria antes mencionada.

La satisfacción del cliente y en este caso del cliente interno, últimamente ha adquirido importancia en muchas empresas desde el punto de vista estratégico teniendo en cuenta que al lograr adecuados niveles de satisfacción del personal se verá reflejado en el incremento de la productividad y eficiencia en la prestación de los servicios y de allí lograr alcanzar los objetivos y cumplir la misión para la cual fue creada.

Es fundamental monitorear constantemente los niveles de satisfacción del cliente interno que hacen parte de la Institución hospitalaria antes mencionada para definir cuáles son las necesidades, y de esta manera enfocar los esfuerzos a implementar planes de acción de mejoramiento y una ruta de evaluación que fortalezcan las acciones con miras a lograr unos mejores niveles de satisfacción del cliente interno.

Por lo anteriormente expuesto, el presente trabajo de pasantía tiene relevancia en la medida que permite conocer de manera objetiva las fortalezas y debilidades que posee la E.S.E. Hospital “san Antonio” del Municipio de Arbeláez y sus sedes, en cuanto a las relaciones laborales, clima organizacional, estímulos, que de una u otra manera se ven reflejados en la calidad de los servicios hospitalarios que brinda a los clientes externos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 6 de 76

2. JUSTIFICACIÓN

Al hablar de la satisfacción de los clientes internos hay que tener en cuenta las diferentes características de la vida cotidiana, ya que el ser humano es un ser atareado inmerso a una sociedad cambiante y diversa, y que de una u otra manera influyen en cada una de las organizaciones sociales, empresariales, comunitarias y que cada uno de los integrantes de dichas organizaciones tienen sus propias expectativas de vida que hacen posible evidenciar distintas maneras de mostrar la satisfacción o no con los roles que cumplen en cada sitio de trabajo afectando positiva o negativamente el accionar de dicha organización.

La importancia de este trabajo realizado como pasantía en la E.S.E. Hospital “San Antonio” del Municipio de Arbeláez, se enfoca precisamente a identificar de manera objetiva los niveles de satisfacción del cliente para determinar cómo influye el clima organizacional, las relaciones interpersonales, en una palabra todo el entorno laboral que se desarrolla al interior de la Institución Hospitalaria y que por consiguiente se evidencia en la calidad de los servicios de salud que presta a la población de la región del Sumapaz.

Es de resaltar que como resultado de este proceso llevado a cabo en la Institución Hospitalaria, vio la necesidad de presentar una propuesta de un plan de mejoramiento y una ruta de evaluación que permitan dar cumplimiento a los objetivos específicos, en aras de mejorar los niveles de satisfacción del cliente interno que hace parte fundamental de la empresa prestadora del servicio de salud, en razón a que cada día, se ven abocadas a mejorar constantemente la calidad y eficiencia y de esta manera dar cumplimiento a este derecho fundamental de los colombianos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 7 de 76

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el grado de satisfacción del cliente interno de la E.S.E. Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez y de los demás puestos de (Pandi, Cabrera, Venecia y San Bernardo), mediante la elaboración de una propuesta de plan de acción y ruta de evaluación que permite mejorar la calidad de los servicios de salud.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las necesidades y exigencias del cliente interno en cuanto al grado de satisfacción
- Analizar la información recolectada.
- Proponer un plan de acción que permita mejorar los grados de satisfacción al cliente interno.
- Diseñar la ruta de evaluación continua a las necesidades del cliente interno de la institución Hospitalaria.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 8 de 76

4. DESCRIPTORES PALABRAS CLAVES

- A. “Plan de acción:** Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.”¹
- B. “Satisfacción:** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.”²
- C. “Cliente interno:** El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa.”³
- D. “Encuesta:** Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado en dar una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.”⁴
- E. “Mejoramiento continuo:** Patrón estable de actividad colectiva mediante la cual la organización genera y modifica sistemáticamente sus rutinas de operación en busca de una mejora en su efectividad.”⁵
- F. “Liderazgo:** El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se

¹ “Que es un plan de acción” www.definicion.de/plan-de-accion/

² “Satisfacción” www.es.wikipedia.org/wiki/Satisfacción

³ “Cliente interno” www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/

⁴ “Encuesta” www.es.wikipedia.org/wiki/Encuesta

⁵ “Mejoramiento continuo” www.monografias.com/trabajos/mejorcont/mejorcont.shtml

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 9 de 76

entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).⁶

G. “Calidad: La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.”⁷

H. “Trabajo en equipo: Trabajo en equipo es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.”⁸

I. “Relación laboral: Una relación laboral es aquella relación contractual entre una empresa o persona llamada empleador y una persona natural llamada trabajador o empleado, relación mediante la cual el trabajador pone a disposición del empleador su capacidad física e intelectual para desarrollar una actividad determinada.”⁹

J. “Motivación: La palabra motivación deriva del latín motivus o motus, que significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con

⁶ “Liderazgo” www.es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo

⁷ “Calidad” www.es.wikipedia.org/wiki/Calidad

⁸ “Trabajo en equipo” www.es.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo

⁹ “Relación laboral” www.gerencie.com/relacion-laboral.html

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 10 de 76

ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo».¹⁰

K. “Clima organizacional: Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.”¹¹

¹⁰ “Motivación” www.es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n

¹¹ “Clima organizacional” www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 11 de 76

5. ACTIVIDADES REALIZADAS

5.1. Identificación del tamaño poblacional

El objeto del estudio fue la de La E.S.E Hospital San Antonio de Arbeláez creada por el Decreto Ordenanza 253 del 2008, descentralizada del orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaria Departamental Del Salud.

En cumplimiento de sus objetivos institucionales en la prestación de servicios de salud del primer nivel, adelantando acciones de fomento, promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población, brindando servicios de salud eficiente, efectiva y de calidad.

La E.S.E Hospital San Antonio de Arbeláez actualmente tiene una cobertura poblacional en la prestación de servicios de salud de los siguientes municipios: Cabrera, Venecia, Pandi, San Bernardo, Arbeláez, además de la población visitante en cada uno de ellos.

Las actividades diarias que se realizaron diariamente en la institución del E.S.E Hospital San Antonio de Arbeláez Cundinamarca.

Este trabajo fue realizado a la satisfacción al cliente interno, teniendo como grupo objeto de estudio a los empleados en varios factores de la parte de satisfacción. Se observa en la primer parte es en realizar e identificar el tamaño de la muestra poblacional del Hospital de Arbeláez y los puestos de salud de la investigación, en donde se observa se estimó una proporción en poblaciones finitas el tamaño N fueron 90 empleados en Arbeláez, la probabilidad (p) 0,4, nivel de confianza fue del 95%=1,96 y el error máximo de estimación fue 6,0% con un resultado de 67 personas para realizar la respectiva encuesta en el Hospital de Arbeláez, y para los puestos de salud no se elaboró un tamaño de muestral porque la población existente no es representativa para la muestra por la frecuencia del personal es muy mínimo por esa razón no se tuvo en cuenta el tamaño poblacional en el trabajo de pasantía de la satisfacción al cliente interno.
(VER ANEXO 3 TABLA DEL TAMAÑO POBLACIONAL)

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 12 de 76

5.2. Recolección de la información

La recolección de la información se realiza a través de una encuesta y está diseñada con base en un conjunto de ítems distribuidos aleatoriamente de la satisfacción del cliente interno, consta de 15 preguntas de selección múltiple y un espacio para que el encuestado realice algún comentario en el entorno laboral.

Este instrumento busca identificar las percepciones individuales y grupales sobre la organización fortalezas u oportunidades de mejora dentro del grupo de trabajo del cliente interno.

Para medir el grado de satisfacción de los clientes se aplicaran encuestas escritas, pues es necesario realizar la investigación de forma rápida y sistemática obteniendo información sobre la percepción en los clientes de la satisfacción para el caso de los trabajadores, las encuestas serán anónimas para obtener mejores resultados es conveniente hacerlo de forma profesional y organizada. Una vez recolectadas las encuestas en el plazo establecido se separaron por cada una de las sedes (Cabrera, Venecia, Pandi y San Bernardo) y la sede principal Arbeláez, y los datos contenidos en las encuestas se tabularon en una base de Excel. Con los datos que se recogieron a través de las encuestas diligenciadas como cliente interno se elaboró una base de datos y gráficas para poder facilitar la recolección de información y ser más fácil para prestar atención a los factores más impactantes de satisfacción del E.S.E Hospital San Antonio de Arbeláez y las demás seccionales del trabajo de pasantía. **(VER ANEXO N° 1 ENCUESTA DE SATISFACCION Y ANEXO N°2 TABULACION DEL CONSOLIDADO DE LOS PUESTOS DE SALUD Y ARBELAEZ)**

5.3. Análisis y graficas de los resultados obtenidos de la encuesta

Análisis de los correspondientes datos de cada pregunta de la encuesta aplicada, se procesó la información obtenida para obtener el índice de satisfacción del cliente interno equivalente a la evaluación de la institución por parte de los trabajadores la cual brindará gran cantidad de oportunidades concretas de mejora las cuales deben ser aprovechadas al máximo en el plazo más breve posible por el E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás seccionales en que siempre debemos

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 13 de 76

recordar que cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se halla en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad no sólo por que presenta mejor trato y amabilidad, es más ágil y diligente, posee una elevada autoestima por lo que muestra un mejor aporte y aspecto no se deja condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológica u organizativas sino que posee la capacidad para producir soluciones a cada deficiencia que surja. **(VER ANALISIS Y GRAFICOS DEL CONSOLIDADO DE ARBELAEZ Y PUESTOS DE SALUD DEL E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO)**

5.4. Folleto informativo de los deberes y derechos del cliente interno

Luego otra actividades que se desarrolló en el trabajo de pasantía fue de la creación o elaboración de un folleto informativo que daba a entender al cliente interno de la institución sus derechos y deberes para con el cliente interno y ellos tuvieran un amplio nivel de conocimientos de esta información que es indispensable en los puestos de trabajo y las áreas, para ello llegar a no tener ningún conflicto y tampoco infringir el reglamento en la institución y así también que la directiva haga cumplir este reglamento para el bienestar de los empleados del E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás puestos de salud. **(VER ANEXO 4 FOLLETO DE LOS DEBERES Y DERECHOS)**

5.5. Indicadores de calidad

Se realizó un diseño de indicadores de calidad tomando en cuenta el plan de acción que se elaboró cuidadosamente para que cada actividad propuesta se tuviera en cuenta para medir la satisfacción del cliente interno y por ello cumplir con este plan de acción que fue donde incorporamos los correspondientes indicadores para el trabajo de pasantía propuesta y así evaluar cada actividad del plan de acción realizada para el mejoramiento en la satisfacción al cliente interno. **(VER PLAN DE ACCION DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO)**

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 14 de 76

6. RESULTADOS OBTENIDOS (OBJETIVOS CUMPLIDOS)

Mediante los resultados obtenidos en el trabajo de pasantía se basó en los objetivos específicos que se presentaron en la propuesta inicial para ello dar un cumplimiento y seguimiento exhaustivo de todas las actividades que debe contar en el estudio de satisfacción al cliente interno del E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás centros y puesto de salud, por consiguiente se dio a realizar una breve descripción de los objetivos cumplidos que son los siguientes:

Se evidencia en el trabajo de pasantía un cronograma de cumplimiento de las actividades propuestas donde se nota las actividades programadas vs las realizadas en el E.S.E Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez y sus demás sedes que los conforman para tener un mejor cumplimiento de los objetivos en el trabajo de pasantía. **(VER ANEXO N° 5 CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS VS LAS REALIZADAS EN LA PASANTÍA)**

6.1. Identificar y analizar la información recolectada de las necesidades y exigencias del cliente interno en cuanto al grado de satisfacción.

El resultado obtenido en este objetivo cumplido del trabajo de pasantía fue al grupo humano de todas las áreas de la institución que elabora en Arbeláez, y sus 4 sedes (Cabrera, Pandí, Venecia y San Bernardo) consistente a 64 de Arbeláez y 27 de la población total de las 4 sedes del E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez, a las cuales se aplicó y se hizo entrega de la encuesta relacionada a la satisfacción al cliente interno con un límite de tiempo de 10 minutos aproximado, para ello identificar las necesidades y mejoras para una mayor servicio prestada a los usuarios y empresa para que el cliente interno se sienta más motivado o satisfechos de sus correspondientes labores que están realizando en las respectivas áreas de la institución que por este motivo se vio adecuado a realizar la encuesta.

En esta etapa se tomó en cuenta las encuestas que se elaboró para realizar la identificación de la satisfacción del cliente interno y poder así llegar a las exigencias o demandas que los empleados tenían en la parte de la satisfacción, diligenciando las encuestas y dando a entender como son las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo y por ello sentirse con un amplia satisfacción de sus actividades que se están realizando diariamente en la institución y sus diferentes puestos de salud. Además de observaciones, recomendaciones para mejorar el servicio

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 15 de 76

para con el cliente interno que hicieron a conocer en las respectivas encuestas realizadas a los empleados que algunas de estas notaciones que manifestaron los empleados que son mencionadas:

- a) En muchas observaciones que se vieron fue que muchos empleados están con falta de motivación, incentivos y reconocimiento de parte de la directiva que es una falencia que se ve bastante en el Hospital.
- b) Otras observaciones que se comentaron en la encuestas realizada fue la de tener o implementar mejores equipos de trabajo para realizar las diferentes tareas y cumplir con cabalidad los objetivos propuestos y llegar a cumplirlos.
- c) En cuanto a las capacitaciones tener unas mayores capacitaciones en el área que están haciendo las actividades del puesto de trabajo.
- d) En la parte del entorno de sus puestos de trabajo tener mejores instalaciones y mayor ventilación para llegar a una mejor infraestructura e comunicación en el área de trabajo.
- e) Se observó que muchos clientes internos no están ejerciendo sus respectivas carreras de educación superior en las diferentes áreas o puestos de trabajo.
- f) En la parte de los salarios que sea mucho mejor remunerados o pagados los clientes internos y que cumplan con las correspondientes fechas de pago para la realización de los pagos mensuales en los empleados para tener un mejor salario integral.
- g) En el clima organizacional que se ve que algunas ocasiones los empleados tienen disgustos o conflictos en la tomas de decisiones o en la parte personal de diferentes circunstancias en el entorno con las demás personas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 16 de 76

ANALISIS Y GRAFICAS DE LA SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO EN EL E.S.E. HOSPITAL SAN ANTONIO CONSOLIDADO DE PUESTOS DE SALUD “ARBELAEZ, CABERA, PANDI, SAN BERNARDO Y VENECIA”

1. ¿Cómo considera la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo?

