

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON UN ENFOQUE
PEDAGÓGICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL AMBIENTE
LABORAL DEL FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD DE LA
UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

PAOLA ALEJANDRA CARLOSAMA OCAÑA
Código: 1.085.254.999

ASESORA:
ANA SILVIA DÍAZ BELTRAN

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN EDUCACIÓN, CULTURA Y POLÍTICA
ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
San Juan de Pasto, 2014**

NOTA DE ACEPTACION

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Octubre de 2014

DEDICATORIA

A Dios, por el milagro llamado vida, por el aliento que me brinda cada día para gozar de la grandeza de su creación, por permitirme hacer parte de un mundo de conocimientos que enriquecen mi experiencia y le dan sentido a mi ser en la tierra.

A papá y mamá, por su preocupación constante y su lucha incesante al regalarme en cada segundo de su vida lo mejor de sí, por su gran amor y dedicación en la difícil tarea de ser padres y convertirse en el ejemplo de modelo a seguir.

A mi esposo, por contagiarme de su locura y en esa complicidad de locos amantes, brindarme la inspiración y el deseo de construir una realidad de sueños, ideal para vivir.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la fortaleza para luchar siempre por mis sueños.

A mis padres, quienes han sido mi apoyo constante en mi formación académica y profesional.

A mi esposo, por ser mi inspiración y motivación, para concluir esta etapa del largo proceso de crecimiento en mi vida académica y profesional.

A mi asesora, docente Ana Silvia Díaz, por su oportuna intervención en cada fase de este difícil proceso, por su dedicación, comprensión, entrega y total disposición en el desarrollo de su labor.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, por brindarme este espacio de formación académica, a través de la orientación del mejor recurso humano, quien ejerce la docencia con la responsabilidad y el compromiso que su loable labor implica.

Muchas gracias a todos por ser parte de esta travesía.

RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO RAE

1. **TIPO DE DOCUMENTO:** Tesis de Grado.
2. **ACCESO AL DOCUMENTO:** Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.
3. **PROGRAMA ACADÉMICO:** Especialización en Educación, Cultura y Política.
4. **TÍTULO:** La Comunicación Organizacional con un Enfoque Pedagógico para el Fortalecimiento del Ambiente Laboral del fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.
5. **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Educación y Desarrollo Humano.
6. **AUTOR:** Paola Alejandra Carlosama Ocaña.
7. **CÓDIGO:** 1.085.254.999
8. **PALABRAS CLAVES:** Pedagogía, comunicación organizacional, institución de salud, educación.
9. **DESCRIPCIÓN:** El presente proyecto investigativo se desarrolló en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, con el fin de identificar a través de la aplicación de dos elementos de recolección de información (entrevista y encuesta), las debilidades y fortalezas a nivel comunicacional de dicha entidad, situación que permitió el planteamiento de un plan de intervención con un enfoque pedagógico, que genere en esta Institución la adopción de una nueva cultura organizacional.

10. CONTENIDOS: El presente trabajo se enfoca en el análisis del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño. El protagonista del presente estudio es el recurso humano de la Institución, por lo tanto la investigación se fundamenta en la Línea de Educación y Desarrollo Humano, pues se propende por la consecución de objetivos como:

- Comprender la relación entre desarrollo humano y educación.
- Construir conocimiento en torno al desarrollo de competencias cognitivas, sociales, emocionales que inciden en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas desde el entorno educativo.

Las áreas temáticas que hacen parte de la Línea de Desarrollo Humano y se abordarán en el presente proyecto son:

- Cultura, educación y desarrollo humano
- Pedagogía y aprendizaje para el desarrollo humano
- Educación e inteligencia emocional

11. ASPECTOS METODOLÓGICOS: El presente proyecto se fundamenta en los tipos de estudio: explicativo y descriptivo y se desarrolla con la participación de la totalidad de los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, es decir, 28 personas.

12. FUENTES

- MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia.
- MERCADO H. S. (2001), *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F.:1ª Ed. Internaccional Thomson Editores S.A. de CV, una división de Thomson Learning, Inc.

- Informe Histórico Fondo de Seguridad Social en Salud años 2007 – 2009, María Isabel Calvache Bolaños.
- DE GASPERIN R. (2005), *Comunicación y Relaciones Humanas*, Xalapa – México D.F.: Universidad Veracruzana.
- BARTOLI A. (1992), *Comunicación y Organización*, Barcelona: Ediciones Paidós.
- CARLOS WILSON (1971), *¿Extensión o comunicación? - Paulo Freire*, Santiago de Chile: ICIRA.
- DE CENZO D. y ROBBINS S. (2003), *Administración de recursos humanos*, México D.F.: Limusa.
- BRAVO J. (1991), *Motivación y Personalidad, Abraham H. Maslow*, Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Comunicacion%20empresarial%20ejecutiva/ADEM_CEE.pdf
- <http://www.udenar.edu.co>
- <http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>
- <http://www.slideshare.net/DianeTorres/enfoque-historico-hermenutico>
- http://red.ilce.edu.mx/sitios/proyectos/BBVA/bancomer_primavera2014/secundaria/lecturas/I12_Piramide_de_Maslow.pdf
- <http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%203%20ADtulo%203.%20Maslow.pdf>
- <http://revistahechos.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/05/61.pdf>

13. CONCLUSIONES

La Comunicación Organizacional es un tema que debe tratarse en todo tipo de Instituciones, incluidas las Instituciones de Salud, ya que de los procesos que se llevan al interior de la organización, depende el éxito que esta pretenda alcanzar y el servicio que desea ofrecer.

Teniendo en cuenta la labor social que cumple el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, es muy importante contribuir en el diagnóstico e

intervención de todas aquellas situaciones que involucran al cliente interno, para proyectar una buena imagen hacia el usuario.

Cuando se habla de procesos de comunicación de una Institución, se hace referencia a la columna vertebral de la misma, por ello es de gran importancia mantenerse al tanto de las últimas teorías que hacen alusión a la Comunicación Organizacional, como un elemento clave en el posicionamiento de una Institución.

La comunicación y la educación, son dos elementos que al interactuar, propician cambios culturales a nivel individual y social, lo cual contribuye directamente en el mejoramiento de las condiciones en las cuales se desenvuelve el ser humano.

14. RECOMENDACIONES

El presente estudio, es el inicio de un proceso de transformación de la cultura organizacional de una institución, por lo tanto se hace necesario el desarrollo de la propuesta pedagógica planteada a partir del análisis de resultados.

Una vez desarrollada la propuesta pedagógica que se encuentra al final del presente estudio, se debe medir el impacto que puede generar dicha intervención en el ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, por lo tanto este estudio se convierte en referencia para posteriores investigaciones.

Es importante vincular a este tipo de investigaciones a las Directivas de la Universidad de Nariño, con el fin de trabajar mancomunadamente en el mejoramiento de la prestación de servicios de salud, responsabilidad de la entidad que beneficia a jubilados, docentes y personal administrativo de la Institución.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	15
1. JUSTIFICACIÓN	17
2. PROBLEMA	18
2.1. Planteamiento del Problema.....	18
2.2. Formulación del Problema.....	19
3. OBJETIVOS	20
3.1. Objetivo General.....	20
3.2. Objetivos Específicos.....	20
4. MARCO REFERENCIAL	21
5. MARCO TEÓRICO	24
5.1. Fundamentos Teóricos Comunicación Organizacional.....	24
5.1.1. Comunicación Interna.....	25
5.1.2. Comunicación Externa.....	27
5.2. Fundamentos Teóricos de la Educación.....	28
5.2.1. La Educación como una Situación Gnoseológica.....	28
5.2.2. Las Corrientes Pedagógicas en la Educación Colombiana.....	29
5.2.2.1. Propuestas Pedagógicas Alternativas.....	29
6. MARCO CONCEPTUAL	31
7. MARCO LEGAL	35
7.1. Reseña Histórica y Situación Jurídica del Fondo de Seguridad Social en Salud.....	35
7.2. Objetivos del Fondo de Seguridad Social en Salud.....	36
7.3. Población afiliada.....	37
8. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION	38
8.1. Tipo de Investigación.....	39
8.2. Enfoque Histórico – Hermenéutico.....	39
8.3. Tipo de Estudio.....	39
8.4. Universo y Muestra.....	40
8.5. Técnicas de Recolección de Información.....	40
8.6. Línea de Investigación.....	41
8.7. Actividades a Realizar Durante la Investigación.....	43
9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
9.1. Componente Recurso Humano.....	45
9.2. Componente Comunicación.....	49
9.3. Componente Motivación y Satisfacción Laboral.....	57
9.4. Componente Integración y Colaboración.....	62
9.5. Componente Productividad, Calidad y Resultados.....	67
10. PROPUESTA “APREHENDIENDO COMUNICACIÓN”	72
10.1. Presentación.....	72
10.2. Justificación.....	73
10.3. Objetivos.....	74

10.3.1. Objetivo General	74
10.3.2. Objetivos Específicos	74
10.4. Estrategias y Actividades	75
10.4.1. Componente Comunicación	75
10.4.2. Componente Recurso Humano	77
10.4.3. Componente Motivación y Satisfacción Laboral	79
10.4.4. Componente Integración y Colaboración	83
10.4.5. Productividad, Calidad y Resultados	85
10.5. Beneficiarios de la Propuesta	87
10.6. Seguimiento y Evaluación	87
10.7. Recursos	88
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFIA	91
ANEXOS	92

LISTA DE TABLAS

- TABLA No. 1.** Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “El cargo que ocupo contribuye con mi auto realización personal y profesional”..... 57
- TABLA No. 2.** Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Siento que mi trabajo es suficientemente reconocido”.....58
- TABLA No. 3.** Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existen espacios para incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos”.....59
- TABLA No. 4.** Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Me considero una persona exitosa”.....60

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO No. 1. Distribución porcentual por Género del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.....	44
GRÁFICO No. 2. Distribución porcentual por Áreas del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.....	44
GRÁFICO No. 3. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Al vincularse al Fondo de Seguridad Social en Salud recibió una inducción pertinente para conocer las responsabilidades del cargo que desempeña”.....	45
GRÁFICO No. 4. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco el Reglamento de la Institución”.....	46
GRÁFICO No. 5. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco mis Derechos como trabajador”.....	47
GRÁFICO No. 6. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco de manera oportuna los objetivos, cambios, logros y/o actividades del Fondo de Seguridad Social en Salud”.....	49
GRÁFICO No. 7. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con medios formales de comunicación interna”.....	50
GRÁFICO No. 8. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero efectivos los medios de comunicación empleados al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud”.....	52

GRÁFICO No. 9. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi jefe inmediato”52

GRÁFICO No. 10. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mi jefe inmediato conoce los problemas que se presentan en el normal desarrollo de mi trabajo”53

GRÁFICO No. 11. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo”54

GRÁFICO No. 12. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existe un adecuado manejo de los conductos regulares cuando se presentan inconvenientes en el normal desarrollo de los procesos al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud”55

GRÁFICO No. 13. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Estoy plenamente integrado en mi trabajo”62

GRÁFICO No. 14. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero que en el Fondo de Seguridad Social en Salud se fomenta el trabajo en equipo”63

GRÁFICO No. 15. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros”64

GRÁFICO No. 16. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los directivos de la Institución”64

GRÁFICO No. 17. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los compañeros de trabajo”.....65

GRÁFICO No. 18. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existen espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución”.....66

GRÁFICO No. 19. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye en la productividad y calidad en la prestación de servicios del Fondo de Seguridad Social en Salud”.....67

GRÁFICO No. 20. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados”.....68

GRÁFICO No. 21. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi área”.....69

GRÁFICO No. 22. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco las necesidades de nuestros usuarios”.....69

GRÁFICO No. 23. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Se ha implementado un sistema de gestión de la calidad a nivel Institucional”.....70

GRÁFICO No. 24. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco las políticas de calidad de la Institución”.....71

INTRODUCCION

Se puede definir la comunicación como el proceso que permite el intercambio de información entre las personas. Tanto en las relaciones exclusivamente personales como en las laborales, la comunicación es un factor fundamental y sin su dominio es imposible conocer las necesidades de sus clientes internos, de ahí la importancia de generar una corriente de comunicación en el interior de una entidad, con todos los departamentos de la misma y a todos los niveles, especialmente si se habla de una entidad de Salud. A pesar de la complejidad de la comunicación y de los elementos que la condicionan, con un conocimiento y análisis de sus interrelaciones se puede conseguir el adecuado manejo de la misma. Para ello se debe: Precisar minuciosamente las responsabilidades en materia de comunicación, prever y resolver rápidamente los problemas que surjan debido a la estrecha interdependencia de todos los departamentos de la entidad y comunicar con exactitud los posibles problemas, soluciones e informaciones.

Los constantes cambios en la sociedad, la globalización, los nuevos estándares de calidad y la competitividad, son algunos de los retos que deben enfrentar las entidades en la actualidad; ante estos retos la visión empresarial no solo debe estar sustentada en el paradigma de economía, producción y administración, porque a este proceso de reconocimiento de los factores que influyen en el éxito o fracaso de una Institución, se unen la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción institucional, aspectos que deben trabajarse desde un enfoque pedagógico que permita la adopción de una nueva cultura organizacional. Es importante explorar la comunicación organizacional, porque se trabaja de manera integral en la gestión y proyección de los sistemas de comunicación e información; una vez se conozcan y se manejen estos elementos se pueden liderar cambios, establecer programas de cultura e identidad corporativa, diagnosticar y plantear estratégicamente la comunicación.

La experiencia demuestra que en Colombia se percibe la comunicación organizacional como “comunicación del habla” de persuasión, es decir, que únicamente se relaciona con la publicidad y propaganda, pero no se percibe como factor estratégico de la gestión al interior de ella; por lo tanto a través de este

proyecto se plantea la necesidad de realizar un diagnóstico respecto a la gestión de la comunicación en el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, con el fin de diseñar una propuesta pedagógica que contribuya en el mejoramiento de su clima organizacional.

La propuesta pedagógica se convierte en el elemento clave para intervenir de manera colectiva en el equipo de trabajo del Fondo de Seguridad Social en Salud, a partir de estrategias para generar impacto tanto a nivel interno como externo, proyectándolo como una Institución que ofrece servicios de calidad y oportunidad a sus usuarios, a través del reconocimiento de su recurso humano como un elemento fundamental en el desarrollo de sus procesos.

La Especialización en Educación, Cultura y Política, orienta la realización del presente proyecto en el marco de la Línea Educación y Desarrollo Humano articulada a la Red de Desarrollo Humano, Convivencia y Productividad, por lo tanto este proyecto se convierte para el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, en una alternativa para minimizar las limitaciones y aumentar las capacidades de su recurso humano a nivel comunicacional, lo cual genera espacios de mayor convivencia, solidaridad y equidad.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el término comunicación, en muchas ocasiones se utiliza para justificar el fracaso de una organización, y efectivamente la resistencia al cambio en la implementación de una nueva cultura organizacional, puede conducir a cualquier institución a un fracaso total, sin embargo, la identificación de debilidades en este campo y su intervención oportuna, puede generar resultados favorables que garanticen el éxito de la misma.

Existen tres factores claves en la comunicación organizacional: Se da en un sistema complejo y abierto que se ve influenciado y actúa en el ambiente, conlleva mensajes e implica personas. Sin lugar a dudas el factor humano es uno de los más importantes elementos, porque es el protagonista en los procesos comunicacionales, de esta manera se hace necesario analizar la percepción del equipo de trabajo que hace parte del escenario: “Fondo de Seguridad Social en Salud”, identificando las fortalezas y debilidades que determinan su actual clima laboral, lo cual permitirá construir un plan de intervención con un enfoque pedagógico que contribuirá en el mejoramiento del clima organizacional del Fondo de Salud.

La capacidad de comunicación, la comprensión hacia los problemas ajenos, la participación afectiva y emocional en el entorno y la facilidad para lograr un buen rendimiento de trabajo en equipo, son características que permiten lograr el éxito en el funcionamiento de una organización. En la actualidad existe una convicción de la importancia y necesidad que el factor humano tiene hoy para la mejora de la productividad y por ende en el éxito de cualquier proyecto que se ejecute.

2. PROBLEMA

2.1. Planteamiento del Problema

El Fondo de Seguridad Social en Salud, es una entidad de salud que cuenta con un talento humano facultado para el adecuado funcionamiento de la Institución, tanto a nivel administrativo como asistencial.

Como entidad de salud, es de vital importancia el mantenimiento de una constante motivación en sus funcionarios, pues su completa satisfacción y realización laboral, se ve reflejada en los niveles de productividad, así como en la calidad de la prestación del servicio que ofrece a su cliente externo, el cual requiere una atención cálida y de gran sentido humano y es el cliente interno quien en definitiva propicia espacios de prestación de servicios propios para sus usuarios.

Aunque el Fondo de Seguridad Social en Salud en comparación con otras instituciones, no cuenta con una población numerosa de usuarios, en cuanto al manejo de sus procesos, funciona a partir de los requerimientos que se determinan a nivel nacional, por lo tanto en su recurso humano se generan los mismos niveles de tensión y estrés, en su afán de lograr un resultado óptimo en la prestación del servicio, sin embargo, en la mayoría de ocasiones los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, mecanizan los procesos y su desempeño se enmarca únicamente en un ambiente operativo, donde el factor humano queda en un segundo plano.

Con base en estas apreciaciones, surge el interés para realizar un proyecto investigativo en el Fondo de Seguridad Social en Salud con el fin de identificar las debilidades y fortalezas a nivel comunicacional, situación que permitirá el planteamiento de un plan de intervención con un enfoque pedagógico, que genere en esta Institución la adopción de una nueva cultura organizacional.

2.2. Formulación del Problema

¿Los planteamientos de la comunicación organizacional orientados desde un enfoque pedagógico contribuyen significativamente en el fortalecimiento del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Generar procesos de acción para el fortalecimiento del clima organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, a través del diseño de un Plan de Intervención con un enfoque pedagógico, construido a partir de la percepción del recurso humano que labora en esta Institución.

3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Caracterizar el clima organizacional actual del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, a través de medios de recolección de información.
- ✓ Identificar debilidades y fortalezas que caracterizan el ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud, a nivel de los procesos de comunicación a través de la sistematización de la información obtenida, con la participación de todo el equipo de trabajo de la Institución.
- ✓ Diseñar un plan de intervención con un enfoque pedagógico a partir del diagnóstico efectuado del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud, en el marco de la comunicación organizacional, para garantizar un impacto positivo en el clima laboral y los procesos comunicacionales.

4. MARCO REFERENCIAL

La implementación de un adecuado modelo de comunicación organizacional, se ha convertido en una preocupación constante para las organizaciones que buscan posicionarse en el actual mercado. De esta manera, se hace necesario garantizar el normal desarrollo de los procesos al interior de las organizaciones, aspecto que únicamente se logra con un adecuado recurso tecnológico y más aun con un excelente recurso humano, que en óptimas condiciones laborales, mejora notablemente la productividad y los resultados.

Por lo anterior, dicha preocupación ha trascendido al ámbito de la investigación académica, como es el caso del **MODELO DE INTERVENCIÓN EN CLIMA ORGANIZACIONAL**, trabajo realizado por estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica, cuyo objetivo fue evaluar si el modelo de intervención en clima organizacional PMCO - Prueba Para Medir el Clima Organizacional - era efectivo en el Hospital de Yopal. Para ello se implementaron las siguientes cinco fases propuestas por el modelo: 1) análisis del problema, 2) sensibilización, 3) diseño y planeación de estrategias a nivel individual, intergrupal y organizacional, 4) implementación de estrategias y 5) evaluación del proceso. Se eligió un diseño de dos grupos, experimental y control, analizándose si hubo diferencias significativas en las medias de los grupos, demostrándose que existen diferencias significativas entre ambos grupos. Se concluye que la implementación de este modelo logró mejorar el clima organizacional en la entidad.

El clima organizacional afecta a procesos organizacionales y psicológicos, e influye en la productividad, en la satisfacción laboral y en el bienestar de los trabajadores. Por esto, es necesario proponer modelos que orienten la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores pueden tener con respecto a su ambiente laboral. El clima organizacional se puede abordar como una medida múltiple de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, que hace referencia a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y que

afecta la percepción de clima (James & Jones, 1974, citados por Brunet, 1992), constituyendo así un enfoque integral.

El modelo propone una metodología mediante la cual integra al trabajador con la organización, a través de un proceso dinámico, sistémico e interactivo. La primera fase comprende el diagnóstico e identificación de la variable que afecta el clima organizacional; la segunda fase llamada ejecución busca sensibilizar a los colaboradores a través de la socialización y discusión del diagnóstico, evaluando los riesgos para la organización, los equipos de trabajo y el individuo; en la tercera fase se diseñan y planean las estrategias de intervención, a nivel individual se propone trabajar en autoconocimiento y actitud positiva; a nivel intergrupales se trabaja en aspectos como comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, liderazgo, toma de decisiones, manejo de conflictos y negociación, a nivel organizacional se propone trabajar en visión, misión, objetivos y valores organizacionales (Cárdenas & Villamizar, 2008), en la cuarta y quinta fase se implementan las estrategias y se evalúa el proceso respectivamente.

Se realizó la medición y análisis del clima organizacional con el instrumento PMCO en una muestra de 110 sujetos pertenecientes a la empresa social del estado. Hospital Yopal, estableciéndose dos grupos, uno experimental con 55 participantes y un grupo control con los otros 55 participantes. Después de una evaluación pre-test realizada a ambos grupos, se aplicaron las fases del modelo al grupo experimental, mientras que al grupo de control no se le aplicó ninguna intervención. La implementación del modelo tuvo una duración de seis meses; el séptimo mes se aplicó una evaluación post-test a los dos grupos, para establecer si el modelo de intervención PMCO mejoraba el clima organizacional de la entidad.

Los resultados obtenidos de la aplicación de cada fase del modelo de intervención en clima organizacional (PMCO) evidencian la efectividad del mismo. En la primera fase de intervención, se buscó elaborar un diagnóstico del clima organizacional, identificando las variables en riesgo. Al respecto, se encontró que el clima organizacional es percibido aceptable, con una puntuación de 3,5 y que, de las dimensiones que hacen parte de este constructo, ninguna representó una fortaleza institucional; las variables nivel de trabajo, comunicación organizacional y modelos de gestión son las que se situaron en un alto riesgo por lo que, al intervenir en ellas,

podrían mejorar el clima organizacional. En consecuencia la percepción del clima organizacional, en el Hospital de Yopal, es el resultado de la interacción entre las características personales y organizacionales (Martínez, 2001) y, así, el comportamiento del trabajador depende de la percepción que se hace de la estructura y procesos desarrollados al interior de la Institución.

Después de la intervención con el modelo del PMCO, se obtuvo una puntuación de 3,34 para el grupo control y una puntuación de 3,86 para el experimental, lo que permite afirmar el fortalecimiento de la comunicación organizacional como un medio facilitador de confianza, efectividad, respeto y bienestar, permitiendo que se potencien los procesos organizacionales y los aspectos propios de la tarea. Garbett (1991), afirma que la comunicación es el factor que hace posible que los seres humanos se pongan de acuerdo para el cumplimiento de los objetivos grupales y organizacionales.

Con base en los resultados obtenidos, se considera que el proceso de intervención con el modelo del PMCO fue efectivo, porque permitió mejorar procesos organizacionales y el clima organizacional.

5. MARCO TEÓRICO

5.1. Fundamentos Teóricos Comunicación Organizacional.

El ser humano como ser social forma parte de diferentes organizaciones de carácter familiar, religioso, político, cultural, educativo y demás, círculos sociales que le permite interactuar, compartir experiencias, expresar emociones y construir conocimiento.

“La organización se concibe como una unidad funcional y estructural que existe en el nivel microsocia, la cual enfatiza una acción deliberada y racional de los individuos como todos los sistemas sociales; las organizaciones se originan a partir de condiciones que crean demandas o necesidades a nivel individual, grupal o institucional”¹

La organización se caracteriza por la co-dependencia que existe entre los individuos que la integran, y para su normal funcionamiento se debe establecer una serie de normas y definir roles al interior de la misma.

Por su parte, *“la comunicación puede definirse como una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico”²*

De esta manera, la comunicación se convierte en un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de una organización, porque permite la transmisión de información y clara interpretación y retroalimentación de la misma entre los individuos que la integran. Sin embargo, al explorar el concepto de comunicación organizacional, también se habla del proceso que permite *“que las empresas realicen los cambios pertinentes en su cultura de trabajo, definan claramente su misión y*

¹ BARTOLI A. (1992), *Comunicación y Organización*, Barcelona: Ediciones Paidós. Pág. 159

² http://www1.uprh.edu/cc/ADEM/Comunicacion%20empresarial%20ejecutiva/ADEM_CEE.pdf. Pág. 3

visión empresarial, sus públicos, logren mayor nivel de compromiso de su personal e interrelaciones más adecuadas con sus públicos y entornos. Todo ello en coherencia con las necesidades y demandas del mundo globalizado, los mercados y la región en particular”³, es decir, el ejercicio de la comunicación organizacional genera un impacto a nivel interno y externo de la organización, por el manejo de la comunicación en estos dos ámbitos.

5.1.1. Comunicación Interna.

Se refiere a la interacción de los individuos al interior de la organización, buscando continuamente el mantener buenas relaciones y haciendo uso de diversos medios que garanticen al cliente interno (funcionarios) el ejercicio de una comunicación efectiva, que se evidencia en la motivación continua y el logro de los objetivos institucionales.

“La comunicación interna es:

- *Ascendente: relativa principalmente al suministro de información pertinente para la toma de decisiones.*
- *Comunicación Horizontal: generada para satisfacer las necesidades comunicacionales existentes entre integrantes de un mismo nivel organizacional.*
- *Comunicación informal: canaliza la transmisión de información que constituye la base de la organización informal. Compuesta por rumores, transmisión de sentimientos, opiniones, etc.*
- *Comunicación vertical: de acuerdo básicamente con los frutos formales de autoridad de la empresa. A su vez, puede ser descendente, responsable de la correcta transmisión de información de la dirección (de los múltiples niveles) a los estratos situados por debajo tales como órdenes, explicación del trabajo, transmisión de normas y procedimientos, y retroalimentación”⁴.*

Este tipo de comunicación se realiza a través de diversos medios, es así como se habla de:

³ MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia. Pág. 21

⁴ MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia. Pág. 73

Comunicación Escrita: Este medio permite una comprensión clara de la información, no da lugar a interpretaciones, por su carácter preciso y específico. Ejemplos: Carta, memorando, cartelera, revista, periódico, circulares, resoluciones, entre otros.

Comunicación Masiva: Este medio permite transmitir el mensaje de manera grupal. Ejemplos: Entrevistas, reuniones, circuito cerrado de televisión y radio, entre otros.

De igual manera, la comunicación interna, se puede presentar como una comunicación organizacional formal e informal.

“Comunicación Organizacional Formal: La establece la propia empresa, es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas. Entre los medios de comunicación más conocidos a nivel de las empresas está el memorándum -correspondencia escrita- entre departamentos; las reuniones con agenda escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en redes, entre otras.

Comunicación Organizacional Informal: Este estilo de relaciones está basado en la espontaneidad, no en la jerarquía, surge de la interacción social entre los miembros y del desarrollo del afecto o amistad entre las personas. La comunicación informal puede beneficiar o perjudicar a la empresa, según como se emplee.

*De forma **positiva**, ayuda a la cohesión del grupo y a dar retroinformación sobre diferentes aspectos del trabajo realizado.*

*De forma **negativa**, el rumor o chisme, es un distorsionador de la productividad y no ayuda, solo demora y perjudica a las personas y a la organización”⁵.*

De esta manera, se observa la importancia de la comunicación interna en una organización, ya que ésta se presenta en diferentes tipos e interviene en todos sus procesos, por lo tanto, su adecuado o inadecuado manejo puede afectar de manera positiva o negativa el normal funcionamiento de las organizaciones.

⁵ MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia. Pág. 76

5.1.2. Comunicación Externa.

Se refiere a la interacción que existe entre la organización y su entorno. Esto conlleva a la consolidación de elementos como: imagen corporativa, símbolo, logotipo, comunicación corporativa.

Imagen Corporativa: *Como lo expresa James H. Foster, presidente de Brouillard Communications: “Una compañía puede tener todas las realizaciones de una ganadora, pero si no es conocida, no cosechará los inmensos beneficios de que disfrutaban las ganadoras. Después de todo, sin conocimiento puede haber una evaluación no informada”*⁶

La imagen corporativa, es el resultado de la gestión que la organización realiza, como generadora de un servicio o producto, lo cual determina un nivel de aceptación en el medio. Por lo tanto, es importante mantener un conocimiento continuo de su cliente externo, es decir, conocer la percepción de quienes demandan los servicios de la organización. Esto implica el desarrollo de estudios de reconocimiento, estudios de opinión, entrevistas cualitativas de fondo, investigación de grupos-foco, actividades que permiten realizar un diagnóstico, que la organización puede adoptar a su favor, cuando a partir de su análisis, plantea una serie de actividades de intervención para mantener o mejorar el posicionamiento de la Institución.

Símbolo: Es la marca visual que representa la organización, su reconocimiento como representación física de la empresa, lo otorga el tiempo.

Logotipo: Es el nombre de la empresa, tanto en iniciales como deletreado, el cual se convierte en una marca de identidad visual de la organización.

Comunicación corporativa: Es el plan de comunicación que implementa la organización para proyectarse al medio. Un adecuado plan debe contar con: Un análisis de material preliminar, objetivos de la comunicación, síntesis de la comunicación, relación mutua entre los elementos y retroalimentación.

⁶ MERCADO H. S. (2001), *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F.:1ª Ed. Internacional Thomson Editores S.A. de CV, una división de Thomson Learning, Inc. Pág. 4

Por lo tanto, el éxito que puede obtener una organización depende de las estrategias que se implementen tanto a nivel de la comunicación interna como externa, finalmente la organización es el resultado de la construcción de una cultura por parte de todos aquellos que hacen parte de esta.

5.2. Fundamentos Teóricos de la Educación.

5.2.1. La Educación como una Situación Gnoseológica.

La palabra Gnoseología proviene del griego “gnosis”, cuyo significado es conocimiento y de “logos”, es decir, estudio razonado. Por lo tanto, cuando se habla de Gnoseología, se habla de los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano.

“El hombre es un cuerpo consiente. Su conciencia, “intencionada” hacia el mundo, es siempre conciencia de. Es un despegue permanente hacia la realidad. El hombre solo existe como tal, porque se encuentra en una constante relación de dialécticidad con el mundo. En esta relación, subjetivo toma cuerpo en una unidad dialéctica con lo objetivo, y en esta unidad se genera un conocer solidario con el actuar y viceversa”. “No hay como verlo, pues, a no ser en su interacción con la realidad, que él siente, percibe, y sobre la cual ejerce una acción transformadora. Es, exactamente en sus relaciones dialécticas con la realidad que discutiremos la educación como un proceso como constante liberación del hombre. Educación que por ello mismo, no aceptará ni al hombre, aislado del mundo, creando a este en su conciencia; ni tampoco al mundo sin el hombre incapaz de transformarlo”. (Freire citado por Carlos Wilson, 1971)

Por lo tanto la transformación del mundo, se consigue únicamente a través de la acción del hombre sobre el contexto en el cual se desenvuelve. Además esa transformación, no se logra de forma individual sino colectiva, porque es el dialogo entre pares, aquello que permite asumir una posición diferente frente a la realidad y es la comunicación una herramienta que contribuye en ese entendimiento, por una transformación en común.

“Este esfuerzo de la toma de conciencia en sobrepasarse y en alcanzar el nivel de la concientización, que implica siempre la inserción crítica del hombre en la realidad, que se empieza a desvelar, no puede ser, repítamos, de carácter individual sino social”. “Basta que se sepa que la concientización no se verifica en seres abstractos y en aire, sino en los hombres concretos y en estructuras sociales, para que no puedan quedar a nivel individual” (Freire citado por Carlos Wilson, 1971)

5.2.2. Las Corrientes Pedagógicas en la Educación Colombiana.

5.2.2.1. Propuestas Pedagógicas Alternativas.

Pedagogía Activa: En la pedagogía activa, encontramos al niño como protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje, el maestro se convierte en la persona que orienta el conocimiento y finalmente la construcción de saberes surge a partir de la retroalimentación y el contacto con la realidad.

La pedagogía activa se caracteriza por ser: dinámica, liberadora, comunicativa, investigativa, analítica, basada en la realidad, la práctica, la crítica y existe una relación de cooperación entre el profesor y el alumno.

Escuela Nueva: A partir de este modelo, la construcción del conocimiento parte de la realidad y fomenta el trabajo en equipo. Se pueden mencionar como sus propósitos los siguientes:

- Se aplica en el medio el conocimiento resultado de la realidad.
- Se adquieren hábitos de investigación y experimentación.
- Se desarrolla habilidades y destrezas para pensar.
- Se desarrolla actitudes de colaboración y cooperación.

Enseñanza No Directiva: Carl R. Rogers, planteó que el “Aprendizaje y la Relación Educativa no pueden obedecer a modelos autoritarios, sino a modelos no directivos”⁷, por lo tanto se habla de un aprendizaje vivencial, que promueve un

⁷ <http://revistahechos.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/05/61.pdf>. Pág. 16

compromiso personal, debido a que el estudiante auto-direcciona su propio proceso de construcción del conocimiento con el docente como facilitador de este.

Modelo Sistémico: Podría considerarse como un proceso que satisface una necesidad específica. Este modelo presenta los siguientes componentes: Meta de instrucción, análisis de tareas, conducta de entrada, objetivos específicos, desarrollo de Instrumentos de evaluación, estrategias de instrucción, materiales de instrucción evaluación formativa y sumativa.

Constructivismo: En este enfoque se considera que el conocimiento y el aprendizaje son construcciones mentales, que surgen de la interacción del sujeto cognoscente con el objeto conocido. Presenta 3 momentos: reflexión - interacción y construcción del conocimiento.