Figura No. 1 RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE USTED Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

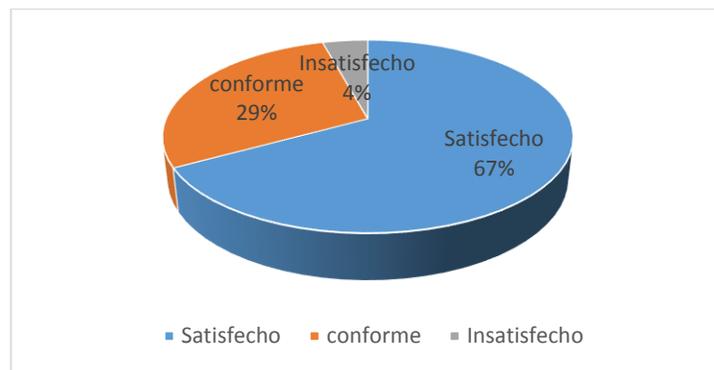


Ilustración 1

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Indica en la pregunta como considera la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo, que 63 personas con un equivalente 67% nos respondieron que están **SATISFECHOS** con la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo, 27 personas con un equivalente del 29% no comentaron que están **CONFORMES** con las diversas relaciones que existe entre sus compañeros de trabajo en sus puesto de trabajo, 4 personas con un equivalente del 4% contestaron que están **INSATISFECHOS** con la relación entre sus compañeros de trabajo que afecta la realización de sus actividades.

“Concepto y características fundamentales de las relaciones sociales

Todas las personas establecen numerosas relaciones de diversa índole a lo largo de la vida y a través de estas intercambian y construyen experiencias, conocimientos, formas de sentir y de ver la vida; además de compartir necesidades,

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 17 de 76

intereses y afectos (Pozo, Alonso, Hernández & Martos, 2005; Katz & Kahn, 1999). En esta línea de pensamiento, Reis & Downey (1999) formulan, que uno de los objetivos más importantes en la vida de las personas es el lograr establecer, mantener y mejorar las relaciones de pertenencia, comunión e intimidad.

En la misma línea, Pozo, Alonso, Hernández & Martos (2005) y Katz & Kahn (1999), formulan que las relaciones sociales son fundamentales en el desarrollo integral de la persona, ya que gracias a estos intercambios el individuo obtiene refuerzos sociales que favorecen la adaptación al contexto. Particularmente el interés por las relaciones sociales surge del descubrimiento de esta denominada necesidad de pertenencia o afiliación que es común a todo ser humano; en este sentido, la necesidad de pertenencia es concebida como un motivo humano que impulsa a establecer contacto social con los demás y a formar y mantener relaciones personales duraderas, positivas y con gran contenido de significado (Kassin, Fein & Rose, 2010).

Las relaciones sociales a lo largo del tiempo han sido ampliamente estudiadas por diversas disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología, la biología, entre otras (Argyle, 1992). Cada una de ellas, ha abordado el fenómeno desde un nivel de interés particular y aun cuando estos niveles de teorización han dado una definición propia sobre que son las relaciones sociales y cuál es su razón de ser, Argyle (1992) encuentra que existe una coincidencia respecto al concepto de “relación social”, en aspectos tales como: implican una interacción entre mínimo dos personas, sugieren una frecuencia de contacto y duración y tienen un efecto entre sus miembros.”¹²

Tomando en cuenta los resultados podemos decir que las relaciones que existen entre sus compañeros de trabajo están satisfechos porque el bienestar de los empleados es un buen comportamiento sin conflictos que afecten la relación del entorno laboral de la institución para que se vean perjudicado en su rendimiento laboral del desarrollo de sus actividades diarias en las áreas.

¹² “Relaciones sociales en las organización”,
 epository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/Trabajo%20de%20grado%20Ana%20Maria%20Mo
 yano%20Avila.pdf?sequence=1

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 18 de 76

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la comunicación con su jefe inmediato?

Figura No. 2 NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE INMEDIATO

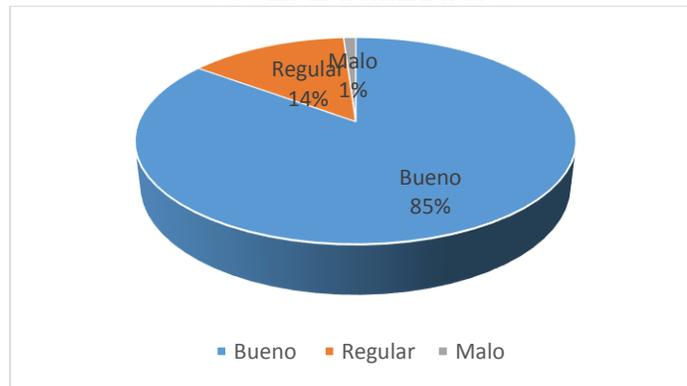


Ilustración 2

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta cuál es su nivel de satisfacción frente a la comunicación con su jefe inmediato, que 80 personas con un equivalente del 85%, indicaron que es BUENO la comunicación con su jefe inmediato para el cumplimiento de los objetivos o actividades, 13 personas con un equivalente del 14% nos contestaron que es REGULAR la comunicación que el cliente interno tiene con su jefe inmediato para el entorno laboral en la institución, 1 persona con un equivalente del 1% nos respondieron que es MALO.

“La importancia de la comunicación organizacional

En la actualidad grandes empresas nos han dado el ejemplo del vital factor de la comunicación, muchas de ellas han sabido efectuar un adecuado método de comunicación. El factor humano juega un papel fundamental que se tiene que saber manejar y explotar, esto con la ayuda de una constante retroalimentación por parte de directivos y trabajadores. Sin embargo, cabe señalar que de igual forma muchas empresas no le dan la importancia que se merece a la comunicación efectiva y es por eso que tienden a sufrir distintos problemas por este simple pero a la vez difícil factor que se tiene que saber manejar. Engloba muchos factores y metodologías de

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 19 de 76

acción que se pueden tornar espesos, pero que sin duda pueden influir en el éxito o fracaso de una empresa. Como administradores, tenemos que fomentar la comunicación efectiva en las organizaciones, así como el buen trato y la forma de decir las cosas para que la información transmitida sea la adecuada, precisa y de fácil entendimiento hacia las demás personas y por supuesto hacia nuestro propio equipo de trabajo. En la actualidad, existen distintas herramientas y métodos de comunicación que facilitan la interacción entre personas y la transmisión de información. Si se quiere llegar hacer competitivo en este mundo globalizado, es importante darle el peso específico que se requiere a las situaciones de comunicación, que al final de cuentas es algo con lo que la humanidad ha vivido y es de un uso cotidiano en nuestras vidas, finalmente la comunicación organizacional es un tema profundo que tiene mucha tela que cortar.”¹³

Teniendo en cuenta una buena comunicación con sus jefes inmediatos en sus puesto de trabajo es muy bueno porque el jefe tiene un buen liderazgo y toma decisiones para que los empleados se sientan muy satisfechos porque el jefe de las áreas tiene mucho en cuenta en las opiniones o comentarios que realicen para una mejora en el servicio y mejor nivel de comunicación con su jefe inmediato por esta razón los clientes internos se sienten motivados y apoyados por el jefe para sacar adelante una actividad para el cumplimiento de sus objetivos.

¹³ “Importancia de la comunicación organizacional”, www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 20 de 76

3. ¿En su departamento se aplican dinámicas de integración que mejoren la relación entre sus compañeros?

Figura No. 3 EN SU DEPARTAMENTO SE APLICAN DINÁMICAS DE INTEGRACIÓN QUE MEJOREN LA RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

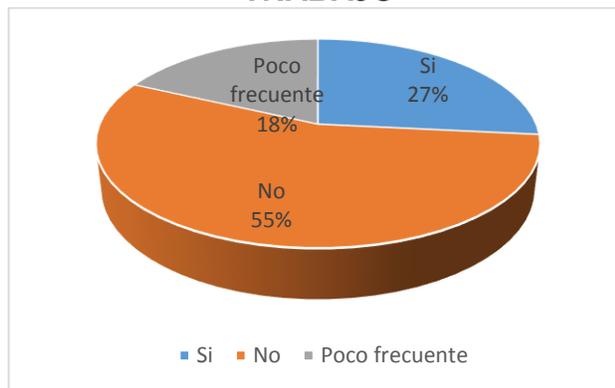


Ilustración 3

Fuente: Autor

ANALISIS

Analizamos la pregunta de que en sus departamento se aplican dinámicas d integración que mejoren la relación con sus compañeros de trabajo, que 25 personas con un equivalente del 27% nos respondieron que SI aplican dinámicas de integración para mejorar la relación entre sus compañeros de trabajo, 52 personas con un equivalente del 55% nos opinaron que NO cuentan y aplican unas diferentes dinámicas para mejorar e integrar a los empleados en actividades de satisfacción al cliente interno, 17 personas con un equivalente del 18% nos nombraron que es POCO FRECUENTE la realización de dinámicas de integración para una mejor relación con los empleados en la institución.

“Que son las dinámicas de grupo

La Dinámica de grupo como disciplina, estudia las fuerzas que afectan la conducta de los grupos, comenzando por analizar la situación grupal como un todo con forma propia. Del conocimiento y comprensión de ese todo y de su estructura, surge el conocimiento y la comprensión de cada uno de los aspectos particulares de la vida de un grupo y de sus componentes.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 21 de 76

Características del grupo:

Las características del grupo, tal como la concibe la Dinámica de Grupo, son las siguientes:

Una asociación de dos o más personas identificables por nombre o tipo. Los miembros se consideran como grupo, tienen una "percepción colectiva de unidad", una identificación consciente de unos con otros. Existe un sentido de propósitos compartidos. Los miembros tienen el mismo objetivo, interés o ideal.

Existe un sentido de dependencia recíproca en la satisfacción de necesidades. Los miembros necesitan ayudarse mutuamente para lograr los propósitos para cuyo cumplimiento se reunieron en grupo.

Los miembros se pueden comunican unos con otros.

Las investigaciones realizadas en el campo de la Dinámica de grupo han permitido establecer un cuerpo normal de prácticas o "conocimientos aplicados", útiles para facilitar y perfeccionar la acción de los grupos. Algunos llaman a esta tecnología "Dinámica de grupo aplicada".

Dinámica de grupo aplicada

Las técnicas de la Dinámica de grupo aplicada son procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad de grupo, fundamentados en la teoría de la Dinámica de grupo. Son medios, métodos o herramientas, empleados al trabajar con grupos para lograr la acción del grupo. Tienen el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo. Como se le concibe de manera corriente, son técnicas que pretenden lograr que los integrantes de un grupo adquieran (gracias a los procesos observados y experimentados en él) conceptos, conocimientos y en particular, nuevos comportamientos. Las experiencias grupales son consideradas como un modelo reducido de la sociedad y un laboratorio donde los individuos realizan una investigación sobre ellos mismos, pero al mismo tiempo sobre los grupos sociales en general. Las técnicas grupales no deben ser consideradas como

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 22 de 76

fines en sí mismas, sino como instrumentos o medios para el logro de la verdadera finalidad grupal.”¹⁴

Se evidencia que las dinámicas de integración se ve muy perjudicado porque no se tienen mucho en cuenta para que los empleados se relacionen constantemente entre sus compañeros de la institución y se sienten integrados e identificados con la empresa para realizar unas labores mucho más productivas para el bien del personal en el puesto de trabajo.

- ¿Las condiciones ambientales y climas organizacionales para desarrollar actividades diarias son las adecuadas para el puesto de trabajo?

Figura No. 4 CONDICIONES AMBIENTALES Y CLIMAS ORGANIZACIONALES SON LAS ADECUADAS PARA EL PUESTO DE TRABAJO

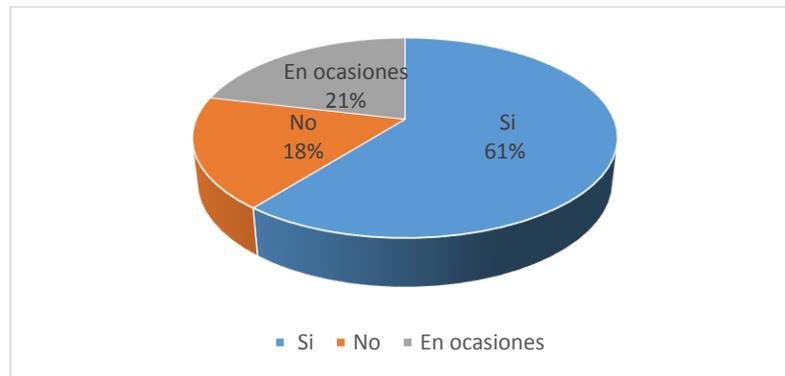


Ilustración 4

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Percibe en la pregunta de las condiciones ambientales y climas organizacionales son las adecuadas para desarrollar actividades diarias son las adecuadas para el puesto de trabajo, que 57 personas con un equivalente del 61% nos respondieron que Si cumplen con las adecuadas condiciones ambientales y climas organizacionales para el desarrollo de las actividades en sus puestos de trabajo, 17 personas con un equivalente 18% contestaron que NO cumplen con todas las

¹⁴ “Que son las dinámicas de integración”
www.gerza.com/articulos/aprendizaje/todos_articulos/23_queson_dinamicas.html

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 23 de 76

condiciones ambientales y climas organizacionales en la institución para la realización de las actividades y 20 personas con un equivalente del 21% nos respondieron que EN OCACIONES se ve positivo o negativo en las condiciones ambientales y climas organizacionales de la institución.