Enseñanza por Procesos: Da importancia a los aprendizajes de procesos y metodologías más que a los contenidos. Considera la importancia de velar por una formación integral del estudiante.

Como modelos de educación por procesos encontramos: - Educación Personalizada (Pierre Faure y Vactor Garcia Hoz) - Constructivismo (Jhon Dewey y Jean Piaget) - Metodo de Proyectos (William Kilpatrick y Fernando Sáinz) - Pedagogía Conceptual (Miguel y Julián de Zubiría) - Proceso Pedagógico (Jorge Murcia Florián) - Aprender a Educarse (Carlos E. Cajamarca).

6. MARCO CONCEPTUAL

Organización: Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

Comunicación Organizacional: Sistema de interrelación y entendimiento laborales, por medio de la definición de una Misión y Visión Institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo.

Comunicación Descendente: Se realizan desde arriba hacia abajo en la jerarquía. Por lo tanto, en la comunicación empresarial corresponde a la comunicación que va de la dirección a los subordinados. Su gestión y control es imprescindible para motivar a los empleados y tenerlos correctamente informados para que trabajen mejor y tomen decisiones más objetivas, a través de esta se transmite políticas, procedimientos, reglas y manuales.

Comunicación Ascendente: La comunicación ascendente es complementaria a la descendente, consistente en que los subordinados informen a la dirección. Lamentablemente la comunicación ascendente suele ser bastante insuficiente y suele ser poco valorada por la jerarquía, pero no debemos olvidar que para los trabajadores de la organización es necesaria y positiva, a parte que puede llegar a ser muy útil para que los directivos sepan qué es lo que está ocurriendo.

Comunicación Lateral: En ella se manejan Memorando interdepartamental, Conferencia de Línea y Asesoría, Interacción de empleados con sus supervisores, relación Sindicato - Empresa.

Redes de Comunicación: Definen los canales por los cuales fluye la información. Los canales de una organización pueden ser formales, o informales y cada uno tiene

un uso respectivo dentro de la empresa. Las redes formales son generalmente verticales, siguiendo la cadena de autoridad y limitadas con las comunicaciones con las tareas empresariales. Por el contrario, las redes informales no son rígidas en su dirección, puede tomar cualquiera, saltar niveles de autoridad y seguramente satisface necesidades sociales de los miembros de la organización, por ejemplo los rumores los chismes.

Metacomunicación: Es la comunicación que habla acerca de la comunicación misma. Es cuestionarse lo que dijo la otra persona. Se refiere a como el individuo tiene que entender lo que le están diciendo, como debe interpretar el contenido en función de la relación que tiene con la otra persona.

Axioma: Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo califica al primero, y es por ende una

Cultura: La cultura es generalmente todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

Metacomunicación: El concepto de metacomunicación se refiere a todas las señales y proposiciones intercambiadas en el acto comunicativo, tanto las relacionadas con la codificación como las concernientes a la relación entre los comunicadores. En otras palabras, se refiere a cómo se debe interpretar aquello que se nos está transmitiendo en función del código empleado para ello (sistema de signos y de reglas que permite formular y comprender un mensaje) y de la relación que se tiene con el emisor.

Dialéctica: La dialéctica es el movimiento que las ideas pueden hacerlo a través de la reflexión que el hombre produce sobre el mundo y todo el conocimiento acumulado. En un sentido simple, la dialéctica aprecia el arte del diálogo, donde las personas emplean el uso de sus facultades mentales para discutir las perspectivas sobre un mismo tema, sea cual sea la materia. Desde el punto de vista filosófico, el reconocimiento de la dialéctica se plantea como indispensable para nosotros para evaluar un concepto específico de la verdad. Al admitir la existencia de la dialéctica, no se puede concebir la idea de que una única o verdad o un mismo conjunto de

verdades serán las responsables de la definición de alguna experiencia u objeto. Al considerar la dialéctica como instrumento transformador de las verdades, terminamos por ver la naturaleza histórica que el conocimiento del hombre acaba asumiendo. A través del diálogo y del intercambio de informaciones, las maneras de entender el mundo tienden a ganar formas variadas e imprevisibles. Además de eso, pasamos a ver la comprensión del mundo como algo mutable y no sujeto a un ápice o límite a ser alcanzado. Uno de los debates más interesantes se llevó a cabo sobre la dialéctica entre los filósofos Hegel y Marx. En la visión del primero, la manera de relacionar con el mundo era construida a partir de una razón que determinaba los medios de ver y pensar la realidad. Como contrapartida, Marx asumía una postura opuesta al decir que en la relación con el mundo también encontramos formas de alterar nuestra manera de pensar. De hecho, la dialéctica se plantea como una forma reflexiva que permite al hombre escuchar y asimilar lo que sus interlocutores tienen que decir. Determina el reconocimiento constante de las innovaciones y las contradicciones que promueven, por lo tanto, es una clara manifestación de la dialéctica. Sin el uso de la misma, el hombre está condenado a encerrarse en una condición no relacionada con el mundo que siempre se plantea: la transformación.

Pedagogía: es un conjunto de saberes que buscan tener impacto en el proceso educativo, en cualquiera de las dimensiones que este tenga, así como en la comprensión y organización de la cultura y la construcción del sujeto. Etimológicamente, la palabra pedagogía deriva del griego *paidos* que significa niño y *agein* que significa guiar, conducir. Se llama pedagogo a todo aquel que se encarga de instruir a los niños.

El término "pedagogía" se origina en la antigua Grecia, al igual que todas las ciencias primero se realizó la acción educativa y después nació la pedagogía para tratar de recopilar datos sobre el hecho educativo, clasificarlos, estudiarlos, sistematizarlos y concluir una serie de principios normativos.

A pesar de que se piensa que es una ciencia de carácter psicosocial que tiene por objeto el estudio de la educación con el fin de conocerla, analizarla y perfeccionarla, y a pesar de que la pedagogía es una ciencia que se nutre de disciplinas como la sociología, la economía, la antropología, la psicología, la historia, la medicina, etc., es preciso señalar que es fundamentalmente filosófica y que su objeto de estudio es la "formación", es decir, en palabras de Hegel, de aquel proceso en donde el sujeto

pasa de una «conciencia en sí» a una «conciencia para sí» y donde el sujeto reconoce el lugar que ocupa en el mundo y se reconoce como constructor y transformador de éste.

Lenguaje: El lenguaje puede definirse como un sistema de comunicación. En el caso de los seres humanos, se encuentra extremadamente desarrollado y es mucho más especializado que en otras especies animales, ya que es fisiológico y psíquico a la vez. El lenguaje nos permite abstraer y comunicar conceptos. Una separación técnica permite reconocer tres dimensiones dentro del lenguaje: forma (comprende a la fonología, morfología y sintaxis), contenido (la semántica) y uso (la pragmática). Para el lingüista Ferdinand de Saussure, el lenguaje se compone de lengua (es el idioma, un modelo general y constante para los miembros de una cierta colectividad lingüística) y habla (la materialización momentánea de ese modelo; es un acto individual y voluntario que se realiza a través de la fonación y la escritura). Antes de desarrollar sus capacidades en forma extendida, los humanos utilizan un pre lenguaje, un sistema de comunicación rudimentario que aparece en los primeros años de vida y que implica capacidades neurofisiológicas y psicológicas como la percepción, motricidad, imitación y memoria.

Educación: Se llama educación al proceso mediante el cual se afecta a una persona, estimulándola para que desarrolle sus **capacidades cognitivas y físicas** para poder integrarse plenamente en la sociedad que la rodea. Por consiguiente, debe distinguirse entre los conceptos de **educación** (estímulo de una persona hacia otra) y aprendizaje, que en realidad es la posibilidad subjetiva de incorporación de nuevos conocimientos para su aplicación posterior.

7. MARCO LEGAL

7.1. Reseña Histórica y Situación Jurídica del Fondo de Seguridad Social en Salud.

El Fondo Prestacional hoy Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño se creó en el año de 1.989 mediante Acuerdo número 187 del Honorable Consejo Superior Universitario; como una unidad técnica administrativa, adscrita a la Rectoría encargada de la tramitación de prestaciones económicas y la prestación de servicios médico asistenciales al personal administrativo, docente, pensionado vinculado a la Universidad de Nariño y a sus respectivos beneficiarios.

El Artículo 236 de la Ley 100 de 1993, reglamenta que los servicios de salud de las Universidades estatales u oficiales deben transformarse en una Empresa promotora de salud, adaptarse al Sistema de Seguridad Social en Salud o liquidarse. Posteriormente el Fondo Prestacional de la Universidad de Nariño previo cumplimiento de los requisitos y autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud y mediante Decreto No. 0489 del 13 de marzo de 1996 del Ministerio de Salud se transforma en Entidad Adaptada al Sistema de Seguridad Social y continua prestando servicios de salud.

Con fundamento en la Autonomía Universitaria consagrada especialmente en el Artículo 57 de la Ley 30 de 1992, el Honorable Consejo Superior Universitario promulga el Acuerdo No. 059 del 14 de octubre de 1997 por el cual se autoriza mantener la prestación de los servicios integrales de salud que viene prestando la Universidad de Nariño a través de su dependencia Fondo Prestacional. Posteriormente la Superintendencia Nacional de Salud demandó el Acuerdo No. 059 de 1997 ante el Tribunal Administrativo de Nariño, fallo que resolvió denegar la totalidad de las súplicas de la demanda propuesta por la Superintendencia Nacional de Salud en contra de la Universidad de Nariño. Ante este fallo, la Superintendencia Nacional de Salud apeló ante el Consejo de Estado y éste con fecha 23 de marzo del año 2000, falló revocando la sentencia apelada y en consecuencia restableció la situación jurídica imperante antes de la promulgación del Acuerdo No. 059 de 1997.

El 9 de junio de 2000 el Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo No. 055, autoriza que el Fondo de Salud de la Universidad de Nariño continúe como Entidad Adaptada prestando los servicios integrales de salud, situación que implicó que el Fondo cierre las afiliaciones y que transfiera al FOSYGA el 50% de su presupuesto por concepto de compensación.

El 28 de febrero de 2001 el Congreso de Colombia expide la Ley 647 por la cual se modifica el inciso 3° del Artículo 57 de la Ley 30 de 1992 autorizando a las Universidades estatales u oficiales manejar y organizar su propio Sistema de Seguridad Social en Salud y se determinan las reglas básicas de su funcionamiento de acuerdo con el contenido de la mencionada Ley. Es así como el Honorable Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo número 015 del 26 de marzo de 2001 suprime el Fondo de Salud en su condición de Entidad Adaptada a la Ley 100 de 1993 y crea el Fondo de Seguridad Social en Salud como una dependencia universitaria especializada en la prestación de los servicios de seguridad social en salud para la Universidad de Nariño, al amparo de la Ley 647 de 2001.

La naturaleza jurídica del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño es que se constituye como una dependencia especializada, con organización administrativa y financiera propia, habilitada para ser delegataria de funciones del Consejo Superior Universitario, cuyo representante legal es el Rector de la Universidad de Nariño.

7.2. Objetivos del Fondo de Seguridad Social en Salud.

- Asegurar al personal vinculado a la Universidad, garantizando la atención en salud de conformidad con los Acuerdos expedidos por el Consejo Superior Universitario referentes a la reglamentación en seguridad social.
- Prestar los servicios de salud a sus afiliados y beneficiarios de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, bajo los principios de eficiencia, racionalidad, transparencia y calidad, en las instalaciones del Fondo de Seguridad Social en Salud o a través de la red de servicios y/o entidades adscritas al mismo.

- Administrar eficientemente los aportes de salud y en general todos los recursos del Fondo.

7.3 Población afiliada.

De conformidad con la Ley 647 de 2001, el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño podrá tener como afiliados a los miembros del personal académico, a los empleados y trabajadores y a los pensionados y jubilados de la respectiva Universidad.

Con la expedición de la Ley 100 de 1993 se reglamento que los servicios de salud de las Universidades Públicas tenían que adaptarse al Sistema, obligando esta situación al cierre de las afiliaciones, sin embargo con la expedición de la Ley 647 de 2001 mediante la cual se autoriza a las Universidades Estatales u oficiales manejar y organizar su propio Sistema de Seguridad Social en Salud y a partir del mes de octubre de 2002 el Consejo Superior Universitario autoriza abrir las afiliaciones para los docentes de tiempo completo, está pendiente autorizar la apertura de las afiliaciones de los empleados, trabajadores, pensionados y jubilados de la respectiva Universidad.

Hasta la fecha el Fondo cuenta con 1.640 afiliados de los cuales 738 son afiliados cotizantes y 902 son afiliados beneficiarios con una relación beneficiario por cotizante de 1,2.

8. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

La Investigación se dividirá en 2 fases:

La primera fase comprende el diseño y aplicación de instrumentos y mecanismos de recolección de información, en esta primera fase se habla precisamente del diseño de una entrevista a los Directivos del Fondo de Salud y una encuesta dirigida a los funcionarios vinculados a esta entidad, posteriormente se realizará la sistematización de los datos recolectados para construir el diagnóstico y caracterización del ambiente laboral del Fondo, definiendo debilidades y fortalezas a nivel comunicacional.

De esta manera, se inicia la segunda fase, es decir, el diseño de un plan de intervención, el cual esencialmente tiene un enfoque pedagógico que permite contribuir en el mejoramiento del clima laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud.

8.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación a utilizarse es el cualitativo, debido a que a partir de este se pretende conocer los factores que intervienen en los procesos comunicacionales del Fondo de Seguridad Social en Salud. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones.

Por otra parte este método busca menos la generalización y se acerca más a la fenomenología y al interaccionismo simbólico, lo cual se logra debido al papel del investigador en su trato - intensivo - con las personas involucradas en el proceso de investigación.

El investigador desarrolla o afirma las pautas y problemas centrales de su trabajo durante el mismo proceso de la investigación. Por tal razón, los conceptos que se manejan en las investigaciones cualitativas en la mayoría de los casos no están operacionalizados desde el principio de la investigación, es decir, no están definidos desde el inicio los indicadores que se tomarán en cuenta durante el proceso de investigación.

8.2 Enfoque Histórico - Hermenéutico

El presente proyecto se enfoca en el Enfoque de investigación Histórico – Hermenéutico, porque a través de este enfoque se busca interpretar y comprender los motivos internos de la acción humana, mediante procesos libres, no estructurados, sino sistematizados, que tienen su fuente en la filosofía humanista. La Hermenéutica es técnica, arte, y filosofía de los métodos cualitativos que busca comunicar, traducir, interpretar y comprender los mensajes y significados no evidentes de los textos y contextos (historia, cultura, política, filosofía, sociología, educación, etc.). El Enfoque Histórico Hermenéutico no pretende controlar las variables (como en el Enfoque Empírico - Analítico) ni observar fenómenos en un entorno artificial. El investigador hace una interpretación de los motivos internos de la acción humana, de fenómenos reales.

La Hermenéutica implica, como enfoque de investigación, una labor a través de la cual el investigador busca comprender e interpretar un fenómeno o una realidad en un contexto concreto. Siempre se interpreta una realidad dentro de su contexto histórico y social mediante la actividad deductiva e inductiva (dialéctica). Los individuos no pueden ser estudiados como realidades aisladas; necesitan ser comprendidos en el contexto de sus conexiones con la vida cultural y social. Trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas tal como son, sin intrusión alguna o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos.

8.3 Tipo de Estudio

El presente proyecto se fundamenta en los tipos de estudio explicativo y descriptivo.

Investigación Explicativa: Ofrece elementos que son útiles para resolver el problema objeto de estudio, debido a que va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos, pues está dirigida a indagar las causas de los problemas o situaciones objeto de estudio. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o

porque dos o más variables están relacionadas. Una investigación explicativa requiere de una mayor formalidad y estructura afín con la metodología que corresponda. Finalmente es el fundamento de la investigación, como proceso generador de conocimiento y base para el desarrollo.

Investigación Descriptiva: Busca especificar las propiedades más relevantes del objeto de estudio. Una investigación descriptiva pretende responder el quién, el dónde, el cuándo, el cómo y el por qué del sujeto de estudio. Así mismo, busca medir o evaluar los aspectos, dimensiones o componentes más importantes del fenómeno o fenómenos a investigar, que para este caso es el clima organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud. Para ello se requiere de un considerable conocimiento del área que se investiga, lo cual permite formular las preguntas específicas que busca responder, y se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito.

8.4 Universo y Muestra

Teniendo en cuenta que actualmente se encuentran vinculados al Fondo de Seguridad Social en Salud 28 funcionarios, es importante que el instrumento de recolección de información y los talleres se realicen con la totalidad del grupo de trabajo, para obtener un diagnóstico acertado.