“CONDICIONES AMBIENTALES EN LUGARES DE TRABAJO

La mayoría de los trabajos se ejecutan en locales cerrados o semi-cerrados, por lo que las condiciones climáticas que se generan en ellos son muy importantes tanto para la salud del trabajador como para su rendimiento físico y productivo. Cada puesto de trabajo y cada industria tienen sus características particulares ambientales pero, en términos generales, y en base al Art. 7 del RD 486/1997, disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, “la exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deberá suponer un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.”¹⁵

“Clima organizacional

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la “percepción” que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.”¹⁶

¹⁵ “Condiciones ambientales en el puesto de trabajo” www.acenoma.org/prl/boletin_3.pdf

¹⁶ “Definición e importancia del clima organizacional” www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 24 de 76

Teniendo en cuenta las condiciones ambientales y climas organizacionales, que se observa que en la empresa se manejan unas buenas herramientas en las condiciones y climas organizacionales para el entorno laboral y no tener ningún conflicto en las relaciones entre sus compañeros de trabajo y que se sienta a gusto en sitio o puesto de trabajo en el hospital.

5. ¿Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo son las más adecuadas?

Figura No. 5 INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES DEL AREA SON LAS MÁS ADECUADAS EN SU SITIO DE TRABAJO



Ilustración 5

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Analiza en la pregunta de la infraestructura e instalaciones del área son las adecuadas para el desarrollo del trabajo, que 66 personas con un equivalente del 70% nos respondieron que SI tienen unas adecuadas instalaciones e infraestructura en sitios de trabajo para el desarrollo de las actividades en las áreas, 28 personas con un equivalente del 30% nos dijeron que NO tienen una buenas instalaciones e infraestructura que cumpla con los requisitos para el cumplimiento de las actividades.

“La arquitectura e ingeniería son disciplinas fundamentales para llevar adelante la transformación y reforma del sistema sanitario y contribuye de manera positiva en la recuperación de los pacientes y en el ánimo de trabajadores y comunidad en general.

A nivel mundial el mercado es cada vez más exigente, requiriéndose por lo tanto ofrecer ventajas competitivas por parte de las instituciones prestadoras de salud, en donde la arquitectura y la ingeniería tienen una alta responsabilidad para ofrecer hospitales y clínicas con entornos saludables. La influencia positiva del espacio en

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 25 de 76

la recuperación de los pacientes, según estudios publicados por el Center of Health Design, organización estadounidense enfocada a la investigación y promoción del "Healthcare Design", significa una mayor satisfacción del paciente y un mejor índice de calidad percibido por los usuarios. Junto con estos resultados, los estudios demuestran que esta influencia también puede reducir costos de tratamiento, disminuyendo el tiempo de permanencia, reduciendo el uso de medicamentos compensatorios, bajando los tiempos de trabajo de enfermería por paciente, aumentando el ánimo de los prestadores de servicio en torno al paciente y reduciendo los costos necesarios para entrenamiento y reclutamiento de personal debido a su mayor vínculo y compromiso con la institución.

En concordancia con la política del Ministerio de Salud, de brindar un servicio de calidad a la población, y en aplicación de la tecnología de punta, que se viene desarrollando a nivel internacional, con énfasis en los países en vías de desarrollo, como en el nuestro, es necesario mantener la Infraestructura Física de los Hospitales, en buen estado de conservación, por lo que la Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección Ejecutiva de Normas Técnicas para Infraestructura en Salud, consideró conveniente conformar una Comisión encargada de elaborar las "Normas Técnicas para el Mantenimiento y Conservación de la Infraestructura Física de Hospitales". Las presentes normas, permitirán mejorar y prolongar, el uso, conservación y vida útil de la Infraestructura Física de los Hospitales del Ministerio de Salud, mediante un sistema práctico de Mantenimiento Preventivo, disminuyendo los riesgos de su deterioro físico, para mantener la calidad de atención a los usuarios."¹⁷

Tomando en cuenta en la infraestructura e instalaciones de Arbeláez y los puestos de salud son las adecuadas para la atención al cliente externo que prestan este servicio de salud que, por lo general el puesto de salud no son muy grandes pero tienen todo lo que se necesita para atender a las personas o usuarios y que los empleados se sientan satisfechos en la institución a diferencia de Arbeláez, tampoco se ve afectado por este aspecto en general de la satisfacción al cliente interno, también por la poca frecuencia de clientes no se ve con un impacto muy elevado en la parte de la infraestructura e instalaciones de la institución.

¹⁷ "Importancia de la infraestructura e instalaciones en las organizaciones"
sectorosaludcolombia.blogspot.com.co/2012/08/infraestructura-hospitalaria.html

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 26 de 76

6. ¿Tiene con Frecuencia capacitaciones que se manejen en su área de trabajo?

Figura No. 6 FRECUENCIA CAPACITACIONES QUE SE MANEJEN EN SU AREA DE TRABAJO

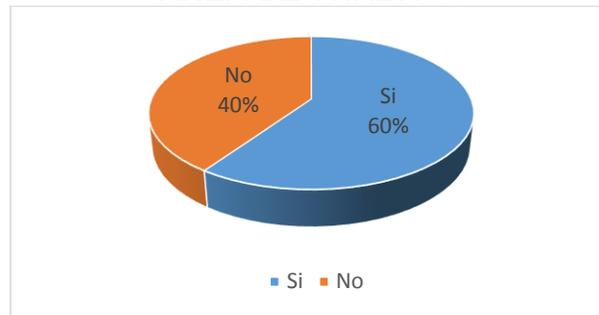


Ilustración 6

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta de la frecuencia capacitaciones que se manejen en su área de trabajo, que 56 personas con un equivalente del 60% nos respondieron que SI presentan una frecuencia de capacitaciones que se manejen en las áreas de trabajo, 38 personas con un equivalente 40% nos comentaron que NO realizan constantemente capacitaciones para cada área de la organización.

“Importancia de capacitaciones en las organizaciones

Capacitaciones.

Consideramos que el tema de capacitación para las empresas es de vital importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que ofrecen grandes beneficios a la empresa.

En la actualidad las empresas necesitan capacitar a su personal para crear un ambiente de trabajo sano, sin embargo suelen olvidarlo, y es precisamente en ese momento cuando surgen problemas con la comunicación y desempeño de los empleados, dando como resultado la baja productividad. Por tal motivo las organizaciones deben realizar actividades para que los empleados logren superarse dentro de la empresa.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 27 de 76

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación, las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales. (Silicio, 1995).

Compartimos la idea del señor Silicio ya que menciona la importancia de tener en cuenta la cultura para poder lograr un gran beneficio dentro de las organizaciones y de esta manera desarrollar el esfuerzo y colaboración que tienen los empleados para trabajar en equipo recibiendo una gran motivación y superarse dentro de la empresa por lo cual se podrá incrementar la productividad de la misma a través de un buen liderazgo y comunicación entre colaboradores.”¹⁸

Teniendo en cuenta la frecuencia de capacitaciones no son frecuentemente aplicadas por la institución por diferentes circunstancias que pase en la realización de las actividades, por diferentes factores que ocurran y que afecten en el desarrollo de sus actividades en las áreas para que los empleados tenga un mayor conocimiento y manejo de las herramientas de cada área, otro punto de vista es que en las capacitaciones no se tienen en cuenta las actividades de la diferentes áreas si no que se aplican capacitaciones de servicios generales en todo el tema de la salud es otra problemática que se obtiene en la institución y es factor negativo en los puestos de trabajo en la parte insatisfacción del cliente interno.

¹⁸ “Importancia de las capacitaciones” www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 28 de 76

7. ¿Hay reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo que desarrolla usted como cliente interno?

Figura No. 7 HAY RECONOCIMIENTO, MOTIVACION Y GUSTO POR EL TRABAJO QUE DESARROLLA COMO CLIENTE INTERNO

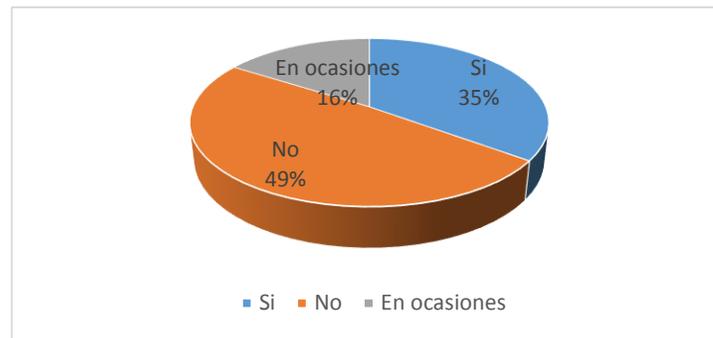


Ilustración 7

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Indica en la pregunta del reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo que desarrolla como cliente interno, 33 personas con un equivalente del 35% nos opinaron que SI se presentan reconocimientos, motivación y gusto por el trabajo en sus consiguientes áreas, 46 personas con un equivalente del 49% nos comentaron que NO tienen unas diversas herramienta de reconocimiento por parte de la directiva de la empresa para una mayor satisfacción de los empleados y 15 personas con un equivalente del 16% contestaron que EN OCACIONES se realiza unos diversos reconocimientos, motivación y gusto por el trabajo que desarrolla en la institución.

“La motivación y reconocimiento laboral

La cita de ambos autores ratifica la motivación ya como fenómeno universal que adquiere particular relevancia en el área laboral pues en ella transcurre una importante cantidad de tiempo de nuestras vidas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 29 de 76

Se ha demostrado que los trabajadores más motivados, alcanzan mayor desempeño, se sienten más satisfechos y disfrutan más lo que hacen. Se imponen cuestionamientos como ¿Qué hacer para motivar a los trabajadores y a los equipos de trabajo para que den lo mejor de ellos mismos? ¿Cómo lograr esto integrando los intereses individuales con los organizacionales?

Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o hace aportes a su organización, encontramos una amplia gama de elementos, desde querer tener dinero hasta aspiraciones de orden superior como la autorrealización personal, a la que hace referencia Maslow.

El surgimiento de la motivación laboral se enmarca alrededor del año 1700 en Europa. La transformación de los talleres de artesanos en fábricas hace emerger la necesidad de un mayor número de personas, una producción asociada con la operación de máquinas y una mayor complejidad en las relaciones entre los trabajadores y entre trabajadores y supervisores.

Esta amalgama de elementos, trae aparejada la aparición de un decremento de la productividad, el desinterés en el trabajo, la aparición de conflictos interpersonales e intergrupales y de la desmotivación.¹⁹

Teniendo en cuenta el reconocimiento, motivación y gusto se ve afectado en la realización de sus actividades que los altos directivos o administrativos no tienen unos amplios incentivos para tener una mayor productividad de los empleados para el bien del entorno laboral de cada área y tener unos mejores clientes internos de calidad al servicio al cliente y a la empresa.

¹⁹ Motivación en la dirección” www.gestiopolis.com/motivacion-gestion-de-la-direccion/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 30 de 76

8. ¿Siente conformidad con el cargo que desempeña actualmente?
Figura No. 8 SIENDE CONFORMIDAD CON EL CARGO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE

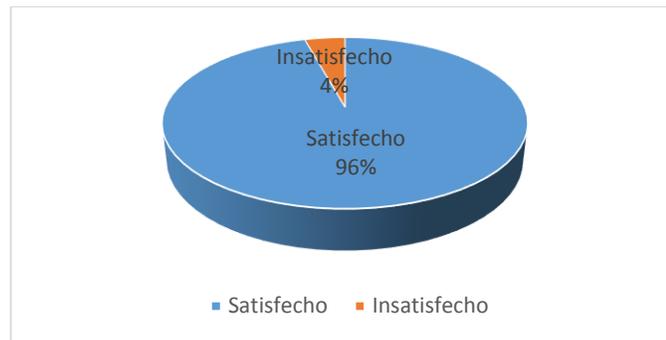


Ilustración 8

Fuente: Autor

ANALISIS

Se analiza en la pregunta de la conformidad con el cargo que desempeña actualmente en la empresa, 90 personas con un equivalente del 96% nos nombraron que están SATISFECHOS que se sienten conformidad con el cargo que desempeña actualmente en los empleados para el desarrollo de las actividades, 4 persona con un equivalente del 4% nos respondieron que están INSATISFECHOS con el cargo que está desempeñando actualmente en la institución.

“Personal satisfecho

Personal satisfecho es aquel personal motivado que siente que tiene cubiertas sus necesidades personales, que se siente a gusto con el trabajo que desempeña y estima que tiene estabilidad en él. Tiene la tranquilidad suficiente como para dedicar todos sus esfuerzos físicos, psíquicos e intelectuales a desarrollar su trabajo sin que tensiones o preocupaciones ajenas a las actividades propias del puesto lo distraigan.