8.5 Técnicas de Recolección de Información

Como técnicas de recolección de información se emplearán: una entrevista dirigida a los Directivos de la Institución y una encuesta aplicada a los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

Entrevista: Este instrumento se define como un discurso de persona a persona iniciado por el entrevistador con el propósito de obtener información y datos particulares, precisos para poder orientar acciones necesarias en el desarrollo de la investigación, se considera importante su aplicación a los Directivos del Fondo de Seguridad Social en Salud, para obtener una percepción amplia respecto al ambiente laboral desde quienes coordinan las diversas dependencias que conforman esta

entidad de salud. Además se conocería previamente las posibles acciones a desarrollar dentro del Plan de Intervención, puesto que se parte de propuestas desde el nivel Directivo identificadas en la entrevista.

Encuesta: La encuesta es un método de investigación ampliamente utilizado, por su rapidez en la aplicación, eficiencia y efectividad. Requiere la habilidad, tacto y experiencia necesaria del encuestador para obtener los resultados que permitan realizar un diagnóstico preciso de la situación, mediante la exploración de opiniones o actitudes de la población objeto de estudio.

Para el presente proyecto se aplicará una encuesta, que consta de preguntas distribuidas en cinco componentes, los cuales influyen directamente en la comunicación a nivel de una organización. La encuesta tiene un tiempo de duración de 20 minutos y se aplicará a todos los funcionarios de la Institución, de esta manera se logrará parametrizar la percepción que tienen los funcionarios respecto al ambiente laboral actual del Fondo de Salud, identificando fortalezas y debilidades del mismo.

8.6 Línea de Investigación

Teniendo en cuenta que el presente trabajo se enfoca en el análisis del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud, el protagonista del estudio es el recurso humano de la Institución, por lo tanto, la investigación se fundamenta en la Línea de Educación y Desarrollo Humano, pues se propende por la consecución de objetivos como:

Comprender la relación entre desarrollo humano y educación: Una vez identificados los factores determinantes del clima organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, se da inicio a la ejecución de un plan de mejoramiento, que se fundamenta en el desarrollo de un proceso pedagógico, a través del cual se pretende dar a conocer los elementos de la comunicación organizacional y su impacto en el clima organizacional de las instituciones, haciendo especial énfasis en los factores que intervienen en las entidades de salud.

Construir conocimiento en torno al desarrollo de competencias cognitivas, sociales, emocionales que inciden en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas desde el entorno educativo: La metodología a emplear tanto para el diagnóstico del clima organizacional del Fondo de Salud, como para la intervención en el mismo, sin lugar a dudas generará un impacto favorable en los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, a nivel individual y colectivo, porque el mejoramiento del clima organizacional y el fortalecimiento de elementos positivos que en este intervienen, evidenciará resultados favorables tanto en la productividad como en la prestación del servicio, es decir, que aquello que se trabaja con el cliente interno, se proyecta de igual manera en el cliente externo.

Finalmente las áreas temáticas que hacen parte de la Línea de Desarrollo Humano y se abordarán en el presente proyecto son:

- Cultura, educación y desarrollo humano
- Pedagogía y aprendizaje para el desarrollo humano
- Educación e inteligencia emocional

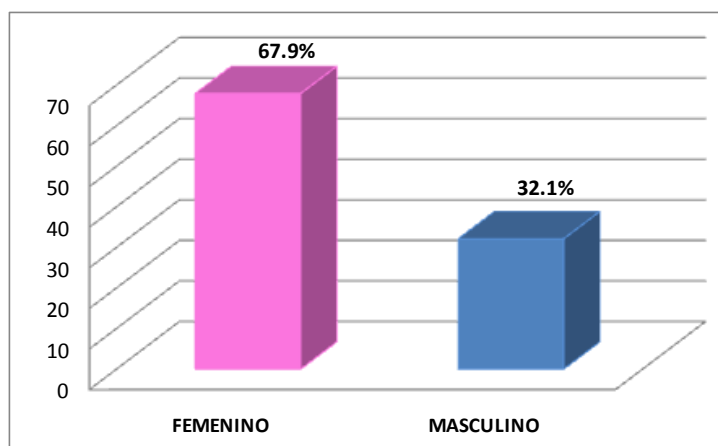
8.7 Actividades a Realizar Durante la Investigación

Objetivo	Actividad	Indicadores de logro	Responsables	Recursos
Caracterizar el clima organizacional actual del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño a través de medios de recolección de información.	Diseño y elaboración de encuestas y entrevista.	Número de funcionarios participantes en el diagnóstico	Estudiante de Esp.	Encuestas Bolígrafos Grabadora
	Aplicación de encuestas y entrevista al personal vinculado al Fondo de Seguridad Social en Salud	Total de funcionarios		
Identificar debilidades y fortalezas que caracterizan el ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud, a nivel de los procesos de comunicación a través de la sistematización de la información obtenida, con la participación de todo el equipo de trabajo de la Institución.	Construir una base de datos a partir de las variables propuestas en la encuesta. Digitación de la información.	Base de datos consolidada	Estudiante de Esp.	Computador
Diseñar un plan de intervención con un enfoque pedagógico a partir del diagnóstico efectuado del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud, en el marco de la comunicación organizacional, para garantizar un impacto positivo en el clima laboral y los procesos comunicacionales	Análisis de la información. Construcción del plan de intervención.	Plan de intervención elaborado.	Estudiante de Esp.	Computador

9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

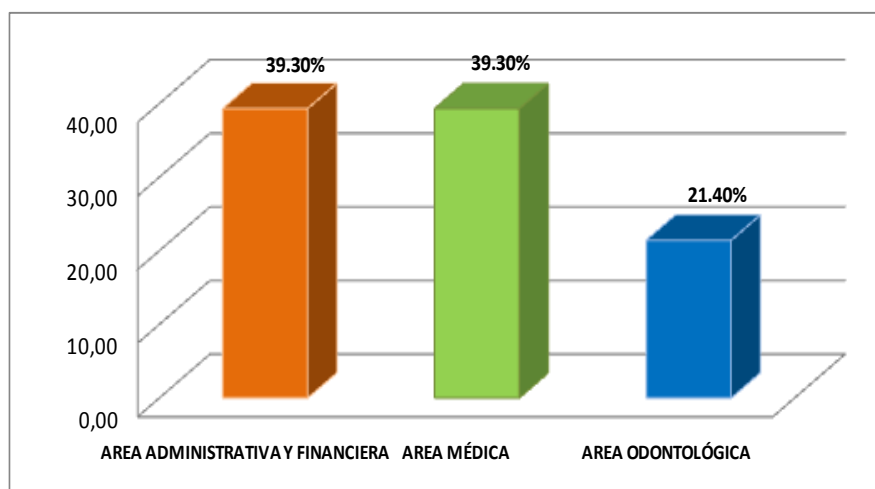
A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de los dos elementos de recolección de la información: Entrevista aplicada a los tres directivos de la entidad y encuesta realizada a los 25 funcionarios que integran el equipo de trabajo del Fondo de Seguridad Social en Salud.

GRÁFICO No. 1. Distribución porcentual por Género del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño



La distribución por género en el Fondo de Seguridad Social en Salud se presenta de la siguiente manera: el 72% corresponde al género femenino y el 28% restante corresponde al género masculino.

GRÁFICO No. 2. Distribución porcentual por Áreas del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño

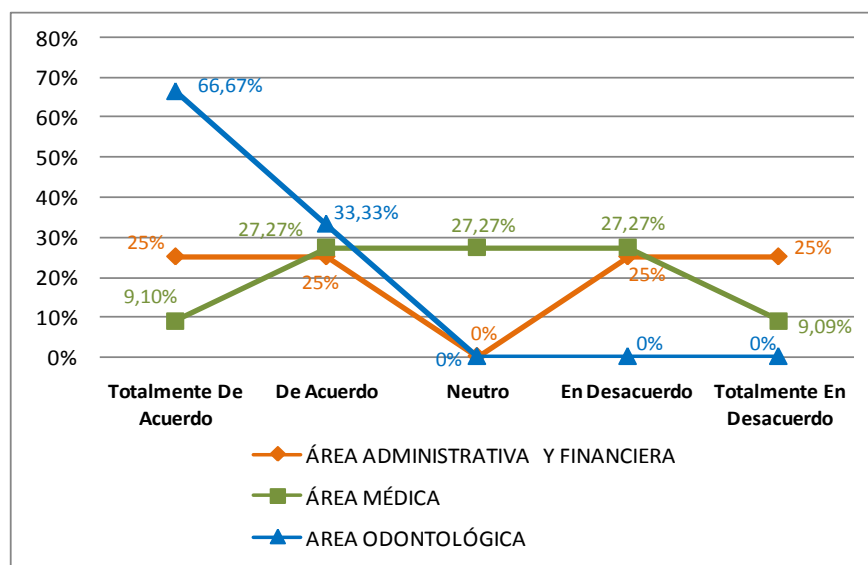


En la estructura organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud se identifican 3 áreas: El Área Administrativa y Financiera, conformada por los

directivos, auditoría médica, sistemas, secretaría, personal de contabilidad, presupuesto, contratación, revisoría de cuentas y personal de servicios generales, quienes representan el 39.30%. De igual manera encontramos el área médica, que incluye al personal asistencial, es decir, médicos, auxiliares de enfermería, auxiliar de los programas de promoción y prevención y profesional de enfermería, quienes representan el 39.30%. Finalmente se encuentra el área de odontología conformada por odontólogos y auxiliares de odontología y representa el 21.40% restante. Pese a que en el área de odontología se observa un porcentaje inferior, esto se debe a que el número de odontólogos y auxiliares es el requerido de acuerdo a la demanda del servicio, esto según lo manifestado por el personal encuestado; caso contrario ocurre con el área médica, según manifiesta el Coordinador Médico de la Institución, existe una alta demanda de estos servicios. Por otra parte el Área Administrativa y Financiera cuenta con diversos procesos y una persona responsable de las actividades de cada proceso. De esta manera se considera que existe una estructura organizacional que incluye un equipo de trabajo fortalecido en todas sus áreas.

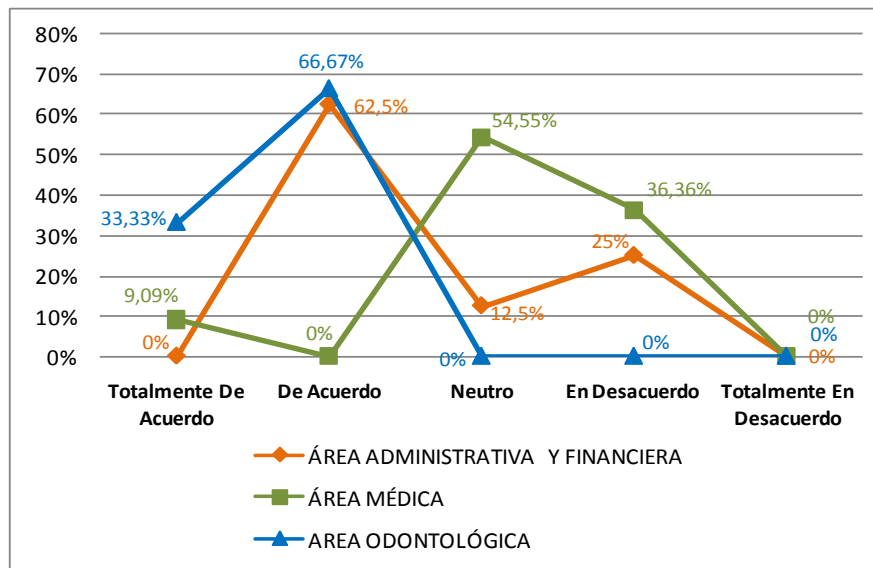
9.1. Componente Recurso Humano.

Gráfico No. 3. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Al vincularse al Fondo de Seguridad Social en Salud recibió una inducción pertinente para conocer las responsabilidades del cargo que desempeña”.



Según el Gráfico No. 3, respecto a la afirmación: “Al vincularse al Fondo de Seguridad Social en Salud recibió una inducción pertinente para conocer las responsabilidades del cargo que desempeña”, del personal encuestado y que pertenece al Área de Odontología, el 66,67% se encuentra *totalmente de acuerdo* con esta afirmación y el 33,33% se encuentra *de acuerdo* con la misma, caso contrario ocurre con el Área Médica en la cual se observa porcentajes muy similares especialmente en las apreciaciones *de acuerdo*, *neutro* y *en desacuerdo*, cada opción con un porcentaje de 27,27% y el Área Administrativa y Financiera que evidencia un 25% para las apreciaciones *totalmente de acuerdo*, *de acuerdo*, *en desacuerdo* y *totalmente en desacuerdo*. Además según el personal encuestado la inducción por lo general la ha realizado el personal saliente, pero según manifiestan los funcionarios no hay un procedimiento establecido y evidencia de la inducción o reintroducción recibida.

GRÁFICO No. 4. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco el Reglamento de la Institución”.

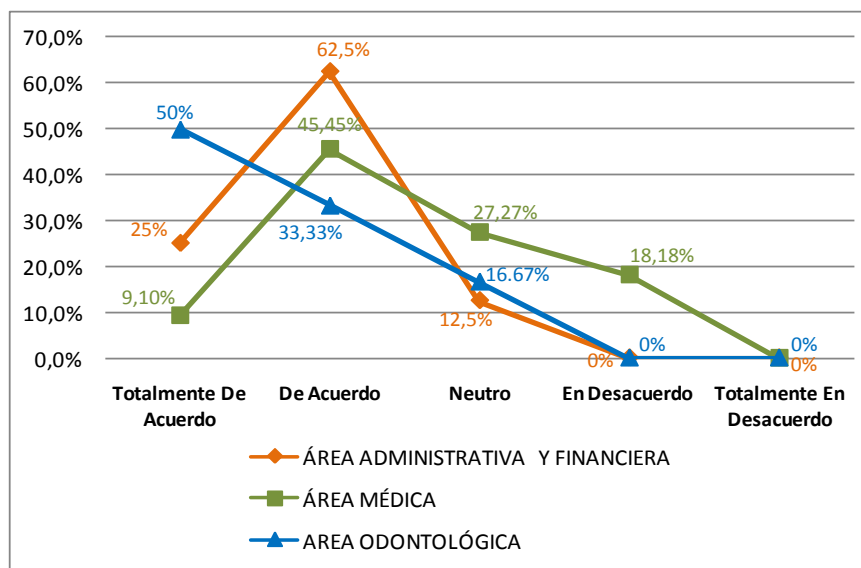


Según el Gráfico No. 4, respecto a la afirmación: “Conozco el Reglamento de la Institución.”, en el Área de Odontología, el 66,67% del personal encuestado se encuentra *de acuerdo* con esta afirmación y el 33,33% se encuentra *totalmente de acuerdo* con la misma. En el Área Administrativa y Financiera el 62,5% se encuentra *de acuerdo*, un 25% se encuentra *en desacuerdo* con esta afirmación y el 12,5% restante se mantiene *neutro* frente a esta. El Área Médica ofrece un panorama

diferente, ya que únicamente un 9,09% se encuentra *de acuerdo* con la afirmación, mientras el 54,55% se mantiene *neutro* y el 36,36% se encuentra *en desacuerdo*.

Es importante mencionar respecto a este ítem que en la entrevista realizada a los Directivos, manifiestan que el Fondo de Salud no cuenta con un Reglamento Interno, únicamente mencionan un Reglamento a nivel de prestación de servicios. Por lo tanto la respuesta que brindan los funcionarios es respecto al Reglamento de prestación de servicios.

GRÁFICO No. 5. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco mis Derechos como trabajador”.



Según el Gráfico No. 5, respecto a la afirmación: “Conozco mis Derechos como trabajador”, del personal encuestado las tres áreas conservan sus porcentajes más representativos en las percepciones *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo*.

En el Área Administrativa y Financiera el 62,5% expresan estar *de acuerdo* con la afirmación y el 25% *totalmente de acuerdo* con la misma. El Área de Odontología evidencia que el 50% se encuentra *totalmente de acuerdo* con la afirmación y un 33,33% se encuentra *de acuerdo* con esta. Para el Área de Medicina el 45,45% del personal considera estar *de acuerdo* con la afirmación, un 27,27% se mantiene neutro y un 18,18% expresa estar *en desacuerdo*.

Teniendo en cuenta los porcentajes obtenidos en las diferentes afirmaciones que hacen parte del componente RECURSO HUMANO, se logra identificar los siguientes aspectos:

- ✓ El Área Odontológica evidencia una percepción positiva respecto a las afirmaciones a las cuales se hizo referencia, el Área Administrativa y Financiera se encuentra en un punto intermedio, pero el Área Médica concentra la mayoría de sus porcentajes en las opciones: *neutro*, *en desacuerdo* y *totalmente en desacuerdo*.
- ✓ No existe evidencia de la aplicación de un procedimiento de Inducción para los funcionarios, pese a esta situación, para las personas que manifestaron haber recibido algún tipo de inducción, expresaron que ésta se realizó de manera informal por la persona saliente del cargo o de forma muy general por alguno de los funcionarios del área a la cual pertenecerían.