Esto no quiere decir que el puesto de trabajo haya de ser relajado. Las dificultades normales que se presentan a diario, así como el esfuerzo por hacer las cosas bien

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 31 de 76

y a tiempo y la presión de la competitividad constituyen un reto y una motivación que reduzca en la satisfacción del trabajo bien hecho.

El departamento de RR.HH. juega un papel importante a la hora de mantener empleados satisfechos. Una adecuada administración de las compensaciones ayuda a mantener la satisfacción del empleado con su trabajo y con la organización. Una política inadecuada de compensación puede reducir el nivel de satisfacción y afectar el ambiente de trabajo y la productividad en general.

Según Pérez Gorostegui (2004), se debe buscar el equilibrio entre la satisfacción que deben procurar las compensaciones y la garantía de la competitividad de la empresa y de sus productos. Las compensaciones bien administradas motivan y alientan a los empleados que hacen bien su trabajo, a los que están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades y a los que son leales. Además, se refuerzan estas conductas y sirven de ejemplo ante los demás empleados. También refuerzan la imagen de la organización hacia sus empleados.”²⁰

Teniendo en cuenta la conformidad del cargo que desempeña los empleados es muy bueno en el punto de vista que los clientes internos si están satisfechos en el cargo que está ejerciendo en sus puesto de trabajo para cumplir con todas las expectativas y necesidades de los empleados para que se sientan conformes en sus trabajos y realicen las cosas bien hechas y se sientan a gusto en su cargo que desempeña en la institución.

²⁰ “Personal satisfecho” www.gestiopolis.com/calidad-recursos-humanos-norma-iso-9001/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 32 de 76

9. ¿Hay definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades?

Figura No. 9 HAY DEFINICION Y CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

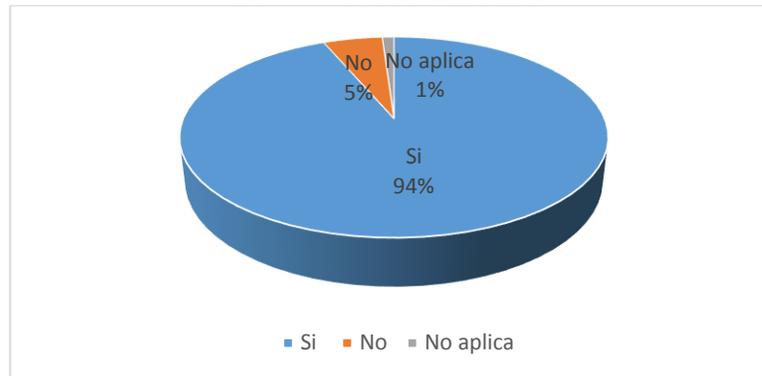


Ilustración 9

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta hay definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades, que 88 personas con un equivalente del 94% nos respondieron que SI cuentan con la definición y conocimiento de las funciones y responsabilidades en la empresa para un mejor manejo del análisis del puesto de trabajo, que 5 personas con un equivalente del 5% nos respondieron que NO cuentan con un amplio definición y conocimiento de las funciones y responsabilidades que debería tener en cuenta para un mejor desarrollo de sus actividades en sus puestos de trabajo y 1 persona con un equivalente de 1% nos nombraron que NO APLICA la definición y conocimiento de sus funciones porque debe tener un contrato diferente a los demás clientes interno.

“Funciones, Tareas y Responsabilidades

Se ha de detallar para cada puesto de trabajo la función, área o departamento al que pertenece, las actividades (se trata de un conjunto de acciones o tareas; facturar, cobrar a clientes, vender, almacenar, gestiones con la asesoría, etc.), las tareas (se trata de una acción concreta; preparar presupuestos, emitir informes,

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 33 de 76

presentar modelos trimestrales de retenciones e ingresos a cuenta, etc.), así como las responsabilidades.

Nivel de Conocimientos Técnicos

Para cada puesto de trabajo es preciso definir el nivel de formación y de conocimientos técnicos requeridos, así como la experiencia profesional o la capacitación necesaria.

Importancia de las Actividades

No todas las actividades que se realizan en la empresa tendrán la misma importancia. Cada puesto de trabajo tendrá actividades básicas propias y otras complementarias de menor importancia. Se priorizan las actividades con el objetivo de determinar la productividad del puesto de trabajo.”²¹

En mi punto de vista del conocimiento y definición de sus funciones y responsabilidades en Arbeláez y puestos de salud que se observa que los empleados están bien constituidos de las funciones y responsabilidades que el cliente interno debe tener en cuenta para cumplir con todos los objetivos propuestos en esta definición de funciones para un mejor análisis de puestos y distribución de funciones en las áreas.

²¹ “Funciones y responsabilidades en sus puesto de trabajo”, www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/organizacion-y-recursos-humano

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 34 de 76

10. ¿Cómo considera el apoyo y colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad?

Figura No. 10 COMO CONSIDERA EL APOYO Y COLABORACION DE SUS COMPAÑEROS PARA SACAR ADELANTE UNA ACTIVIDAD

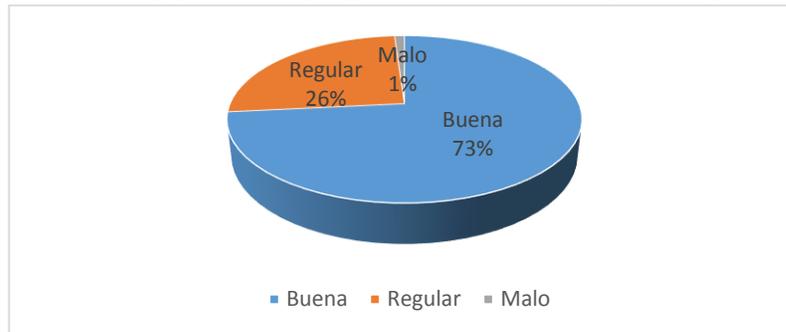


Ilustración 10

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Indica en la pregunta del apoyo y colaboración de sus compañeros de trabajo para sacar adelante una actividad o una tarea, que 69 personas con un equivalente del 73% no respondieron que Si cuenta con el apoyo y colaboración entre sus compañeros de trabajo para sacar adelante una actividad en el área, 24 personas con un equivalente del 26% nos respondieron que es REGULAR el apoyo y colaboración que se prestan en sus puestos de trabajo para sacar adelante una actividad dada en la institución, y 1 persona con un equivalente del 1% nos comentaron que es MALO el apoyo y colaboración de los compañeros para sacar adelante una actividad o tarea propuesta.

“Por qué es importante la cooperación o el trabajo en equipo en el lugar de trabajo

Un lugar de trabajo está necesariamente compuesto de individuos, pero un lugar de trabajo en el que estas personas no trabajan juntas de manera positiva nunca podrá realizar todo su potencial. El trabajo en equipo creativo maximiza las fortalezas individuales y minimiza sus debilidades, lo que lleva a que este lugar sea eficiente, dinámico y productivo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 35 de 76

Eficiencia

El trabajo en equipo y la cooperación aumenta en gran medida la eficiencia de una organización. Si los empleados están trabajando por separado y sin darse cuenta de las actividades del otro, podrían duplicar sus esfuerzos inconscientemente y no obtener ninguna gran ventaja. Al delegar tareas en función de las capacidades y al hacer que cada miembro de un equipo se enfoque en lograr ciertos aspectos de un proyecto, un equipo cooperativo puede lograr metas usando mucho menos tiempo y energía que si cada uno de los miembros del equipo trabajara por sí solo.

Apoyo

Algunas personalidades disfrutan trabajando solos, mientras que otros prefieren ser parte de un equipo. Para la gente en esta última categoría, la cooperación como parte de un equipo proporciona una importante sensación de apoyo y ánimo en el proceso de completar un trabajo. Trabajar solo o, peor aún, competir con otros de una manera negativa, drena la motivación de las personas para completar una tarea. Cuando se trabaja como parte de un equipo, el sentido de responsabilidad de los propios compañeros de trabajo mantiene los niveles de energía y la determinación para hacer un trabajo de calidad.”²²

Se evidencia en que los empleados o clientes internos si tienen un gran apoyo y colaboración de sus compañeros para sacar adelante una actividad en la empresa con un equipo de trabajo de calidad con buenas relaciones y valores para que esto se pueda cumplir con cabalidad y los empleados se sientan a gusto en sus puestos de trabajo para dar apoyo y colaboración y dar solución de problemas que se manifieste en el área de trabajo y cumplir con los ítems de calidad.

²² “Importancia de la cooperación”, www.ehowenespanol.com/importante-cooperacion-equipo-lugar-info_183646/

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 36 de 76

11. El salario que usted devenga es el adecuado para sus necesidades de su vida diaria. ?

Figura No. 11 EL SALARIO QUE DEVENGA ES EL ADECUADO PARA SUS NECESIDADES DE SUS VIDA DIARIA

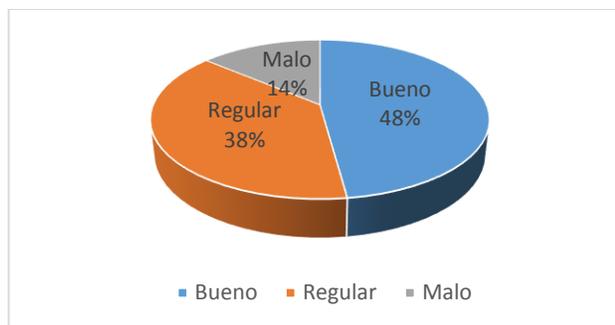


Ilustración 11

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Percibe en la pregunta del salario que usted devenga es el adecuado para sus necesidades de sus vida diaria, que 45 personas con un equivalente del 48% nos contestaron que es BUENO el salario que devenga para sus necesidades de su vida diaria y que cumple con sus expectativas, 36 personas con un equivalente 38% nos respondieron que es REGULAR el salario que suceda en sus puestos de trabajo que afecta el desarrollo de sus actividades diarias, 13 personas con un equivalente del 14% nos comentaron que es MALO el salario que devenga en sus puestos de trabajo.

“Retribuciones al personal, cualquiera que sea la forma o el concepto por el que se satisfacen; cuotas de la Seguridad Social a cargo de la empresa y los demás gastos de carácter social.

Sueldos y salarios: Remuneraciones, fijas y eventuales, al personal de la empresa.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 37 de 76

Indemnizaciones: Cantidades que se entregan al personal de la empresa para resarcirle de un daño o perjuicio. Se incluyen específicamente en esta cuenta las indemnizaciones por despido y jubilaciones anticipadas.

Seguridad Social a cargo de la empresa: Cuotas de la empresa a favor de los organismos de la Seguridad Social por las diversas prestaciones que éstos realizan aportaciones a sistemas complementarios de pensiones. Importe de las aportaciones devengadas a planes de pensiones u otro sistema análogo de cobertura de situaciones de jubilación, invalidez o muerte, en relación con el personal de la empresa.

Otros gastos sociales: Gastos de naturaleza social realizados en cumplimiento de una disposición legal o voluntariamente por la empresa. Se citan, a título indicativo, las subvenciones a economatos y comedores; sostenimiento de escuelas e instituciones de formación profesional; becas para estudio; primas por contratos de seguros sobre la vida, accidentes, enfermedad, etc., excepto las cuotas de la Seguridad Social.”²³

En mi punto de vista que el salario que devengan los empleados son los adecuados para sus necesidades de su vida diaria y tener una mayor productividad en el desarrollo de sus actividades para ellos los empleados están satisfechos del salario y el cumplimiento de los pagos que se realizan a los empleados para que ellos reciban sus salario en el tiempo determinado y hagan sus actividades con mucha responsabilidad y dedicación para sacar adelante los objetivos propuestos en cada área.

²³ “Retribuciones al personal”, www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/organizacion-y-recursos-humano

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 38 de 76

12. ¿Su cargo en la empresa está relacionado con su titulación académica en el área que está ejerciendo?

Figura No. 12 EL CARGO EN LA EMPRESA ESTA RELACIONADA CON SU TITULACION ACADEMICA EN EL AREA QUE ESTA EJERCIENDO

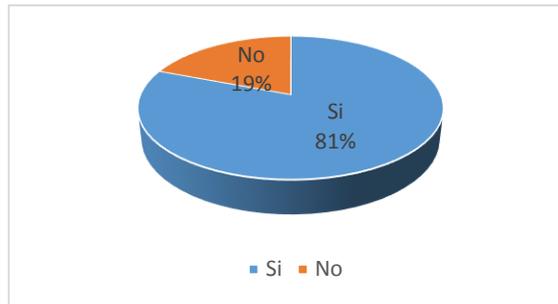


Ilustración 12

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta que si su cargo en la empresa está relacionado con su titulación académica en el área que está ejerciendo, que 76 personas con un equivalente del 81% nos dijeron que SI cumplen en el puesto de trabajo en el cargo que desempeña actualmente si está relacionado con su titulación académico, 18 personas con un equivalente del 19% nos mencionaron que el cargo en la empresa NO está relacionada con sus titulación académica en sus puestos de trabajo para el desarrollo de sus actividades.

“Políticas de Selección

Se establecerán las Políticas de Selección del personal definiéndose los canales o medios de captación de candidatos, el procedimiento y criterios de selección.

Existen diferentes mecanismos para la captación de candidatos que dependerán de las características del puesto, del tipo de actividad y tamaño de la empresa. Podemos recurrir a bolsas de empleo (Cámaras Oficiales, de Comercio, Industria y Navegación, Servicio Canario de Empleo, Fundaciones Universitarias, Formación Profesional, Asociaciones Empresariales, Colegios Profesionales, Agencias de Desarrollo Local, portales de empleo en Internet, Instituto Canario de la Mujer,

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 39 de 76

asociaciones juveniles, etc.), empresas de selección de personal, empresas de trabajo temporal, red de contactos (familiares, amigos, contactos profesionales y académicos), curriculum vitae recibidos, anuncios (prensa, revistas especializadas, radio, televisión, Internet), así como captar trabajadores de la competencia.