De Cenzo y S. Robbins (2003) definen la inducción como: “Las actividades que se incluyen en su introducción a la organización y a su unidad de trabajo, así como la información que reciben durante las etapas de reclutamiento y selección, y les ayuda a reducir la ansiedad inicial que sienten cuando inician un nuevo trabajo”.⁸

Es importante mencionar que el proceso de Inducción permite contextualizar al funcionario en su lugar de trabajo, colocándolo al tanto de las actividades a realizar, los procesos en los cuales intervendrá y cuál será su papel en el funcionamiento de la Institución. Esto evitará que se presenten inconvenientes a futuro.

De igual manera el proceso de inducción permitirá abordar aspectos como: Derechos y deberes del trabajador, normatividad y políticas que funcionan a nivel institucional, elementos que en cierta manera no se han dado a conocer a la totalidad de los funcionarios del Fondo de Salud.

- ✓ Con relación al Reglamento, debido a que el Fondo de Seguridad Social en Salud es una dependencia adscrita a la Universidad de Nariño, posiblemente cuente con un Reglamento que rige a nivel universitario, que según los resultados obtenidos en la encuesta no se ha dado a conocer a la totalidad de sus funcionarios.

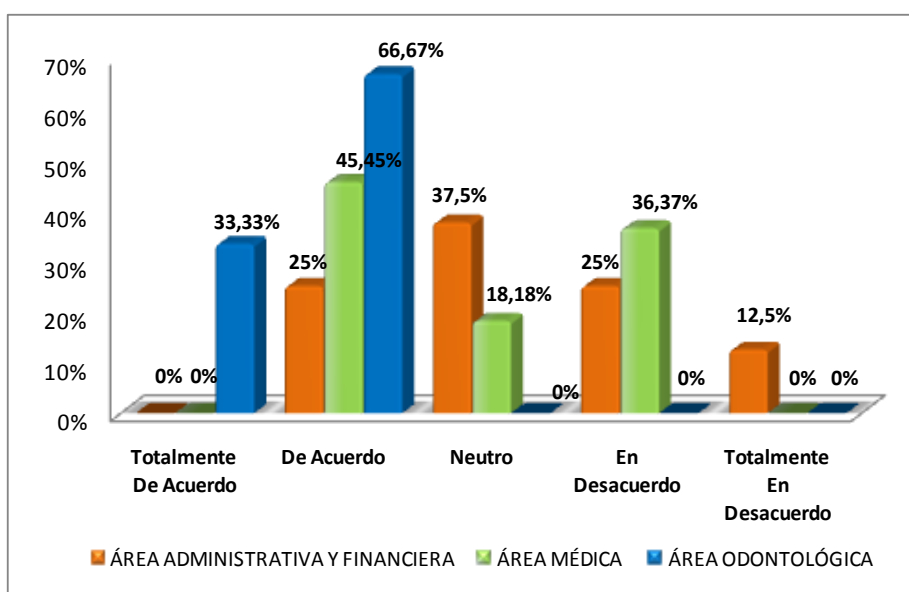
En este punto es importante hacer alusión a lo estipulado en el Código Sustantivo de trabajo en sus artículos 104, 105 y 122. “*ARTICULO 104. DEFINICION. Reglamento de trabajo es el conjunto de normas que determinan*

⁸ DE CENZO D. y ROBBINS S. (2003), *Administración de recursos humanos*, México D.F.: Limusa. Pág. 223

las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio. **ARTICULO 105. OBLIGACION DE ADOPTARLO.** 1. Está obligado a tener un reglamento de trabajo todo empleador que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales. 2. En empresas mixtas, la obligación de tener un reglamento de trabajo existe cuando el empleador ocupe más de diez (10) trabajadores. **ARTICULO 122. PRUEBA DE LA PUBLICACION.** 1. El empleador puede solicitar que el funcionario del Trabajo, o el Alcalde, donde no existe el primero, verifique y certifique la publicación del reglamento para que sirva de prueba de ese hecho, sin perjuicio de que pueda acreditarse la publicación por los medios probatorios ordinarios. 2. Respecto de cada trabajador en particular también sirve de prueba de la publicación el recibo firmado por él y del cual aparezca habersele entregado una copia impresa del reglamento”. (Código Sustantivo del Trabajo)

9.2. Componente Comunicación.

GRÁFICO No. 6. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco de manera oportuna los objetivos, cambios, logros y/o actividades del Fondo de Seguridad Social en Salud”.

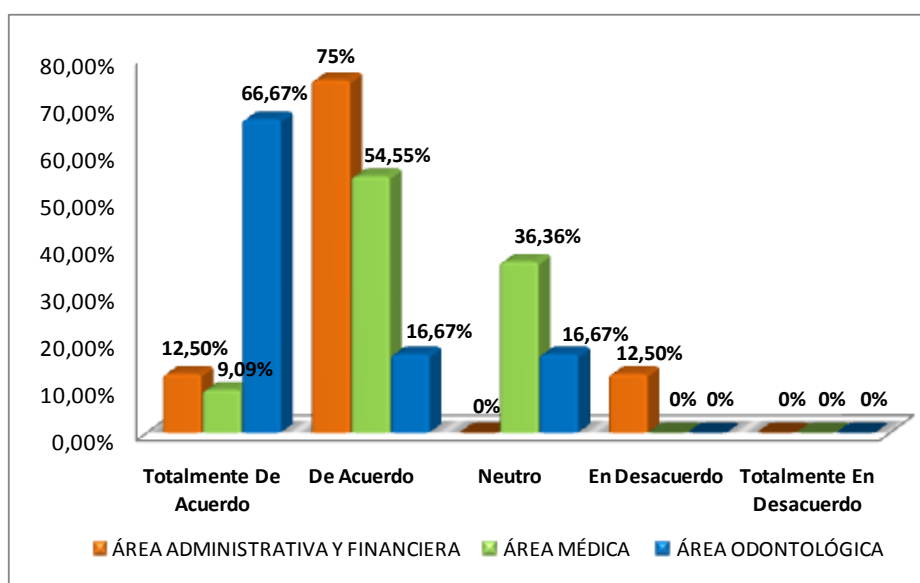


En el Gráfico No. 6 se observa que respecto a la afirmación: “Conozco de manera oportuna los objetivos, cambios, logros y/o actividades del Fondo de Seguridad Social en Salud”, del personal encuestado en las Áreas de Odontología y Medicina el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo*, con un porcentaje para Odontología de 66,67% y para Medicina de 45,45%. Sin embargo, el Área Administrativa y Financiera evidencia un porcentaje del 37,5% en la opción *neutro*, además los porcentajes restantes evidencian una apreciación opuesta frente a la afirmación ya que un 25% expresa estar *de acuerdo*, otro 25% expresa estar *en desacuerdo* y el 12,5% restante expresa estar *totalmente en desacuerdo* con la misma.

Los objetivos, cambios, logros y/o actividades de una Institución, deben ser de conocimiento de todos los funcionarios de la misma, debido a que estos aspectos se traducen en tareas, la organización y el desarrollo de las mismas. Se evidencia claramente discrepancia en la apreciación de la afirmación en el Área Administrativa y Financiera, pese a que esta es una de las áreas fundamentales para el normal funcionamiento del Fondo de Salud.

Por lo tanto es importante conocer la situación que presenta el Fondo de Seguridad Social en salud a nivel comunicacional.

GRÁFICO No. 7. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con medios formales de comunicación interna”.



En el Gráfico No. 7 se observa que respecto a la afirmación: “El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con medios formales de comunicación interna”, del personal encuestado el porcentaje más representativo para el Área Administrativa y Financiera se ubica en la opción *de acuerdo* con un 75%, para el Área Odontológica se ubica en la opción *totalmente de acuerdo* con un 66,67% y para el Área Médica se ubica en la opción *de acuerdo* con un 54,55%, sin embargo un 36,36% del personal de esta última área se mantiene *neutro* frente a esta afirmación.

Con relación a este punto en la entrevista realizada con la participación de los directivos se formuló la siguiente pregunta: *¿De qué forma se comunica Usted con cada uno de los funcionarios de la Institución?*, los tres coincidieron en comunicarse de manera verbal con sus funcionarios, pero únicamente el Director y la Coordinadora de Odontología, hacen uso, adicionalmente, de medios formales como lo son: oficios, memorandos o comunicados. Esto se ve reflejado en los resultados obtenidos, ahora bien, la comunicación verbal puede traer consigo ciertas ventajas, por ejemplo, se considera más rápida, existe retroalimentación y proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo, sin embargo se pueden identificar claramente dos desventajas, que son: Existe un elevado potencial de distorsión y el riesgo de interpretación personal es mayor. Roberto De Gasperin, en su libro *Comunicación y Relaciones Humanas* menciona la siguiente, como una barrera de la comunicación: *“El prejuizar, adivinar, suponer. Prejuizar es juzgar antes de tiempo, anticiparse a los hechos, no captar la realidad objetiva sino la realidad neurótica creada en la mente”*⁹, esto se conoce como interpretación.

En el Gráfico No. 8 se observa que respecto a la afirmación: “Considero efectivos los medios de comunicación empleados al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud.”, se observa un comportamiento similar al identificado en el Gráfico número 7, del personal encuestado el porcentaje más representativo para el Área Administrativa y Financiera se ubica en la opción *de acuerdo* con un 62,5%, para el Área Odontológica se ubica en la opción *totalmente de acuerdo* con un 50% y un 33,33% en la opción *de acuerdo* y para el Área Médica se ubica en la opción *de acuerdo* con un 54,55%, sin embargo un 36,36% del personal de esta área se

⁹ DE GASPERIN R. (2005), *Comunicación y Relaciones Humanas*, Xalapa – México D.F.: Universidad Veracruzana., págs. 102

mantiene *neutro* frente a esta afirmación. Lo cual, coincide con lo mencionado anteriormente acerca de la efectividad de la comunicación verbal, tipo de comunicación más empleado por los Directivos de la Institución.

GRÁFICO No. 8. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero efectivos los medios de comunicación empleados al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud”.

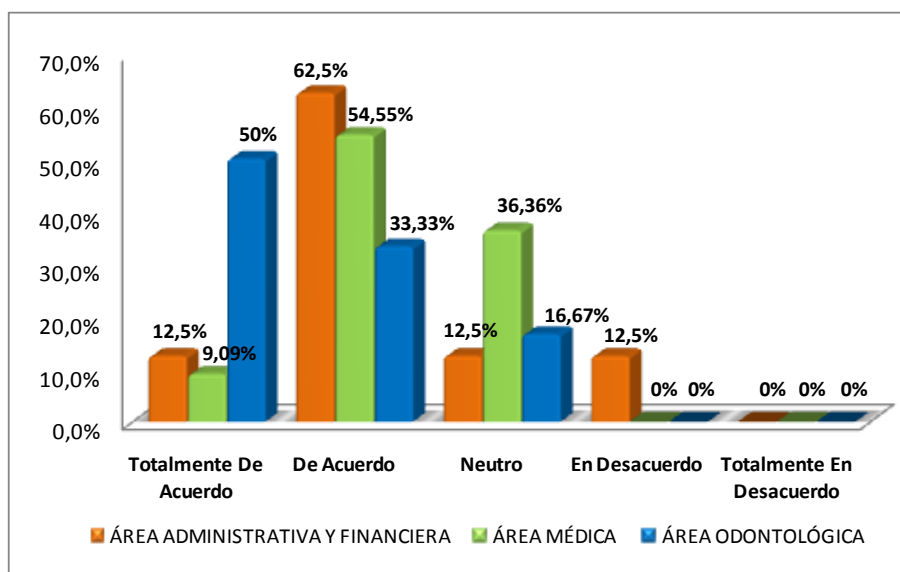
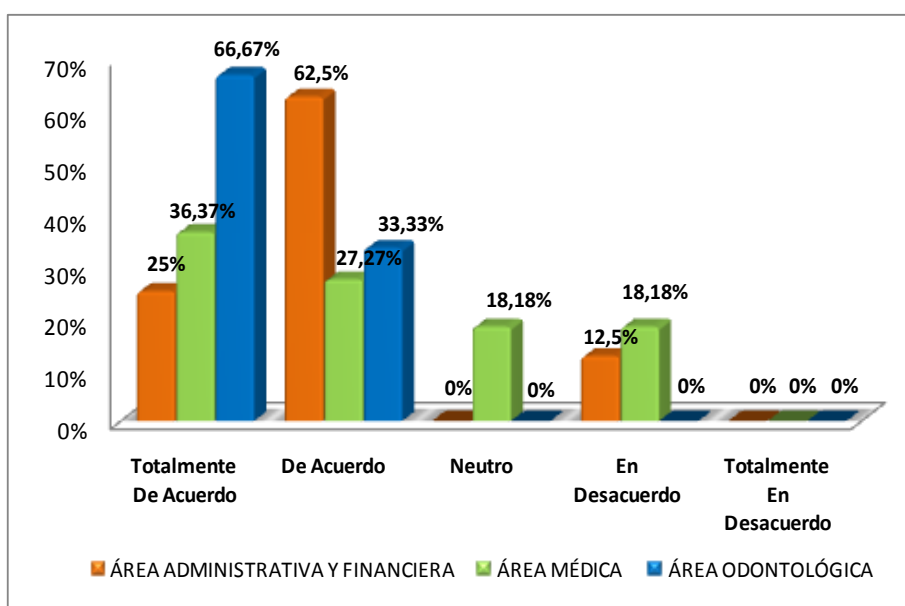
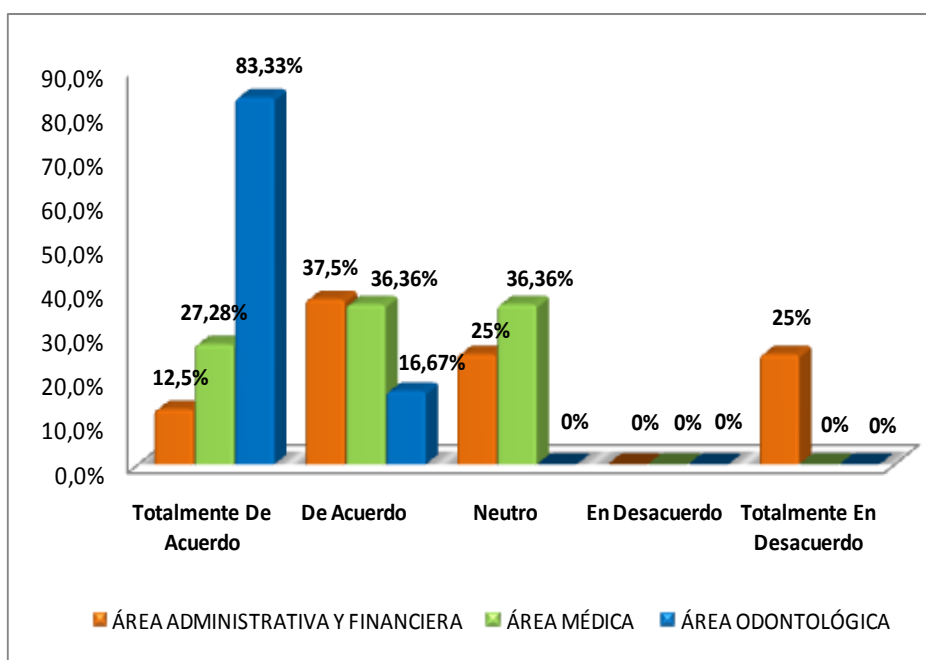


GRÁFICO No. 9. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi jefe inmediato”.



En el Gráfico No. 9 se observa que respecto a la afirmación: “Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi jefe inmediato”, del personal encuestado nuevamente el porcentaje más representativo para el Área de Odontología se ubica en la opción *totalmente de acuerdo* con un 66,67% y el 33,33% se ubica en la opción *de acuerdo*. Para el Área Administrativa y Financiera se ubica en la opción *de acuerdo* con un 62,5%, un 25% considera estar *totalmente de acuerdo* y solo un 12,5% se mantiene *en desacuerdo*. El Área Médica evidencia diversas apreciaciones, el 36,37% expresa estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación, el 27,27% se ubica en la opción *de acuerdo* y un 18,18% se ubica tanto en la opción *neutro* como en la opción *en desacuerdo*. Pese a que en el Área Médica la comunicación con el jefe inmediato se realiza de manera verbal, lo cual permitiría una interacción constante, los resultados muestran que la comunicación no es constante y tampoco resulta efectiva.

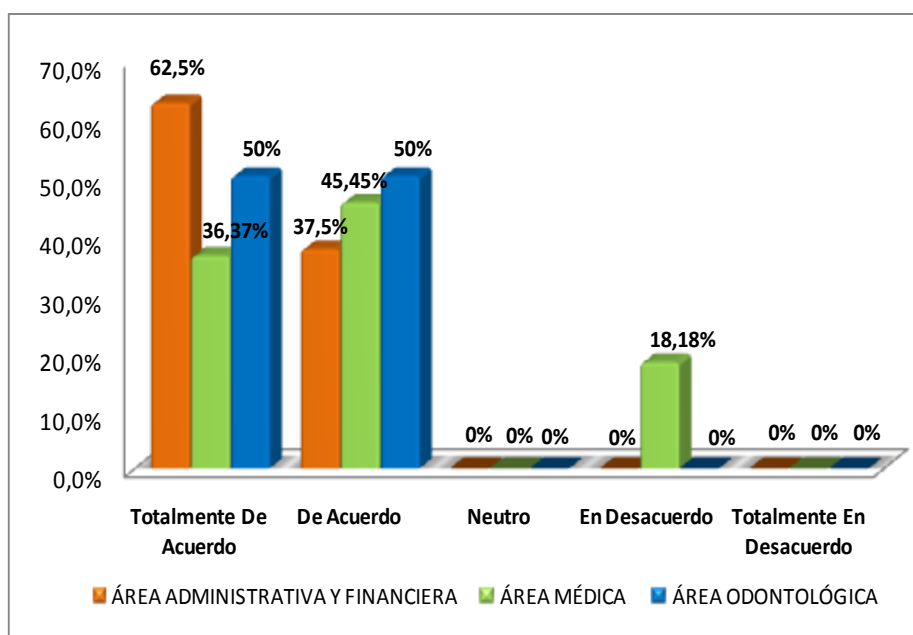
GRÁFICO No. 10. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mi jefe inmediato conoce los problemas que se presentan en el normal desarrollo de mi trabajo”.



En el Gráfico No. 10 se observa que respecto a la afirmación: “Mi jefe inmediato conoce los problemas que se presentan en el normal desarrollo de mi trabajo”, del personal encuestado el porcentaje más representativo para el Área de Odontología se

ubica en la opción *totalmente de acuerdo* con un 83,33% y 16,67% corresponde a la opción *de acuerdo*. Para el Área Médica los porcentajes más representativos se encuentran distribuidos en las opciones *de acuerdo* y *neutro*, las dos con un porcentaje de 36,36%. El Área Administrativa y Financiera de igual manera evidencia un porcentaje de 37,5% en la opción *de acuerdo* y en las opciones *neutro* y *totalmente en desacuerdo* se encuentra un 25% para cada una. Este resultado al igual que los anteriores conlleva a evaluar la efectividad de los canales y formas de comunicación internas.

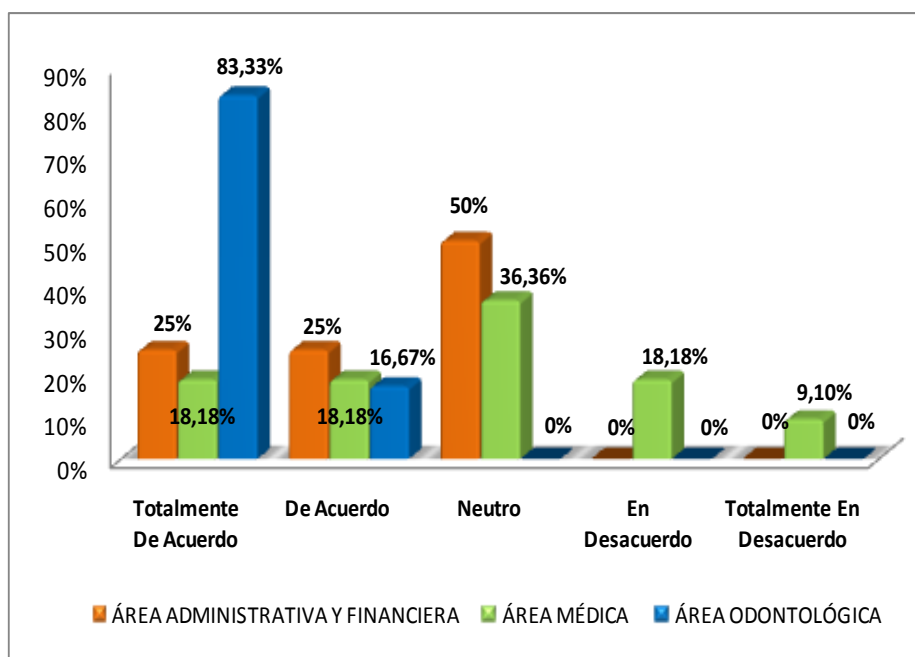
GRÁFICO No. 11. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo”.



En el Gráfico No. 11, se observa que respecto a la afirmación: “Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.”, del personal encuestado tanto en el Área Administrativa y Financiera, el Área Médica como en el Área Odontológica los porcentajes son favorables, las opciones seleccionadas fueron *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo*, los porcentajes más representativos para cada área se ubicaron así: En el Área Administrativa y Financiera y Odontológica los funcionarios refieren estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación en un 62,5% y un 50% respectivamente. Para el Área Médica el porcentaje más alto se ubica en la respuesta *de acuerdo* con un 45,45%, sin embargo un 18,18% del personal de esta

área expresa estar *en desacuerdo*. En general se logra identificar que existe una buena comunicación dentro del equipo de trabajo.

GRÁFICO No. 12. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existe un adecuado manejo de los conductos regulares cuando se presentan inconvenientes en el normal desarrollo de los procesos al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud”.



En la entrevista realizada a los directivos, se formuló la siguiente pregunta: *¿Considera que existe un adecuado manejo de los conductos regulares frente a las diversas situaciones por la cuales atraviesa la Institución?*, la respuesta de los tres directivos coincidió en que si existe un adecuado manejo de los conductos regulares, principalmente, porque el Fondo de Salud es una entidad con pocos funcionarios y el nivel jerárquico con el que cuenta el Fondo no es complejo, por ello se resuelven las situaciones sin ningún problema.

Sin embargo, para los funcionarios de la Institución, la apreciación que tienen respecto a esta afirmación es diferente y con opiniones muy divididas, en el gráfico No. 12, únicamente en el Área Odontológica, los funcionarios expresan estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación en un 83,33%, pero el Área Médica concentra su mayor porcentaje en la opción *neutro* con un 36,36% y un 18,18% para cada una de las opciones: *totalmente de acuerdo*, *de acuerdo* y *en desacuerdo*. El

Área Administrativa y Financiera se mantiene en la opción *neutro* en un 50% y el otro 50% se divide para las dos opciones *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo*.

Por otra parte en la entrevista a los directivos se formuló la siguiente pregunta como parte del componente COMUNICACION: *¿Cómo podría la comunicación a partir de las mejoras jugar un papel significativo en la calidad de los servicios que presta?* Uno de los aspectos que se logró identificar, es que existen falencias en el manejo de la **comunicación externa** tanto con el **usuario** como con las demás **dependencias de la Universidad**. Esto genera la presencia de problemas que afectan el normal desarrollo de los procesos al interior del Fondo de Salud, por situaciones como: el estrés laboral, uno de los problemas que detectan los directivos de la Institución: *“Un problema de todos los días y desafortunadamente como ocurre a nivel de las instituciones de salud del país, es el mantener una prestación adecuada del servicio, además contando con que la población del Fondo de Salud es una población beneficiada por un régimen especial, sin embargo la tramitología normal genera malestar en los usuarios que solicitan siempre un servicio inmediato. Esto puede generar lo que comúnmente se presenta en las personas que es el estrés laboral...”*, esta fue la respuesta del Director del Fondo de Salud a la pregunta *¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan al interior de la misma?*. El Coordinador Médico de igual manera manifiesta lo siguiente: *“Los problemas se presentan con los usuarios, entre los trabajadores no, los usuarios debido al plan de beneficios al cual tienen derecho, solicitan los servicios y su prestación de manera rápida, lo cual no es posible debido a la situación presupuestal y la tramitología que se debe realizar en cuanto a contratación, debido a que no se resuelve de forma inmediata los inconvenientes que se encuentran en este proceso, genera insatisfacción en nuestros usuarios lo cual se refleja en el estrés laboral que presentan los funcionarios...”*. Por su parte, la Coordinadora del Área odontológica manifiesta lo siguiente: *“El más común es el estrés laboral, debido al manejo complicado del usuario, por ello en ocasiones se puede percibir mal genio o el personal se encuentra indispuerto, sin embargo se busca la manera de manejar este tipo de situaciones”*.

De esta manera, se percibe que la desinformación del usuario, está generando inconvenientes a nivel Institucional.

Se mencionaba adicionalmente, que existen falencias en la comunicación con las demás dependencias de la Universidad, retomando la pregunta *¿Cómo podría la comunicación a partir de las mejoras jugar un papel significativo en la calidad de los servicios que presta?*, el coordinador médico manifiesta: *“Optimizando procesos internos y los procesos en los cuales interviene la Administración Central que funciona en la Sede Torobajo, esto es lo más complicado, la comunicación no debe existir únicamente al interior del Fondo, porque en si esta es una dependencia pequeña, sino a nivel de la universidad, los resultados serían mejores si existieran medios efectivos de comunicación”*. Finalmente la respuesta de la Coordinadora de Odontología a esta pregunta es la siguiente: *“Tanto en la parte interna como en la parte externa la comunicación influye, pero se puede fortalecer la comunicación con el usuario que sería la comunicación externa, generando un sentido de pertenencia de los usuarios hacia su entidad y se pueda racionalizar los servicios y esto fortalezca al Fondo de Salud como entidad”*.

Por lo anterior, se considera necesario intervenir en el componente comunicacional del Fondo de Salud.

9.3. Componente Motivación y Satisfacción Laboral

TABLA No. 1. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “El cargo que ocupo contribuye con mi auto realización personal y profesional”.

CRITERIO/ÁREA	ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ÁREA MEDICA	ÁREA ODONTOLÓGICA
Totalmente De Acuerdo	0%	36,36%	100%
De Acuerdo	75%	63,64%	0%
Neutro	25%	0%	0%
En Desacuerdo	0%	0%	0%
Totalmente En Desacuerdo	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%

Según la Tabla No. 1, se observa que respecto a la afirmación: “El cargo que ocupo contribuye con mi auto realización personal y profesional”, del personal encuestado el mayor porcentaje tanto en el Área Administrativa y Financiera como en el Área Médica, los funcionarios expresan estar *de acuerdo* en un 75%, y un

63,64% respectivamente y para el Área Odontológica la totalidad del personal encuestado expresa estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación.

Importante resultado, que permite identificar la satisfacción que poseen los funcionarios frente al papel que desempeñan en la Institución, esto garantiza que el trabajador incremente su productividad y alcance los objetivos propuestos.

TABLA No. 2. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Siento que mi trabajo es suficientemente reconocido”.

CRITERIO/ÁREA	ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ÁREA MEDICA	ÁREA ODONTOLÓGICA
Totalmente De Acuerdo	12,5%	27,27%	50%
De Acuerdo	38%	18,18%	33,33%
Neutro	12,5%	18,18%	16,67%
En Desacuerdo	25%	36,37%	0%
Totalmente En Desacuerdo	12,5%	0,00%	0%
TOTAL	100%	100%	100%

En la Tabla No. 2, se observa que respecto a la afirmación: “Siento que mi trabajo es suficientemente reconocido”, se perciben opiniones muy divididas, únicamente en el Área Odontológica el personal expresa estar *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo* con la afirmación en un 50% y un 33,33% respectivamente, el 16,67% restante se mantiene *neutro*. El Área Administrativa y Financiera ofrece un panorama diferente, el mayor porcentaje se ubica en la opción *de acuerdo* con un 38%, sin embargo el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 25% se ubica en la opción *en desacuerdo*, las opciones *totalmente de acuerdo*, *neutro* y *totalmente en desacuerdo* cuentan con un porcentaje de 12,5% para cada una.

Finalmente, el Área Médica concentra su mayor porcentaje en la opción *en desacuerdo* con un 36,37% y un 27,27% para la opción *totalmente de acuerdo*, las opciones: *de acuerdo* y *neutro*, presentan cada una un porcentaje de 18,18%.

Se logra identificar que únicamente en el Área Odontológica el personal se encuentra satisfecho con el reconocimiento de su trabajo, sin embargo en las Áreas Administrativa y Financiera y Médica por la distribución de sus porcentajes, se evidencia insatisfacción respecto al reconocimiento de su trabajo.

Uno de los aspectos que los funcionarios tienen en cuenta para el reconocimiento de su labor, es la evaluación que reciben por parte de sus jefes inmediatos. En la

entrevista realizada a los directivos se realizó la siguiente pregunta: ¿Existen métodos de evaluación de rendimiento y productividad de los funcionarios?, respecto a la cual los tres directivos coinciden en que existe un sistema de evaluación semestral y que este es a nivel universitario, además el resultado de la evaluación es socializado y retroalimentado con los funcionarios.

Teniendo en cuenta que el Fondo de Seguridad Social en Salud, cumple una función diferente a la de cualquier dependencia de la Universidad, se podría considerar la posibilidad de establecer otros mecanismos de evaluación, además de la evaluación semestral, que permitan la obtención de resultados a corto plazo, los cuales puedan ser fácilmente evaluables y permitan la aplicación de acciones correctivas inmediatas. Esto podría cambiar la percepción de los Jefes Inmediatos respecto al trabajo de sus subalternos así como la satisfacción de los funcionarios y su motivación frente a este punto, vital para el normal funcionamiento de la Institución.

TABLA No. 3. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existen espacios para incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos”.

CRITERIO/ÁREA	ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ÁREA MEDICA	ÁREA ODONTOLÓGICA
Totalmente De Acuerdo	0%	0,00%	0%
De Acuerdo	12,5%	9,10%	34%
Neutro	12,5%	36,36%	32%
En Desacuerdo	25%	27,27%	34%
Totalmente En Desacuerdo	50%	27,27%	0%
TOTAL	100%	100%	100%

En la Tabla No. 3, respecto a la afirmación: “Existen espacios para incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos”, se logra identificar que en el Área Administrativa y Financiera el personal expresa estar *totalmente en desacuerdo* con la afirmación en un 50%, siendo este el porcentaje más representativo, a continuación el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 25% se ubica en la opción *en desacuerdo*. En el área Médica se observa que el porcentaje más representativo se ubica en la opción *neutro* con un 36,36%, sin embargo el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 27,27%, se ubica en cada una de las

opciones: *en desacuerdo* y *totalmente en desacuerdo*. Finalmente para el área Odontológica con 34% se encuentran cada una de las opciones *de acuerdo* y *en desacuerdo*, el 32%, se ubica en la opción *neutro*.

La necesidad de espacios para realizar capacitaciones y/o actualizaciones, debe ser prioridad en una Entidad, partiendo de la competitividad existente en la actualidad y la constante evolución del sistema, mas aun si se trata del sistema de salud, en general, en el Fondo de Seguridad Social en Salud, se percibe insatisfacción frente a este aspecto, lo cual es preocupante por la naturaleza de la función principal del Fondo de Salud en la Universidad de Nariño, que es prestar servicios de salud.

Una Institución debe contar un personal idóneo, competente y debidamente capacitado y actualizado de manera permanente, si bien es cierto, que ésta es responsabilidad del funcionario, de igual manera el fomentar este tipo de espacios, es directamente responsabilidad del empleador, por cuanto estos se pueden considerar más que un gasto una inversión para la Institución.

TABLA No. 4. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Me considero una persona exitosa”.

CRITERIO/ÁREA	ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ÁREA MEDICA	ÁREA ODONTOLÓGICA
Totalmente De Acuerdo	25%	45,45%	50%
De Acuerdo	62,5%	45,45%	50%
Neutro	12,5%	9,10%	0%
En Desacuerdo	0%	0%	0%
Totalmente En Desacuerdo	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%

Según la Tabla No. 4, respecto a la afirmación: “Me considero una persona exitosa”, se logra identificar que en el Área Administrativa y Financiera el personal expresa estar *de acuerdo* con la afirmación en un 62,5%, siendo este el porcentaje más representativo, a continuación el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 25% se ubica en la opción *totalmente de acuerdo*. En el Área Médica se observa que el porcentaje más representativo se ubica en las opciones *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* con un 45,45% para cada una. Finalmente para el Área Odontológica con 50% se encuentran cada una de las opciones *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo*.

Dentro del análisis del componente Motivación y Satisfacción Laboral, a la pregunta *¿Qué aspectos primordialmente en la organización deberían mejorarse frente a comunicación, transmisión de mensajes, motivación de las personas y medios que para ello se utilice*, el Coordinador Médico, hace alusión a un tema álgido en cualquier institución, su respuesta es la siguiente: *“Respecto a estos temas sería importante que se desarrollen actividades de motivación con los funcionarios, talleres que fomenten y fortalezcan la identidad corporativa”*

Se logra identificar en los ítems evaluados un cierto nivel de insatisfacción a nivel general, frente a variables como: reconocimiento del trabajo realizado y espacios para el fortalecimiento y actualización del conocimiento.

“El principio primordial de las necesidades de organización de la vida motivacional humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia”¹⁰

La teoría sobre la motivación humana propuesta por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, consiste en que la principal motivación es priorizar las necesidades, cubrir aquellas que parecen más importantes o urgentes y, una vez conseguido, pasar al siguiente nivel de importancia hasta conseguir alcanzar la autorrealización, Fin de todo ser humano por su naturaleza. Los principales postulados de su teoría son:

- El individuo tiene numerosas necesidades de importancia diferente y que pueden ser jerarquizadas.
- El individuo busca satisfacer primero las necesidades que le parecen más importantes.
- Una necesidad deja de existir (temporalmente) al ser satisfecha y el individuo busca satisfacer otra.