Además, debemos definir el proceso, las pruebas y los criterios de selección. En este sentido, la entrevistas de selección es la técnica más utilizada, no obstante, existen otras tales como las pruebas psicotécnicas (test de inteligencia, de aptitudes, de personalidad, proyectivos), las pruebas específicas (para evaluar habilidades concretas), dinámicas de grupo para determinar comportamientos en trabajo en equipo (grupo de discusión, situaciones de role play), juego de negocios o simuladores empresariales, pruebas grafológicas, etc.”²⁴

Tomando en cuenta el desarrollo de sus actividades en la empresa en que está relacionado con su titulación académica que los empleados en muchas de las áreas, se tienen personas capacitados para realizar diferentes laborales en sus puesto de trabajo para la realización de sus actividades con amplios conocimientos de su carrera profesional que haya estudiado y este ejerciéndola para que las áreas tengan a los clientes internos más indicados y preparados en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de cada área.

²⁴ “Plan de selección”, www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/organizacion-y-recursos-humano

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 40 de 76

13. ¿usted tiene conocimiento de los deberes y derechos que la empresa debe tener para con el cliente interno?

Figura No. 13 TIENE CONOCIMIENTO DE LOS DEBERES Y DERECHOS QUE LA EMPRESA DEBEE TENER PARA CON EL CLIENTE INTERNO



Ilustración 13

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta que si usted tiene conocimiento de los deberes y derechos que la empresa debe tener en cuenta para con el cliente interno, que 66 personas con un equivalente 70% nos respondieron que SI cuentan con un amplio conocimiento de los deberes y derechos que debe tener la empresa con el cliente interno para un buen desarrollo de sus actividades, 28 personas con un equivalente del 30% nos respondieron que NO cuenta con el amplio conocimiento de los deberes y derechos que la empresa tienen en cuenta con el cliente interno.

“Plan de Contratación

Uno de los costes más importantes en la empresa es el laboral. Por ello, se debe realizar un Plan para planificar el tipo de contratación de los trabajadores dependiendo del puesto e importancia para la empresa, así como de la valía personal y profesional del empleado.

El contrato de trabajo es el acuerdo entre empresario y trabajador por el que éste último se obliga a prestar determinados servicios por cuenta del empresario y bajo su dirección a cambio de remuneración.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 41 de 76

Cuando el contrato de trabajo es celebrado entre un sindicato o grupo de sindicatos y uno o varios empresarios, se denomina contrato colectivo de trabajo o convenio colectivo de trabajo (CCT). También, en caso que no exista un sindicato, puede ser celebrado por representantes de los trabajadores interesados, debidamente elegidos y autorizados por estos últimos.

El contrato colectivo de trabajo puede regular todos los aspectos de la relación laboral (salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, régimen de despidos, definición de las categorías profesionales), así como determinar reglas para la relación entre los sindicatos y el empresario. Este tipo de contrato de trabajo se aplica a todos los trabajadores del ámbito (empresa o actividad) alcanzado, aunque no estén afiliados al sindicato firmante. Las condiciones del convenio suelen considerarse como un mínimo.²⁵

Teniendo en cuenta los conocimientos de los empleados con los deberes y derechos en la institución, son indispensables para que los empleados sepan y puedan dar solución a problemas por el incumplimiento del reglamento y se puedan defender en conflictos que ocurran con el personal, podemos concluir que el personal si tienen unos amplios conocimientos de los deberes y derechos del cliente interno para que ellos no inflijan este reglamento que es indispensable para el desarrollo de sus actividades y no afecte el rendimiento de su cargo.

²⁵ “Política de contratación”, www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/organizacion-y-recursos-humano

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 42 de 76

14. ¿Cuenta con tiempo libre para apoyo de sus hijos en las actividades diarias en la familia?

Figura No. 14 CUENTA CON TIEMPO LIBRE PARA APOYO DE SUS HIJOS EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS EN LA FAMILIA

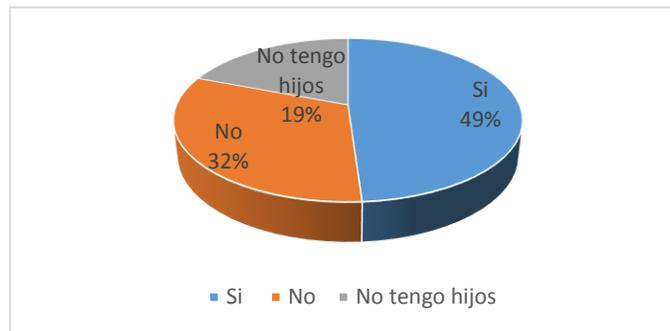


Ilustración 14

Fuente: Autor

ANALISIS

Se Indica en la pregunta que si cuenta con tiempo libre para apoyo de sus hijos en las actividades diarias en la familia, que 46 personas con un equivalente del 49% nos respondieron que SI cuentan con tiempo libre para darles apoyo a sus hijos en las tareas diarias de la familia, 30 personas con un equivalente del 32% nos mencionaron que NO cuenta con tiempo para desarrollar las actividades diarias en los puestos de trabajo, y 18 personas con un equivalente del 19% nos respondieron que NOTIENEN HIJOS y no cuenta con el tiempo para prestarles atención a sus hijos y familia en la parte personal.

“ASPECTOS PERSONALES EN LA GESTION DE TIEMPO EN LAS ORGANIZACIONES

Entre los factores personales que influyen en la gestión del tiempo hay que destacar los siguientes:

- a. Factores de personalidad: cuya personalidad del individuo pueda afectar a la aplicación de las técnicas o métodos de mejora de la gestión del tiempo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 43 de 76

b. Factores del entorno social: sobre todo los que influyen en la formulación de objetivos personales.

c. Problemática personal: las dificultades personales o familiares pueden rebajar las capacidades y rendimientos.

d. El estrés: el estrés desaprovecha el tiempo de trabajo. Por estas razones, la correcta gestión del tiempo conlleva tener en cuenta estos factores y otros parecidos, que es necesaria la eliminación de los mismos antes de actuar con las técnicas o acciones correctoras de la mala gestión del tiempo propiamente dichas.”²⁶

Teniendo en cuenta en Arbeláez y sus puestos de salud que los empleados en la mayoría, si tienen tiempo para la realización de actividades con sus hijos y familia y, otros empleados que hay algunos que no tienen tiempo para sus hijos en el desarrollo de sus actividades para ello tener una mejor convivencia y relación personal con sus hijos para tener un mejor nivel de comunicación para que eso no afecte la productividad en el cumplimiento de sus actividades.

²⁶ “Gestión de tiempo”, www.neweuropean.net/publicaciones/tiempo.doc

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 44 de 76

15. ¿Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias?

Figura No. 15 NIVEL DE ESTRÉS QUE GENERAN LA REALIZACION DE SUS ACTIVIDADES DIARIAS

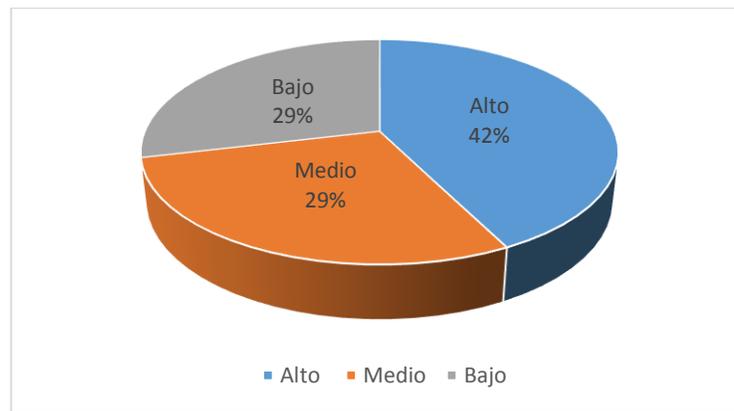


Ilustración 15

Fuente: Autor

ANALISIS

Se observa en la pregunta del nivel de estrés que genera la realización de sus actividades diarias, que 40 personas con un equivalente del 43% nos mencionaron que es ALTO el nivel de estrés que se genera en el cumplimiento de sus actividades en el área, 27 personas con un equivalente del 29% nos respondieron que es MEDIO el nivel de estrés que genera la realización de las actividades en sus puestos de trabajo, 27 personas con un equivalente del 29% nos contestaron que es BAJO el nivel de estrés en la realización de sus actividades en las áreas de la institución.

“Estrés laboral

En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud, No obstante, el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 45 de 76

El cuerpo humano siempre se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se incrementa pudiendo producir un efecto beneficioso o, por otro lado, negativo, dependiendo de si la reacción del organismo es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta “supera” a la persona. Este nivel de equilibrio dependerá, como veremos a continuación, de los factores individuales (disposición biológica y psicológica), de las distintas situaciones y experiencias.

Un determinado grado de estrés estimula el organismo y permite que éste alcance su objetivo, volviendo a la “normalidad” cuando el estímulo ha cesado. Cuando se mantiene la presión y se entra en el estado de resistencia, las personas empiezan a tener una sensación de disconfort (tensión muscular, palpitations, etc.). Si continúa el estresor, se llega al estado de agotamiento, con posibles alteraciones funcionales y/u orgánicas: son las llamadas “enfermedades de adaptación”. Estos síntomas son percibidos como negativos por las personas y producen preocupación, lo que a su vez agrava los síntomas y así puede llegar a crearse un círculo vicioso. De forma coloquial hablamos de estrés para referirnos a experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien cómo hacerlo.

Una definición que tiene gran aceptación es la siguiente: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Esta definición hace referencia a un proceso que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo. Cuando hablamos de estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas.”²⁷

Evidenciamos en el nivel de estrés que produce la realización de las actividades en la institución vemos que en los puestos de salud y de Arbeláez el nivel de insatisfacción frente al estrés del puesto de trabajo es concurrente por la cantidad de usuarios y también la carga laboral en el desarrollo para sacar adelante una actividad y dar cumplimiento a los objetivos propuestos de cada área de la institución.

²⁷ “Causas del estrés”, www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 46 de 76

De acuerdo con el análisis y graficas del estudio de las encuestas se desarrolló que se tuvieron en cuenta las preguntas más relevantes y que impactaran para hacer el trabajo de pasantía y realizar ampliamente el estudio de la satisfacción. Se observó en el personal encuestado con respecto a la pregunta “. En su departamento se aplican dinámicas de integración que mejoren la relación entre sus compañeros”, a lo que les pareció importante, puesto que nos ayuda a integrar diversas herramientas de comunicación, motivacionales y emocionales y así tener un mejor manejo de trabajo en equipo y socialización de las actividades que se realicen a diario en el Hospital San Antonio de Arbeláez y las demás seccionales (Cabrera, Pandi, Venecia y San Bernardo), en donde las personas encuestadas nos mencionaron algunas dinámicas que el Hospital hace constantemente para la integración y comunicación de los empleados que fueron: reuniones administrativas y comités, dinámicas de climas organizacionales, integración social con los empleados, actividades pedagógicas, físicas y de integración, reuniones sociales al interior de la institución, entre otras dinámicas. Este análisis permite identificarla, que se observó una gran importancia en el tema de las dinámicas que deben tener en cuenta en la institución para sus empleados, es por esto que se sugiere una integración constante, a la realización de diferentes actividades para una mejor relación y dinamismo en las diferentes áreas que se trabajen y tener una mayor satisfacción del cliente interno.

El otro tema que se evidencio fue la del reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo que el nivel de satisfacción es bajo porque los directivos y jefes inmediatos de las áreas no son frecuentemente aplicadas, porque en la empresa no se tiene en cuenta este tema que es indispensable para la realización de las actividades en las áreas, que se afirma una mal planeación en los reconocimientos y motivaciones con diferentes actividades que se puedan realizar para dar solución a este problema que es dado relativamente en los empleados y que afecta la relación y rendimiento en sus puestos de trabajo para tener una personal más productivo y con un amplio estándar de calidad para el mejoramiento del servicio.

La otra observación que se realiza es la de tener mejores métodos en el nivel de estrés del personal que se ve causado por la intensidad de las actividades y tareas que se proponen diariamente para sacar adelante los objetivos propuestos en cada área de la empresa, que están en un nivel ALTO de estrés en la realización de sus actividades diarias en las diferentes áreas en la empresa.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 47 de 76

Con la relación a las condiciones ambientales y climas organizacionales que se evalúa en la organización que se incluyeron elementos indispensables que es de gran afectación y que podría ser un problema en la satisfacción del cliente interno entorno laboral como es, la comodidad en lugar de trabajo, iluminación, temperatura, ruido, distribución y espacio en el lugar de trabajo, que estos aspectos que se tuvieron en cuenta en el Hospital, se podría ver muy afectado en la parte de la satisfacción, la integridad y seguridad de los clientes internos que el nivel es medio y no inquieta en la realización de sus actividades en las áreas de la institución.

En la que se evalúa el nivel de comunicación con su jefe inmediato, con relación al liderazgo del jefe inmediato y la autonomía que tiene cada colaborador para ejercer. A nivel general se observa un alto grado de satisfacción para eso tener una mejor relación entre el jefe y sus compañeros de trabajo para sacar adelante unos objetivos o metas propuestas que se tengan en cada área de trabajo en la empresa.