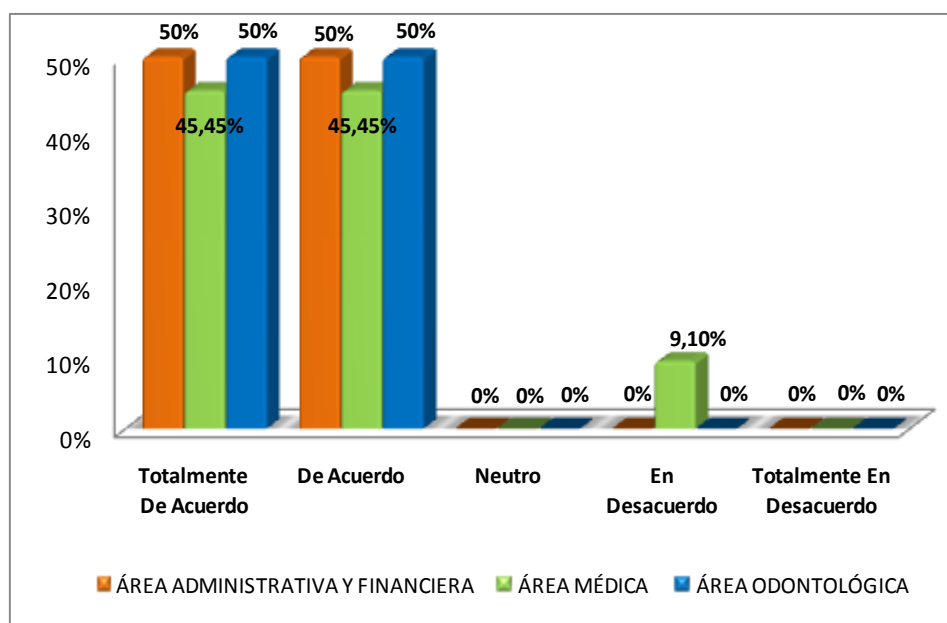
Maslow clasificó las necesidades humanas en cinco categorías o niveles, y las representó mediante una pirámide, colocando en la base de la misma las necesidades básicas; en el segundo nivel las de seguridad; en el tercer nivel las sociales; luego las de autoestima y en la cúpula las de autorrealización.

¹⁰ BRAVO J. (1991), *Motivación y Personalidad*, Abraham H. Maslow, Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Pág. 49

“Para resumir diremos que, en general, todo lo que sigue se siente como amenazador en el sentido de nuestra expresión; la gratificación y la saciedad completa de una necesidad tienen también el peligro de frustración o la frustración real de las necesidades básicas y a las metanecesidades (incluida la autorrealización) o de las condiciones sobre las que se sustentan (amenaza a la vida misma, a la integridad general del organismo, al dominio básico del mundo que tiene el organismo y amenaza a los valores esenciales)”¹¹

9.4. Componente Integración y Colaboración

GRÁFICO No. 13. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Estoy plenamente integrado en mi trabajo”.

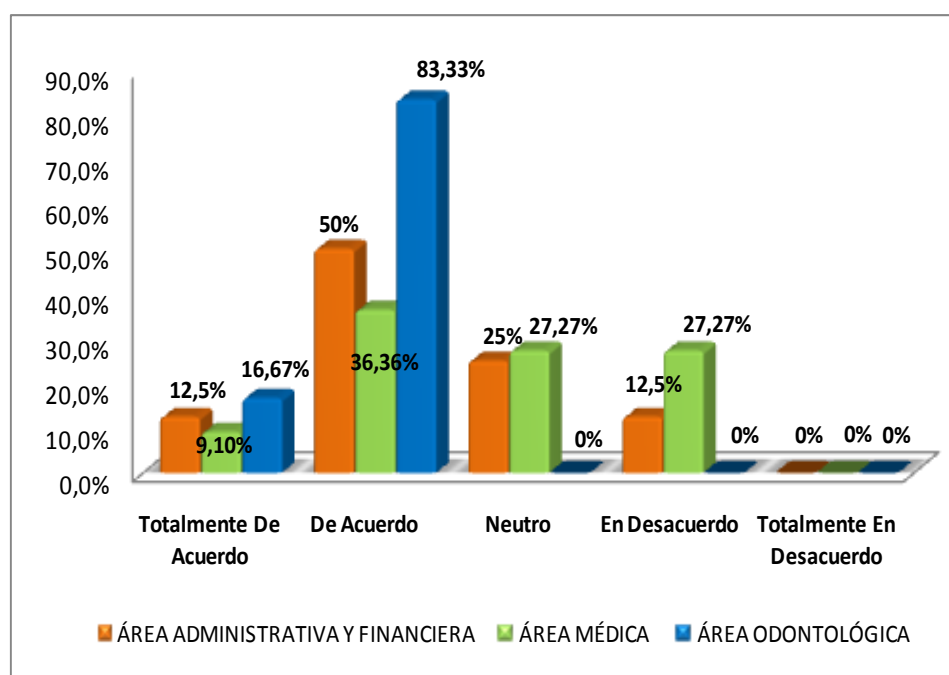


Según el Gráfico No. 13, se observa que respecto a la afirmación: “Estoy plenamente integrado en mi trabajo”, en las tres áreas que integran el Fondo de Salud, los porcentajes son favorables, las opciones seleccionadas fueron *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo*, los porcentajes más significativos para cada área se ubicaron de la siguiente manera: El personal del Área Administrativa y Financiera y el Área Odontológica refiere estar *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* con la afirmación en un 50%. En el área Médica el personal considera estar igualmente *de*

¹¹ BRAVO J. (1991), *Motivación y Personalidad*, Abraham H. Maslow, Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Pág. 124

acuerdo y totalmente de acuerdo con un 45,45% para cada opción, el 9,10 restante se encuentra *en desacuerdo* con la afirmación. Pese a que hay un pequeño grupo de personas que aun no se encuentran integrados completamente con su trabajo, la gran mayoría, manifiesta una expresión contraria.

GRÁFICO No. 14. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero que en el Fondo de Seguridad Social en Salud se fomenta el trabajo en equipo”.



En el Gráfico No. 14, se observa que respecto a la afirmación: “Considero que en el Fondo de Seguridad Social en Salud se fomenta el trabajo en equipo”, del personal encuestado tanto en el Área Administrativa y Financiera, el Área Médica como en el área Odontológica los porcentajes son favorables, las opción con los porcentajes más representativos es la opción *de acuerdo*, el área Odontológica con un 83,33% el Área Administrativa y Financiera con un 50% y el Área Médica con un 36,36%.

En el Gráfico No. 15, se observa que respecto a la afirmación: “Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros”, tanto en el área Administrativa y Financiera como en el área Médica el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo* con un 75% y 45,45% respectivamente, en el Odontológica un 50% del personal seleccionó la opción *totalmente de acuerdo*.

GRÁFICO No. 15. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros”.

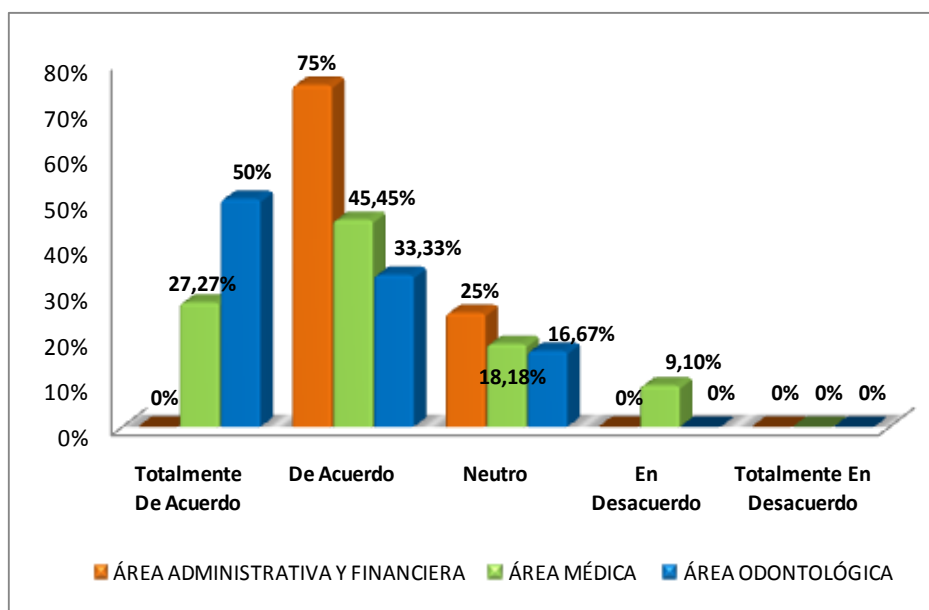
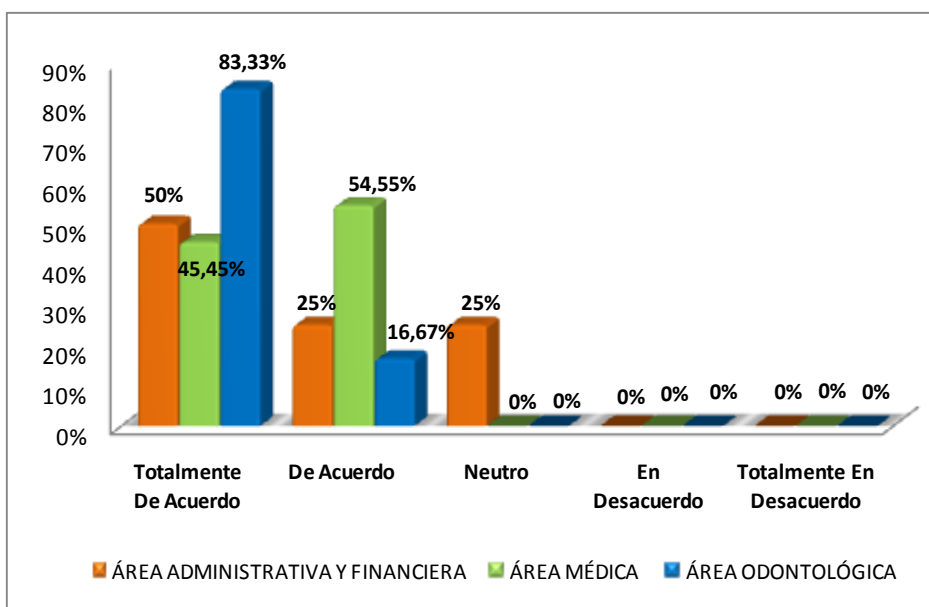


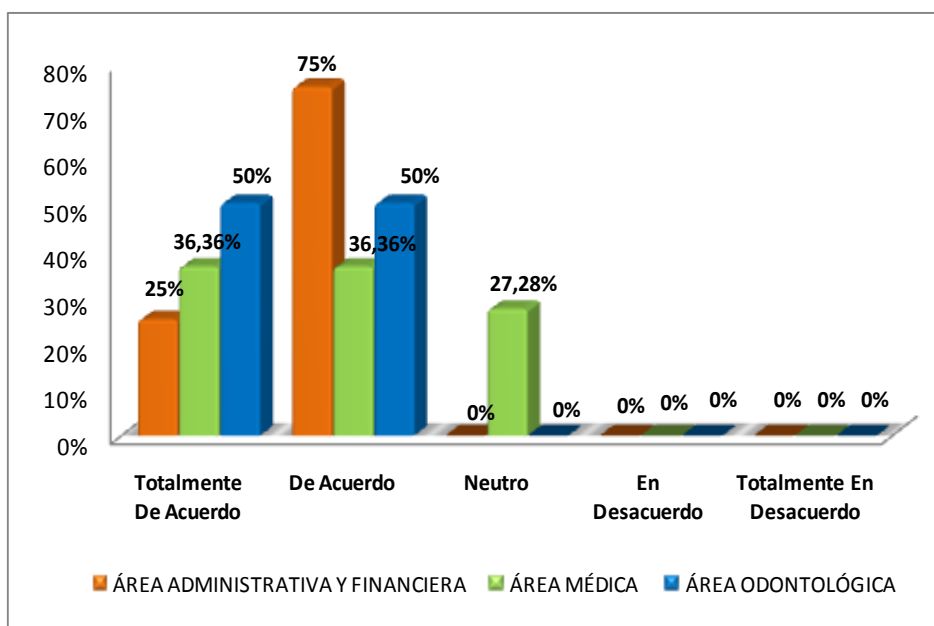
GRÁFICO No. 16. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los directivos de la Institución”.



En el Gráfico No. 16, se observa que respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los directivos de la Institución”, tanto en el Área Administrativa y Financiera como en el Área Odontológica el porcentaje más representativo se ubica

en la opción *totalmente de acuerdo* con un 50% y 83% respectivamente, en el Área Médica un 54,55% seleccionó la opción *de acuerdo*.

GRÁFICO No. 17. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los compañeros de trabajo”.

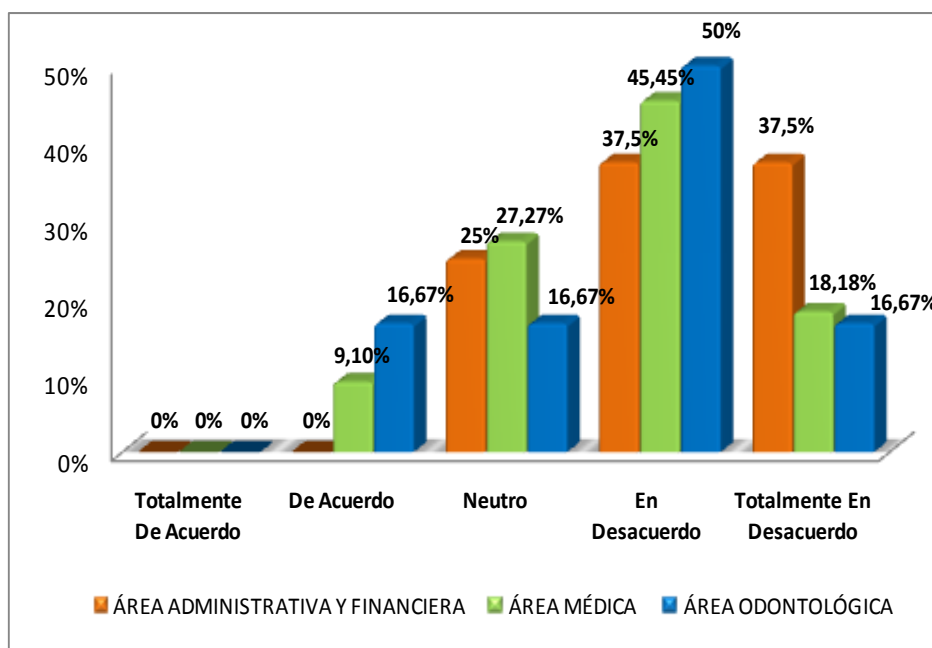


Según el Gráfico No. 17, se observa que respecto a la afirmación: “Es satisfactoria mi relación con los compañeros de trabajo”, del personal encuestado tanto en el Área Administrativa y Financiera el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo*, para el Área Odontológica el 50% se ubica tanto en la opción *de acuerdo* como *totalmente de acuerdo*, de igual manera en el Área Médica el 36,36% se ubica en la opción *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo*.

En el Gráfico No. 18, se observa que respecto a la afirmación: “Existen espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución”, tanto en el Área Administrativa y Financiera, en el Área Médica como en el Área Odontológica el porcentaje más representativo se ubica en las opciones: *en desacuerdo* y *totalmente en desacuerdo*. De la siguiente manera: Para el Área Administrativa y Financiera el porcentaje más representativo se ubica en las opciones: *en desacuerdo* y *totalmente en desacuerdo* con un 37,5% para cada una. El personal del Área Odontológica refiere en un 50% estar *en desacuerdo* con la afirmación y el 16,67% refiere estar *totalmente en*

desacuerdo con la misma. Finalmente para el Área Médica el 45,45% del personal se encuentra *en desacuerdo* con la afirmación.

GRÁFICO No. 18. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Existen espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución”.