6.2. Proponer un plan de acción que permita mejorar los grados de satisfacción al cliente interno.

Este objetivo se cumplió, ya que se elaboró el plan de acción encaminado a la satisfacción al cliente interno del Hospital San Antonio y sus 5 seccionales, en donde se evaluó por medio de la aplicación de una encuesta al cliente interno, la cual estaba dirigida a las necesidades que se querían evidenciar frente a la satisfacción al cliente; por medio de esta se identificaron las exigencias y necesidades que apuntan a realizar actividades que ayudan a tener un mejoramiento en los aspectos identificados por medio de los resultados encontrados. Así mismo, teniendo en cuenta el plan de acción:

Se desarrolló el trabajo de pasantía por medio de un diagrama de Gantt, el cual se enfocó en un plan de mejora, con tiempos establecidos con el fin de cumplir con todas las actividades previstas dirigidas al objetivo de la investigación y por medio de estos hallazgos empoderar a la Institución y al cliente interno para que las ejecuten para lograr evidenciar los cambios esperados sobre estos aspectos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 48 de 76

Por ende, nos permite visualizar el proceso de mejora en la calidad de la atención en la salud en cada uno de los procesos que tiene establecido la institución, los cuales se identificaron a partir de los problemas ya expuestos. En estas actividades se describieron las responsabilidades en cuanto a personas, tiempo estimado para su ejecución, espacio, motivo y forma; las cuales se deben desarrollar para el cumplimiento del plan que está en marcha.

Esta información se recolecto con la ayuda de la institución quien facilito una planilla para previamente el desarrollo de este plan de acción y poder cumplir con este objetivo propuesto en el trabajo de pasantía.

La etapa de planeación tiene como objetivo conseguir una excelente satisfacción al cliente interno y así mismo lograr cumplir con todos los objetivos en sus puestos de trabajo para que tengan un mejor rendimiento en las áreas que está desarrollando estas actividades, para la elaboración de los planes de mejoramiento de la satisfacción diferencia que existe entre la calidad esperada y la calidad observada, como son:

- Herramientas para poder aplicar dinámicas de integración y trabajo en equipo en Arbeláez y sus centros y puestos de salud, para que se realice una mejora en la integración y dar solución a los conflictos o falencias que exista en las relaciones en el entorno laboral entre sus compañeros de trabajo.
- Programa capacitación para fortalecer y cumplan con cabalidad los objetivos que se tengan propuestos en cada área para el desarrollo de sus actividades, y así tener un personal de calidad y con amplios conocimientos para el beneficio de la empresa para el desarrollo de las actividades que se realicen diariamente en la institución.
- Evaluación escrita o verbal sobre los problemas más concurrenciosos y que se puedan mejorar de las capacitaciones en la institución con el fin de observar una mayor visualización en el tema y general una mayor satisfacción al cliente interno.
- Herramientas enfocadas en el reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo, encaminadas a minimizar la insatisfacción que

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 49 de 76

presenta el cliente interno frente a la institución y con los directivos, teniendo en cuenta que los directivos debe generar unas estrategias de incentivos, reconocimientos y otras que están incorporadas en el plan de acción que se realizó para un mejoramiento en la calidad del personal.

- Implementar incentivos y socializarlos antes el personal para establecer reconocimiento de estos y así generar un mayor apoyo por parte de cada uno de los empleados; para que conjuntamente se dé la solución frente a la insatisfacción al cliente interno en sus puestos de trabajo.
- Canales de comunicación para que tengan una mayor relación entre sus compañeros de trabajo en la institución y así con este plan de mejoramiento podamos dar solución a este problema que es muy concurrido en el personal, por esta razón, se debe hacer actividades para que los empleados tengan una mayor comunicación efectiva con compañeros y no afecte la relación en el entorno de la institución.
- Programas de capacitación por áreas en temáticas de Estrés laboral, ya que se evidencio que este es un aspecto que se genera en sus puestos de trabajo por su carga laboral. Se pueden desarrollar diferentes dinámicas que pueden dar solución a este problema, teniendo en cuenta diferentes métodos de terapias anti estrés, folletos informativos del riesgo del estrés, entre otras actividades que se podrían poner en práctica para mejorar y tener una mayor satisfacción en el puesto de trabajo.

En el nivel de estrés se debe hacer un estudio o un diagnóstico sobre las áreas o personas en donde se manejan mayor estrés con el fin de desarrollar actividades con diferentes de test o encuestas que indiquen cual es la falla más recurrente que ocurre en la realización de las actividades o la carga laboral que se presenta en la institución.

Posteriormente se realizara un correspondiente cronograma de implementación de estas metodologías en la parte del estrés

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 50 de 76

laboral para llegar a una disminución relativa de esta actividad en la institución.

La empresa debe realizar pausas activas que sean de gran utilidad para el cumplimiento de esta actividad; para que cada empleado haga uso de estas en un tiempo establecido por la institución para poder aplicar y dar solución rápidamente y así mejorar la productividad de la empresa.

- En el programa de bienestar social dirigido al cliente interno es indispensable, ya que nos da un punto de vista frente al relacionamiento que exista entre compañeros de trabajo; esto se evidencia, porque en muchas ocasiones en la institución se manejan malentendido o chismes que puedan afectar la relación entre ellos y por esto no se sientan apoyados laboralmente, evidenciando que esto afecta el cumplimiento de todas las necesidades de su rol y el desarrollo de las actividades que se tengan propuestas en la institución.
- Mayor interacción de los directivos con los empleados para generar una mejor comunicación con su parte administrativa o directiva de la institución, que cada departamento o área se realicen reuniones frecuentemente con el objetivo de estar enterados de los cambios, proyectos o información de interés generada de la empresa, o para que los empleados sientan parte de la empresa o sientan que son tenidos en cuenta para la toma de decisiones de la misma.
- En la infraestructura e instalaciones se debe tener en cuenta en una mejora para la realización de sus actividades con unas adecuadas implementaciones de equipos tecnológicos actualizados y una mejor manipulación en el mantenimiento en las instalaciones para tener una mayor calidad con mejores espacios adecuados con un ambiente que sea propicio para hacer labores en cada uno de sus puestos de trabajo y que el personal se sienta agradable y a gusto en la institución. También tener una mejor distribución de sus áreas para que los empleados no se tengan que desplazar mucho a otras áreas como por ejemplo la

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 51 de 76

impresiones de documentos se deben desplazar hasta la parte administrativa y sacar sus documentos por la falta equipos tecnológicos en cada área de la institución, entre otros aspectos que son negativos.

- Para el conocimiento de los deberes y derechos, se debe fortalecer y realizar socializaciones o charlas sobre toda la información sensible e indispensable que deben conocer los empleados. Teniendo como objetivo que se empoderen de esta información para no incumplir en sus deberes y así mismo hacer respetar sus derechos.
- El conocimiento de las funciones y responsabilidades que debe tener cada empleado genera mayor satisfacción en su puesto de trabajo, que realice sus actividades de acuerdo a lo esperado por la empresa y tener así unos mejores niveles de satisfacción por parte del cliente interno y externo de la institución hospitalaria; esto apuntando al objetivo del trabajo de pasantía aquí expuesto.

Para finalizar este plan de acción que es aprobada y corregida por jefe de talento humano y el asesor externo de la institución; se dirige a que sea aplicado a todos los clientes internos por parte de la empresa y sus diferentes centros y puestos del E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez, y que damos como concluido en este objetivo para proponer un plan de acción o de mejoramiento de calidad para la satisfacción del cliente interno.



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

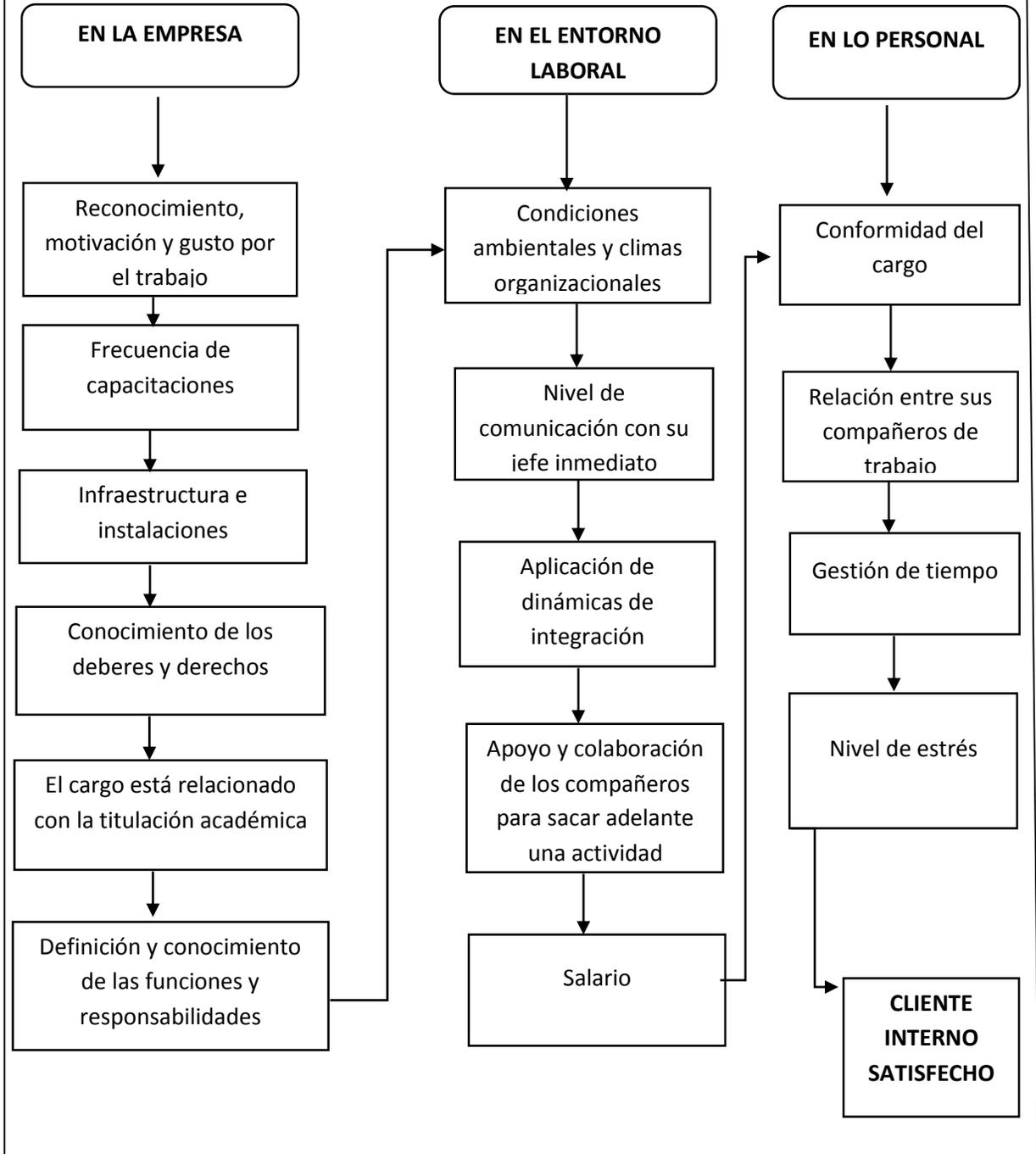
PAGINA: 52 de 76

NOMBRE DE LA ENTIDAD: HOSPITAL SAN ANTONIO DE ARBELAEZ
 PLAN DE ACCION RESULTAD Satisfacción al cliente interno del Hospital San Antonio de Arbelaez

No items	CRITERIO NO CUMPLIDO U OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE	NOMBRE INDICADOR	FORMULA INDICADOR	PERIODICIDAD	META	APROBADO
1	Brindar mejores herramientas para aplicar dinámicas de integración y trabajo en equipo en Arbelaez y puesto de salud	Realizar actividades enfocadas con la integración y trabajo en equipo del personal de la institución como reuniones sociales, talleres, charlas grupales, juegos de integración, entre otras.	talento humano y bienestar social	■	■	■										Porcentaje de cumplimiento de actividades	N. actividades realizadas/N. actividades programadas x 100	3 MESES	100%	NANCY BARRIOS ACERO(Coordinadora proceso de talento humano) y LUZ STELLA NOVOA LOPEZ (lider SIAU asesora externo)
2	Fortalecer las capacitaciones que se tienen con el cliente interno y que cumplan con los objetivos propuestos para el desarrollo de las actividades de las áreas de la institución.	Realizar una evaluación escrita o verbal de la adherencia de las capacitaciones al personal de la institución	talento humano y bienestar social	■	■	■	■	■	■							Porcentaje adherencias de capacitaciones	N. empleados con la evaluación aprobada/Total de empleados evaluados x 100	SEMESTRE	90%	NANCY BARRIOS ACERO(Coordinadora proceso de talento humano) y LUZ STELLA NOVOA LOPEZ (lider SIAU asesora externo)
3	Diseñar y desarrollar herramientas enfocadas en el reconocimiento, motivación y gusto por el desarrollo de las actividades del personal para minimizar la insatisfacción de los empleados con la institución y con los altos directivos.	Realizar reuniones de los líderes de la institución para diseñar incentivos financieros, motivaciones. Implementar los incentivos seleccionados y socializarlos al personal de la institución Evaluar la satisfacción del personal de la institución por medio de entrevistas o encuestas e toda la parte de reconocimiento, motivación y gusto en el trabajo.	talento humano, bienestar social y area administrativa							■	■	■	■	■	■	Porcentaje de satisfacción del cliente interno de la institución	N. empleados satisfechos/N. total de empleados x 100	SEMESTRE	100%	NANCY BARRIOS ACERO(Coordinadora proceso de talento humano) y LUZ STELLA NOVOA LOPEZ (lider SIAU asesora externo)

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 55 de 76

6.3. Diseñar la ruta de evaluación continua a las necesidades del cliente interno de la institución Hospitalaria.



	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 56 de 76

Existen procesos que generan satisfacción o insatisfacción al cliente interno, por esta razón es muy importante identificarlos y relacionarlos para establecer los procesos que dan lugar al cliente satisfecho y no puede ser de gran utilidad para el rendimiento del personal en su puesto de trabajo.

Esta ruta del cliente interno nos muestra los procesos que ocurren en el trabajo de pasantía de la empresa en la parte de la satisfacción, de esta manera se puede ver que la empresa depende mucha parte del personal porque son los que laboran para que la institución tengan unos estándares de calidad para la atención al cliente externo y del trato que se le da cada uno de los clientes internos en esos momentos en lo que ellos son claves en sus puestos de trabajo, así mismo se debe tener en cuenta que estos momentos claves son los que más cuentan para el cliente interno a la hora de respaldar y la calidad que la empresa quiere demostrar frente a ellos, no solo con un buen trato, comunicación, motivación, integración, climas organizacionales, entre otros aspectos, que se observó de mucha importancia en el trabajo si no la satisfacción del cliente interno depende de unos factores que relacionados entre sí da lugar al personal sienta que hace parte y dar a conocer sus necesidades que observamos en la realización de esta ruta fue la de seleccionar en el entorno de la empresa, en el entorno laboral y en lo personal los aspectos que se acomodan a las exigencias y necesidades de la satisfacción al cliente interno en la parte micro y macro de las organizaciones.

En donde nos basamos de una ruta de evaluación con ello se vio a la realización de este proceso de satisfacción, con diferentes conceptos que se observaron en el proceso del trabajo correspondiente, en un servicio de salud en la parte de la satisfacción del cliente interno del Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás centros y puestos de salud, y por esa razón se llevó a cabo este proceso de la ruta de evaluación en la satisfacción.

Luego se diseñó una ruta de evaluación que consiste en un diagrama que se concentra todos los procesos que se tomaron en cuenta en la satisfacción al cliente interno en la parte de la empresa, en el entorno laboral y el entorno personal, que fueron los tres impactos con sus respectivos aspectos o etapas de la satisfacción de la institución en el estudio que inicio con la elaboración de la ruta para que la empresa tengan unos estándares de calidad para la atención al cliente externo e identificar las exigencias o necesidades del cliente en la institución.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 57 de 76

1. En la parte de la empresa se seleccionó y clasificaron las etapas vistas en el estudio de la calidad de la satisfacción al cliente interno, para dar un seguimiento o evaluación en la parte de la organización, que fueron los siguientes componentes para la realización de una ruta de evaluación de la satisfacción al cliente interno del Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás centros y puestos de salud:
 - **Reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo:** Este componente es muy importante, porque da apoyo para que el personal tengan unos incentivos, reconocimientos, motivación y gusto por el trabajo acorde con el desarrollo de las actividades propias del cargo que desempeña. Este factor que se observó en la institución que la directiva no hace una implementación o una estrategia adecuada para incentivos que va dar un buen aspecto a los empleados para que ellos tengan un mejor rendimiento y productividad en el puesto de trabajo o el área con un personal con estándares de calidad en la parte de atención al cliente y al beneficio de la empresa para mejores procesos administrativos y organizativos.
 - **Capacitaciones:** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. En la institución se observó unas debilidades que se debe realizar unas mejores y adecuadas capacitaciones para el personal la evaluación no es tan constante y frecuentemente en todo el tema de la salud que es el servicio que la empresa presta, en donde la evaluación de las capacitaciones se debe realizar o implementar para que cada empleado se capacite teniendo en cuenta sus puestos de trabajo.
 - **Infraestructura e instalaciones:** En la institución en esta etapa la fortaleza es que se tienen unas amplias instalaciones en Arbeláez para cumplir con los objetivos propuestos en el servicio al cliente que son la adecuadas para el desarrollo de sus actividades y apropiadas porque se realizan frecuentemente mantenimiento las instalaciones e infraestructura al Hospital a diferencia de los puestos y centros que su infraestructura es muy mínima porque la frecuencia de clientes no está constante pero se tienen unas

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 58 de 76

instalaciones que son utilidad y apoyo para prestar el servicio a los usuarios de la calidad.

- **Conocimiento de los deberes y derechos:** Los deberes y derechos que son fundamentales y que debe cumplir el personal y a la vez los directivos para proteger la integridad de los clientes internos en la institución con los reglamentos internos y no tener conflictos que inflijan estas reglas o por algún motivo si el problema es grave con la parte directiva de cualquier tipo de incumplimiento de los derechos y deberes pues el personal tiene el derecho de opinar y que haya ocurrido del algún tema que se haya dicho en el reglamento y no se cumplan, pero en la empresa su fortaleza es el conocimiento de los deberes y derechos que cada persona tiene muy claro este reglamento.
 - **Cargo relacionado con su titulación académica:** En la etapa del cargo con relación a la titulación académica en la institución, es un factor positivo porque en todas las áreas que compone la empresa, tienen un buen equipo de trabajo que son profesionales en su campo y están ejerciendo su correspondiente titulación académica en los puestos de trabajo, por esa razón ese aspecto positivo para que cada empleado se sienta satisfecho en su sitio de trabajo apoyando con los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera profesional y tener un mayor rendimiento en el Hospital.
2. En el entorno laboral que es la otra etapa se tomaron en cuenta para una adecuada elaboración de la ruta de evaluación en la satisfacción del cliente interno, que es indispensable para observar cómo están en la parte del clima organizacional y el ambiente que se manejen en cada área para su realización o desarrollo de las actividades diarias del personal para un sistema de calidad, que va ser de gran apoyo para que los empleados se puedan tener una interacción mucho mejor entre sus compañeros de trabajo y se sienta motivado y satisfecho en la institución y cumplan con un rendimiento y productividad de calidad, siguientes criterios o procesos fueron:

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 59 de 76

- **Condiciones ambientales y climas organizacionales:** Esta etapa es importante mantener unas condiciones ambientales y climas organizacionales que se establecieron en la parte de la satisfacción al cliente interno, teniendo así un ambiente agradable con buenas relaciones entre sus compañeros de trabajo para no llegar afectar negativamente esta relación que se tiene constantemente en el desarrollo de las actividades en su puesto de trabajo y no tener ningún tipo de conflicto para con el cliente interno de la institución.
- **Nivel de comunicación con su jefe:** Esta etapa del nivel de comunicación con su jefe que es una fortaleza porque la persona encargada de cada área da un sentido de pertenencia y apoyo a los empleados para que ellos den una libertad de opiniones para mejorar o para dar soluciones concretas de algún problema que se manifieste en las áreas, sus índices de comunicación son buenas con unos amplios valores éticos para el manejo del personal y también son personas líderes en sus respectivas áreas que estén encargados en la institución, y una buena comunicación entre áreas para dar lugar a mejores resultados.
- **Aplicación de dinámicas de integración:** En esta etapa es muy importante implementar dinámicas de integración para que los empleados o cliente internos tengan unas relaciones entre sus compañeros de trabajo para ello tener una mejor interacción con las personas de cada área, las debilidades están es que no hay unas actividades o aplicaciones de metodologías para realizar unas respectivas dinámicas de integración que sean de apoyo para relacionarse con el personal de las diferentes áreas de la institución y así tener una mayor satisfacción del cliente interno en sus puestos de trabajo.
- **Apoyo y colaboración de los compañeros para sacar adelante una actividad:** En esta etapa en la parte de la colaboración de los compañeros de trabajo es muy importante porque nos da un buen punto de vista en el compañerismo o apoyo que se tienen entre el equipo de trabajo de las áreas para sacar adelante o dar solución a problemas que ocurran en el puesto de trabajo que esto es una fortaleza que se observó en el estudio de la satisfacción que la institución si manejan unos buenos equipos de trabajo y

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 60 de 76

apoyo para el personal y tener una mejor entorno laboral sin conflictos, rivalidades y competencia entre los compañeros.

- **Salario:** En esta etapa del salario es importante mantener unos beneficios y mejores condiciones financieras, así como el cumplimiento de los pagos respectivos del salario integral y emocional que fueron las debilidades que se observó en el estudio que los empleados requerían estos salarios para poder que los empleados estén con unos mejores índices de satisfacción al cliente interno del Hospital pero otro concepto es que el salario es el adecuado para sus vidas diarias en lo personal y cumplir con las necesidades requeridas para cumplir con todas las responsabilidades en el hogar o en la institución.
3. Y por último en lo personal que se observa en la elaboración de la ruta de evaluación que los factores que tuvimos en cuenta para cumplir con todas las etapas o factores de la institución Hospitalaria y llevarlos a cabo para realizar una exhaustiva evaluación y darle un seguimiento a cada uno de los aspectos estudiados y dar una solución a los factores que se vieron más afectados en el trabajo de pasantía del Hospital San Antonio de Arbeláez y sus demás centros y puestos de salud de que fueron los siguientes:
- **Conformidad del cargo:** En esta etapa de la parte de la conformidad del cargo es muy importante porque cada persona debe sentir estar motivado y conforme en el área que se está ejerciendo para el desarrollo de las actividades y no tener conflictos personales entre sus compañeros de trabajo, este factor es muy positivo porque el cliente interno siente gusto con su cargo que está ejerciendo y no tienen diversos problemas que se observe en el puesto por esta razón el cliente interno está muy satisfecho de las labores que ejerce en el área para tener una mejor calidad del servicio y rendimiento en la institución.
 - **Relación entre sus compañeros de trabajo:** La relación entre sus compañeros de trabajo en este aspecto es muy importante porque nos da un punto de vista muy positivo para cumplir con la satisfacción del cliente interno y no tener factores negativos que dificulte la interacción entre sus compañeros de trabajo, que en la institución el personal se relaciona

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 61 de 76

positivamente con otros empleados y no se tienen debilidades en esta etapa que es indispensable en la parte personal de las personas en el desarrollo de sus actividades.

- **Gestión de tiempo:** Esta etapa de la gestión de tiempo que la persona tiene con su hijos en el desarrollo de las actividades en el aspecto familiar, es muy indispensable porque la institución cumple con las determinadas para el desarrollo de las actividades y no afecta por ningún motivo la relación que exista entre sus familiares y sus hijos para tener una debilidad en los canales de comunicación que perjudique la parte personal del cliente interno y conflictos familiares que ocurran y pueda afectar el rendimiento en la institución.
- **Nivel de estrés:** En esta etapa del nivel de estrés es muy fundamental porque así mismo, las debilidades se observa por diferentes motivos como es la carga laboral, o el conflicto que se tenga con relación entre sus compañeros de trabajo y puedan afectar el rendimiento y la motivación en el desarrollo de sus actividades diaria en las áreas de la institución y sea un factor negativo en la parte de la protección o bienestar del cliente interno.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 62 de 76

7. CONCLUSIONES

- Durante el desempeño del trabajo de pasantía realizado en E.S.E. Hospital San Antonio de Arbeláez y sus centros de salud, se lograron los objetivos planteados en el informe. La pasantía logro ejecutar las actividades pertinentes rotando por los diferentes cargos que existen, aplicando los conocimientos, habilidades y destrezas obtenidas mediante la formación académica en la universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá.
- El nivel de satisfacción laboral influye con las satisfacciones del cliente interno de la institución y se pudo comprobar a través de los resultados obtenidos de la información recolectada en el trabajo de pasantía de acuerdo a una escala de evaluación los procesos más relevantes, se basó el trabajo de pasantía para cumplir con una escala que se observa en el estudio del grado satisfacción del cliente interno que es el siguiente: 0-20 INSATISFAECHO, 21-40 BAJO, 41- 60 MEDIO, 61- 80 MEDIO ALTO, 81- 100% ALTO para el desarrollo de las diferentes escalas que se evidenciaron.
- De acuerdo a el objetivo de la investigación El nivel de satisfacción laboral al cliente interno en cuanto al factor general del trabajo de pasantía está representado en un 38%, se ubica en una escala baja por esta razón se nota que el nivel de satisfacción frente al cliente interno no se observa recurrentemente en la implementación de diferentes herramientas que nos ayude a tener unos mejores índices de calidad del personal con mayor rendimiento y productividad en los puesto de trabajo o áreas de la institución hospitalaria.
- El nivel de satisfacción laboral del personal en el E.S.E Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez, de acuerdo al factor de la relación entre sus compañeros de trabajo, arroja un 67% ubicándose en una escala de satisfecho, implicando por consiguiente, que los empleados tienen una relación de bienestar adecuada con la institución de salud.
- El nivel de satisfacción laboral del personal, teniendo en cuenta el factor de dinámicas de integración, está representado con un 57%, ubicándose en una escala baja, evidenciándose que la Institución Hospitalaria en contadas ocasiones realiza dinámicas de integración.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 63 de 76

- El nivel de satisfacción laboral del personal, en cuanto al factor reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo arroja un 49%, ubicándose en una escala baja. Para los trabajadores no existe un trato justo en la empresa, le desagrada que limiten su trabajo por no reconocer horas extras, no se manejan unas estrategias de incentivos u otros reconocimientos que permitan mejorar la calidad de los servicios que el Hospital presta a la comunidad.
- El nivel de satisfacción laboral del personal, en lo referente a la infraestructura e instalaciones con un 70%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza y con sus instalaciones e infraestructura modernas para el desarrollo de sus actividades diarias en el servicio.
- El nivel de satisfacción laboral del personal, en cuanto al factor del nivel de estrés está representado en un 43%, se ubica en un escala baja, para los empleados no existen ningún tipo de terapias anti estrés o métodos para prevenir problemas sobre el tema del estrés, y carga laboral.
- Las estrategias que se implementaron en E.S.E. Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez, son estrategias para el mejoramiento continuo de su cultura organizacional enfocadas al cliente, es decir, que un empleado motivado y productivo da lugar a un mejor servicio y este servicio hace más feliz al cliente.
- Los procesos de los análisis y de resultados, es una herramienta que permite identificar cuáles son los factores negativos y positivos que inciden en el mejoramiento de la calidad de satisfacción del cliente interno, y a la vez, sirvió de base para proponer el plan de acción Institucional.
- El diseño de la ruta de evaluación permitirá determinar con claridad la calidad de los servicios y el grado de satisfacción del cliente interno de la Institución Hospitalaria.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 64 de 76

8. RECOMENDACIONES

- La institución debe dar a conocer a sus empleados su plataforma estratégica con unas mayores socializaciones de las actualizaciones o reestructuraciones que se hayan hecho especialmente en lo referente a su visión, misión, valores, deberes y derechos de tal forma sea aceptada por todos los miembros de la empresa.
- El proceso de dinámicas de integración a los empleados buscar en proporcionarles un mejoramiento de las aplicaciones de diferentes actividades para relacionarse entre sus compañeros de trabajo, por lo que se le recomienda, reuniones sociales, actividades físicas, estimulaciones para integración, técnicas de liderazgo, talleres dinámicas de integración entre otras dinámicas que podrían ser de un buen resultado para una mayor satisfacción del cliente interno.
- Se hace necesario la evaluación y comparación periódica del clima organizacional y condiciones ambientales con el fin de realizar los ajustes a que haya lugar para mejorar permanentemente el clima laboral de la institución y poder tener un impacto positivo sobre el cliente interno que permita mejorar su satisfacción y en general la calidad de vida laboral.
- Establecer una adecuada gestión de tiempo para tener una mayor asistencia del cliente interno a las diversas capacitaciones que se implementan a diario en la institución y así mejorar los procesos de capacitaciones y tener un personal idóneo y con unos amplios conocimientos en el desarrollo de sus puestos de trabajo.
- Cumplir con la ruta de evaluación que se propone en la institución de cada etapa para evidenciar la satisfacción del cliente interno.
- Mediante la propuesta del plan de mejoramiento al E.S.E. Hospital San Antonio del municipio de Arbeláez y sus demás sedes, se recomienda que la institución implemente todas las actividades propuestas y lograr obtener una mayor satisfacción del cliente interno.
- Incentivar el intercambio de opiniones e informaciones entre el personal de las diferentes áreas de la institución, que permitan mejorar los canales de

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 65 de 76

comunicación de cada dependencia que hacen parte de la Institución Hospitalaria.

- A la universidad se recomienda incluir y dar apoyo a los estudiantes para que realicen frecuentemente la pasantía de algún tema en general de la facultad ciencias económicas y contables, en las Instituciones prestadoras del servicio de salud para lograr una mejor preparación académica y profesional en esta área de vital importancia.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 66 de 76

9. ANEXOS-EVIDENCIAS

Anexo N° 1 Encuesta de satisfacción al cliente interno

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO

Para mejorar el ambiente laboral de nuestra empresa Hospital San Antonio le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la misma.

Le solicitamos que en 10 minutos diligencie completamente esta encuesta.

La información que se obtenga será el insumo para conocer el nivel de satisfacción de los empleados, y será CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

FECHA: _____

CARGO O AREA: _____

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como cliente interno

Para responder las preguntas de la 1 a la 16, tenga en cuenta la siguiente notación. Marque con una "X" su respuesta:

1. ¿Cómo considera la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo?
 - a) Satisfecho
 - b) Conforme
 - c) Insatisfecho

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la comunicación con su jefe inmediato?
 - a) Bueno
 - b) Malo
 - c) Regular

3. ¿En su departamento se aplican dinámicas de integración que mejoren la relación entre sus compañeros?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Poco frecuente

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 67 de 76

d) ¿Cómo cuáles?

4. ¿Las condiciones ambientales y climas organizacionales para desarrollar actividades diarias son las adecuadas para el puesto de trabajo?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones
- d) ¿Por qué?

5. ¿Infraestructura e instalaciones del área para el desarrollo del trabajo son las más adecuadas?

- a) Si
- b) No
- c) ¿Por qué?

6. ¿Tiene con Frecuencia capacitaciones que se manejen en su área de trabajo?

- a) Si
- b) No
- c) ¿Cuáles?

7. ¿Hay reconocimiento, motivación y gusto por el trabajo que desarrolla usted como cliente interno?

- a) Si
- b) No
- c) En ocasiones
- d) ¿Por qué?

8. ¿Siente conformidad con el cargo que desempeña actualmente?

- a) Satisfecho
- b) Insatisfecho
- c)

9. ¿Hay definición y conocimiento de sus funciones y responsabilidades?

- a) Si
- b) No
- c) No aplica

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 68 de 76

10. ¿Cómo considera el apoyo y colaboración de sus compañeros para sacar adelante una tarea o actividad?
- Buena
 - Regular
 - Malo
11. El salario que usted devenga es el adecuado para sus necesidades de su vida diaria. ?
- Bueno
 - Regular
 - malo
12. ¿Su cargo en la empresa está relacionado con su titulación académica en el área que está ejerciendo?
- Si
 - No
 - Cual:
13. ¿usted tiene conocimiento de los deberes y derechos que la empresa debe tener para con el cliente interno?
- Si
 - No
14. ¿Cuenta con tiempo libre para apoyo de sus hijos en las actividades diarias en la familia?
- Si
 - No
 - No tengo hijos
15. ¿Nivel de estrés que generan la realización de sus actividades diarias?
- Alto
 - medio
 - Bajo



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 70 de 76

no encuesta		preg. #01	preg. #02	preg. #03	preg. #04	preg. #05	preg. #06	preg. #07	preg. #08	preg. #09	preg. #10	preg. #11	preg. #12	preg. #13	preg. #14	preg. #15	
		SATISFECHO CONFORME INSATISFECHO	B R M S	POCO FRECUENTE S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	SATISFECHO INSATISFECHO	S NO NO APLICA	B R M B R M S	S NO	S NO	S NO	NO TENGO HIJOS ALTO MEDIO BAJO		
1	1																
2	1																
3	1																
4	1																
5	1																
6	1																
7	1																
8	1																
9	1																
N° encuestados		8	1	0	7	2	0	2	7	0	4	3	2	7	0	8	3
porcentaje		89%	11%	0%	78%	22%	0%	22%	78%	0%	44%	33%	22%	78%	22%	22%	78%

		SATISFECHO CONFORME INSATISFECHO	B R M S	POCO FRECUENTE S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	EN OCASIONES S NO	SATISFECHO INSATISFECHO	S NO NO APLICA	B R M B R M S	S NO	S NO	S NO	NO TENGO HIJOS ALTO MEDIO BAJO		
1	1																
2	1																
3	1																
4	1																
5	1																
6	1																
N° encuestados		4	1	1	6	0	0	2	2	2	4	0	2	5	1	1	2
porcentaje		67%	17%	17%	100%	0%	0%	33%	33%	33%	67%	0%	33%	83%	17%	17%	83%

Anexo N°3 Tabla de tamaño de la muestra poblacional

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos margenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo] **90**

← Escriba aquí el tamaño del universo

p [probabilidad de ocurrencia] **0,4**

← Escriba aquí el valor de p

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 90 con una p de 0.4

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	38	42	48	53	57	67	74	80	85	89
95%	46	50	55	61	67	72	78	83	87	89
97%	50	55	60	65	70	75	80	84	87	89
99%	58	62	66	71	75	79	83	86	88	89

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 71 de 76

Anexo N° 4 Folleto informativo para con el cliente interno

¿Cuáles son los deberes de los clientes internos?

1. Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos de la Junta Directiva y los reglamentos de la empresa.
2. Desempeñar con eficiencia imparcialidad las funciones de su cargo.
3. Dar un tratamiento cortes a sus compañeros y a sus subordinados, y compartir sus labores con espíritu de solidaridad y unidad de propósito.
4. Responder por la conservación de los documentos útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir oportunamente cuenta de su utilización.
5. Tener presentes acatar y aplicar, en todo momento, los principios y valores que orientan el buen comportamiento en el ejercicio de sus funciones y actividades.
6. Tener orden y recato en su comportamiento.
7. Vigilar y salvaguardar los intereses de la Institución.
8. Atender regularmente las actividades de capacitación y perfeccionamiento y efectuar las prácticas y los trabajos que impongan.

¿Cuáles son los derechos de los clientes internos?

1. Percibir puntualmente la remuneración que para el respectivo empleo fije la ley.
2. Recibir capacitación adecuada para el mejor desempeño de sus funciones y para participar en concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
4. Participar en los programas de bienestar social que para sus servidores establezca la entidad.
5. Gozar de los estímulos de carácter moral o pecuniario establecidos por la empresa.
6. Disfrutar de vacaciones anuales remuneradas y al reconocimiento y pago de prestaciones sociales.
7. Ser respetados por los compañeros y directivos de la Institución y cliente externo.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES INTERNOS

E.S.E. HOSPITAL
SAN ANTONIO DE ARBELAEZ



Dr. Arbeláez

HISTORIA

El Hospital nace por iniciativa del Reverendo Padre LUIS ALBERTO GARCÍA ARAOZ y en sesión del día 21 de junio de 1947 por Acuerdo N° 02 Se crea el Hospital de Caridad

El 14 de septiembre de 1947 se instala la Junta Directiva, la cual suscribe un contrato de prestación de servicios el 01 de octubre de ese mismo año, consistente en el suministro de alimentación y administración para atender veinte (20) camas igual número de pacientes con el apoyo de la Hermana Esther de San José, representante de la Comunidad de las hermanas de los Pobres de San Pedro Claver.





MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 72 de 76

MISIÓN

Somos una institución con COMPROMISO SOCIAL que con la participación de la familia y la comunidad de la provincia, lideramos las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la región, con estrategias de mejoramiento continuo que satisfacen las necesidades tanto individuales como colectivas, participando y formulando condiciones técnico científicas y de infraestructura física óptimas y responsables con el medio ambiente, procesos administrativos y financieros eficientes y una vocación de servicio que se traduce en un trato humanizado, seguro y digno.

VISIÓN

Seremos en el 2016 una INSTITUCIÓN ACREDITADA del sector salud en la Provincia del Sumapaz, estable, sólida y altamente competitiva, reconocida en el mercado como una institución prestadora de servicios de salud con calidad, competitividad, excelencia y transparencia, basados en la humanización y efectiva atención para los usuarios, rigiéndonos por los estándares de calidad y con un profundo compromiso y responsabilidad social con la comunidad de la provincia y la región.

POLÍTICA DE CALIDAD

Crear la cultura de la excelencia en nuestro talento humano para lograr la fidelización de los usuarios y sus familias, consecuente con el amor y la entrega de su hospital en la atención de sus necesidades en salud



PRINCIPIOS Y VALORES ESTRATÉGICOS QUE DEBE TENER EN CUENTA EL CLIENTE INTERNO:

1. Conocer y poner en práctica los principios, políticas y conductas consignadas en este documento.
2. Comunicar al jefe inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvío de los lineamientos dados por este Código.
3. Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los principios y valores consignados en este código.
4. El cumplimiento de sus funciones estarán enmarcadas en el concepto de la honestidad, sinceridad e integridad; de acuerdo a la aplicación de los valores y principios definidos al interior de la Entidad.





MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA

PAGINA: 73 de 76

Anexo N°5 cronograma de cumplimiento de las actividades programadas vs las realizadas en la pasantía

Actividades Propuestas	Realizadas
Elaboración de la Encuesta	X
Aplicación de la encuesta al grupo objetivo	X
Tabulación de la Información y datos	X
Análisis de la Información	X
realización del Plan de Acción	X
Elaboración de Ruta de Evaluación de la Satisfacción del Cliente	X
Entrega mensual de resultados	X
Entrega Final del proceso	X

En este cuadro se evidencia con una X actividades propuestas en el trabajo vs las actividades realizadas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: MEXr025
	PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	VERSION: 1
	INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O PASANTIA	PAGINA: 74 de 76

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. Tipo De Documento

Informe De Pasantía

2. Título Del Trabajo

Identificar el grado de satisfacción del cliente interno del hospital en todas las sedes que posea el Hospital en el departamento, con mayor énfasis en la ciudad de Arbeláez sede del Hospital, con el fin de mejorar los estándares de calidad.

3. Autor

OSCAR MAURICIO NIETO RAMOS

4. Programa Académico

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

5. Páginas

Páginas (75)

6. Anexos

- Anexo N°1 encuesta de satisfacción.
- Anexo N°2 tabulación de los puestos y centros.
- Anexo N°3 tabla del tamaño poblacional de Arbeláez.
- Anexo N°4 folleto informativo para con el cliente interno.
- Anexo N°5 cronograma de cumplimiento de las actividades programadas vs las realizadas en la pasantía.

7. Año

2016



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O
PASANTIA**

PAGINA: 75 de 76

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

Firma Asesor Interno

Nombre Asesor Interno

Firma Asesor Externo

Nombre Asesor Externo

Vo.Bo Director(a) Extensión Universitaria

Nombre Director(a) Extensión Universitaria



MACROPROCESO DE APOYO

CODIGO: MEXr025

PROCESO EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

VERSION: 1

**INFORME FINAL DE PRACTICA Y/O
PASANTIA**

PAGINA: 76 de 76

A large empty rectangular box with a black border, intended for the main content of the report.