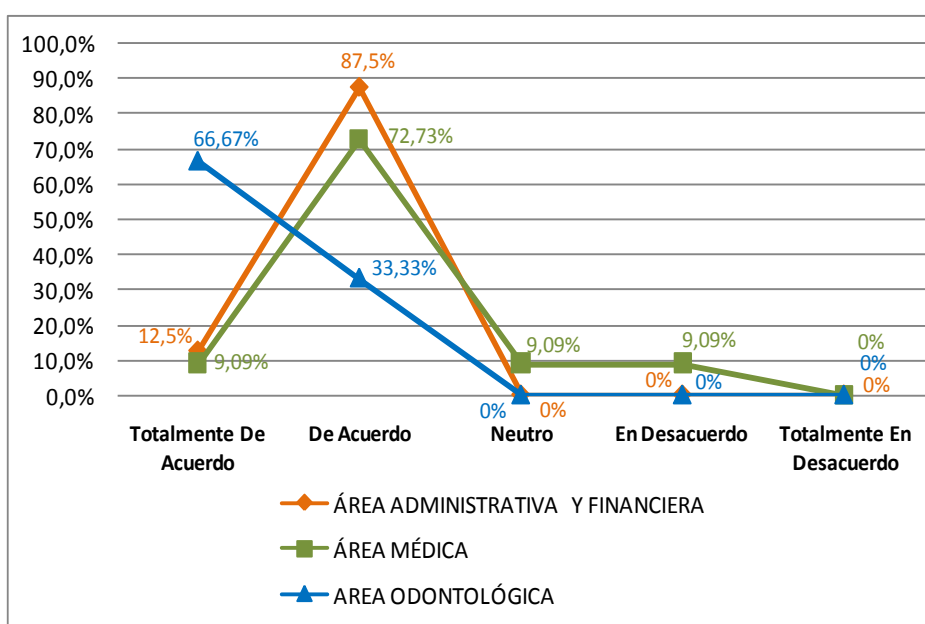
Teniendo en cuenta el componente Integración y Colaboración, dentro de la entrevista a los directivos, se formuló la siguiente pregunta: **¿Cómo califica el ambiente laboral que se vive en el Fondo de Seguridad Social en Salud y por qué?**. Como respuesta, los tres directivos coinciden en manifestar, que existe un buen ambiente laboral, agradable, que permite una integración entre los colaboradores y esto contribuye en el buen desarrollo de las actividades.

De esta manera, los resultados evidencian que existe un adecuado ambiente laboral, sin embargo, se logra identificar que una debilidad presente en este componente de Integración y Colaboración es la ausencia de espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución. Teniendo en cuenta que la integración al equipo de trabajo genera repercusiones tanto a nivel individual como grupal, por el componente emocional de ser humano, las entidades deben implementar este tipo de espacios, además considerando que uno de los problemas detectados al interior del Fondo de Salud es el *estrés laboral*.

La recreación es una actividad humana muy importante ligada directamente a las necesidades de autor-realización. Por otra parte, el estrés provocado por largas horas de trabajo y rutina, llevan a la desmotivación, falta de atención en las tareas laborales y por ende, ausentismo.

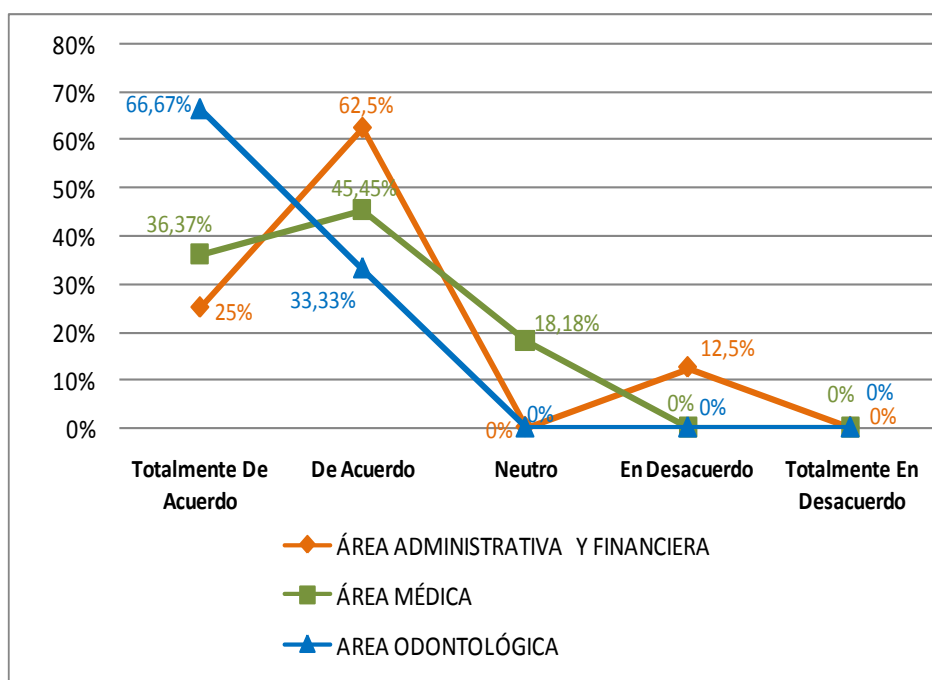
9.5. Componente Productividad, Calidad y Resultados

GRÁFICO No. 19. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye en la productividad y calidad en la prestación de servicios del Fondo de Seguridad Social en Salud”.



Según el Gráfico No. 19 se observa que respecto a la afirmación “Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye en la productividad y calidad en la prestación de servicios del Fondo de Seguridad Social en Salud” en las tres áreas, el porcentaje más representativo se ubica en las opciones: *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo*, de la siguiente manera: Para el Área Odontológica el porcentaje mas representativo se encuentra ubicado en la opción *totalmente de acuerdo* con un 66,67%. Para el Área Administrativa y Financiera y el Área Medica el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo* con un 87,5% y 72,73% respectivamente.

GRÁFICO No. 20. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados”.



En el Gráfico No. 20 se observa que respecto a la afirmación “En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados” en las tres áreas que integran el Fondo de Salud el porcentaje más representativo se ubica en las opciones: *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo*, de la siguiente manera: Para el Área Odontológica el porcentaje más representativo se encuentra ubicado en la opción *totalmente de acuerdo* con un 66,67%. Para el Área Administrativa y Financiera y el Área Médica el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo* con un 62,5% y 45,45% respectivamente.

En el Gráfico No. 21 se observa que respecto a la afirmación “La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi área” en las tres áreas que integran el Fondo de Salud el porcentaje más representativo se ubica en la opción *totalmente de acuerdo*, con los siguientes porcentajes: El Área Odontológica con un 83,33%, el Área Administrativa y Financiera con un 50% y el Área Médica con un 45,45%.

GRÁFICO No. 21. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi área”.

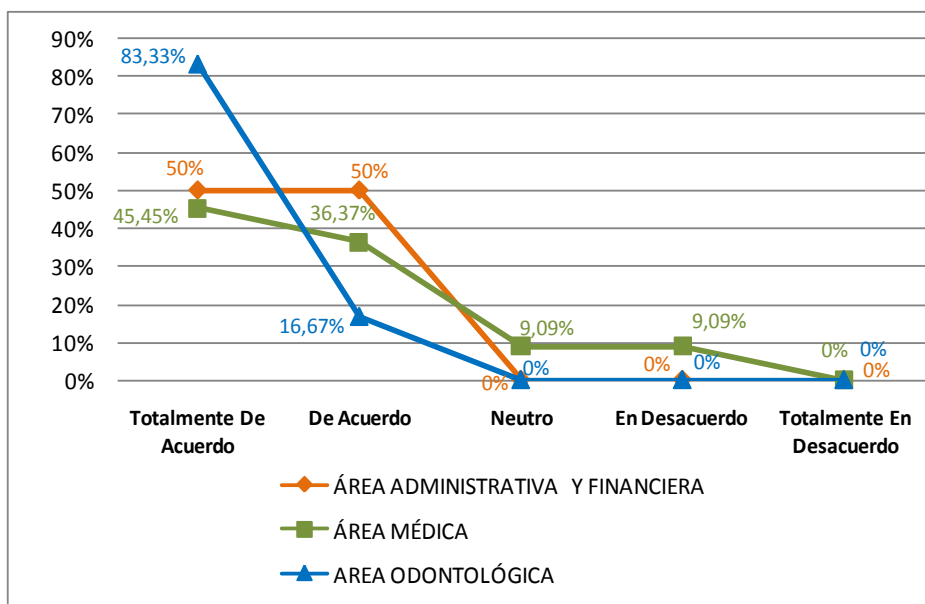
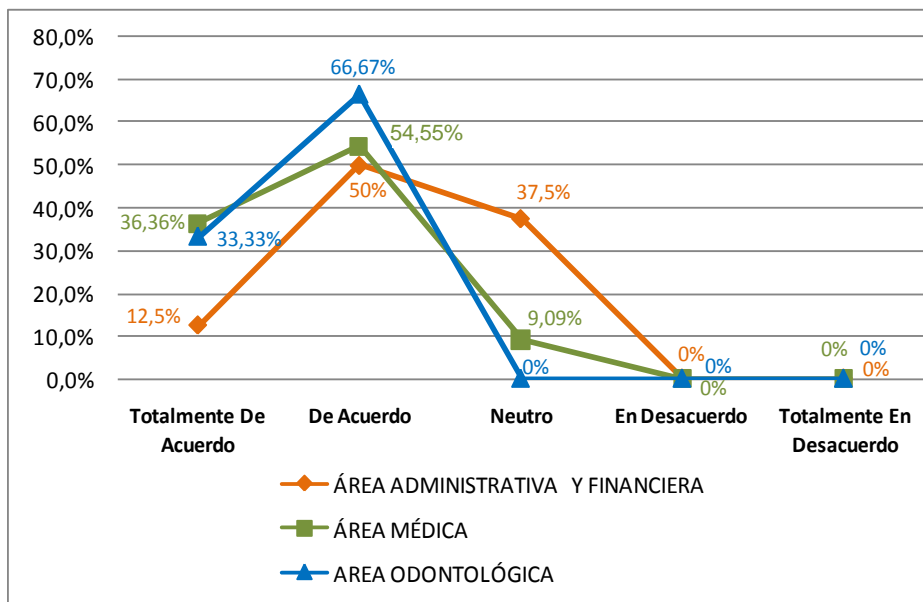
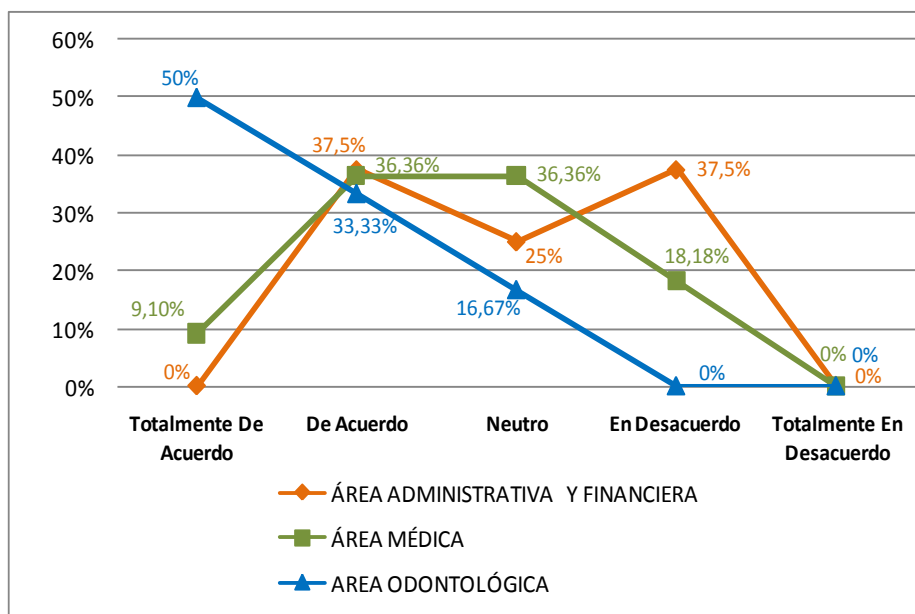


GRÁFICO No. 22. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco las necesidades de nuestros usuarios”.



Según el Gráfico No. 22 se observa que respecto a la afirmación “Conozco las necesidades de nuestros usuarios” en las tres áreas que integran el Fondo de Salud el porcentaje más representativo se ubica en la opción *de acuerdo*, con los siguientes porcentajes: El Área Odontológica con un 66,67%, el Área Médica con un 54,55% y el Área Administrativa y Financiera con un 50%.

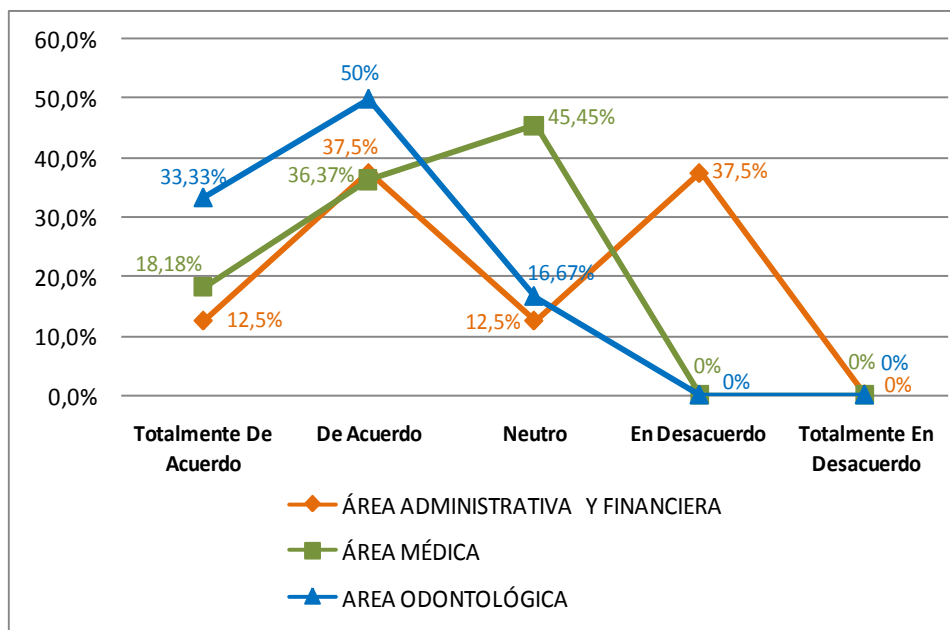
GRÁFICO No. 23. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Se ha implementado un sistema de gestión de la calidad a nivel Institucional”.



Según el Gráfico No. 23, respecto a la afirmación “Se ha implementado un sistema de gestión de la calidad a nivel Institucional”, se logra identificar que en el Área Odontológica el personal expresa estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación en un 50%, siendo este el porcentaje más representativo, a continuación el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 33,33% se ubica en la opción *en desacuerdo*. En el área Médica se observa que el porcentaje más representativo se ubica en las opciones: *de acuerdo* y *neutro* con un 36,36% para cada una, el porcentaje inmediatamente inferior, es decir, 18,18% se ubica en la opción *en desacuerdo*. Finalmente para el Área Administrativa y Financiera el porcentaje más significativo se encuentra en opciones opuestas, el 37,5% se ubica tanto para la opción *de acuerdo* como para la opción *en desacuerdo*.

Según el Gráfico No. 24 se observa que respecto a la afirmación “Conozco las políticas de calidad de la Institución” tanto en el Área Odontológica como en el Área Administrativa y Financiera el porcentaje más significativo se ubica en la opción *de acuerdo*, con un 50% y 37,5% respectivamente. Para el área Médica el porcentaje más representativo se ubica en la opción *neutro* con un 45,45, sin embargo, el porcentaje inmediatamente inferior se ubica en la opción *de acuerdo* con un 36,37%.

GRÁFICO No. 24. Distribución porcentual de la percepción del personal del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto a la afirmación: “Conozco las políticas de calidad de la Institución”.



Los Sistemas de Gestión de la Calidad, son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Es de conocimiento de todos, que la Universidad de Nariño ha implementado un sistema de Gestión de la Calidad, por esta razón, se encuentra certificada desde el año 2011 con la firma ICONTEC en la Norma NTCGP 1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008 - NTC ISO 9001:2008, manteniendo esta certificación hasta la actualidad.

Los resultados del componente PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RESULTADOS evidencian, que pese a que los funcionarios del Fondo de Salud, conocen la importancia de realizar sus labores en términos de planeación, calidad y oportunidad, existe un desconocimiento de la política de calidad de la Institución y todo aquello que conforma el sistema que actualmente rige a la Universidad de Nariño. Si bien es cierto que el Fondo de Seguridad Social en Salud, por su naturaleza no es considerado como parte de la misión de la Universidad de Nariño, si es un elemento indispensable para aquellos que hacen real la misión de la Institución, es decir, es un elemento que contribuye directamente en la calidad de vida de sus afiliados.

10. PROPUESTA

“APREHENDIENDO COMUNICACIÓN”

10.1 Presentación

A lo largo de la historia, el ser humano ha desarrollado un sin número de potencialidades, que le han permitido adecuar el mundo a sus necesidades y enfrentar la adversidad que caracteriza el contexto en el cual se encuentra inmerso. En esta travesía, se pueden presentar diferentes situaciones, que por su inmediatez impiden reconocer la importancia y medir el impacto que tienen determinados elementos al pasar desapercibidos, porque quizá se camuflan en la cotidianidad del diario vivir.

Un claro ejemplo de ello, puede ser el empleo de la comunicación y educación, dos procesos que generalmente se conciben como independientes, el primero definido como un proceso de intercambio de información y el segundo como un proceso multidireccional, mediante el cual se transmiten conocimientos, valores y costumbres con el objetivo de desarrollar capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento. Sin embargo, al analizarlos en conjunto se percibe la estrecha relación que mantiene uno con otro.

La comunicación en conjunto con la educación, realiza el estudio sistemático y uso de técnicas de comunicación para informar e influenciar en decisiones individuales y comunitarias, que indiscutiblemente contribuyen en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Por lo tanto, es importante reconocer la influencia de la educación sobre la comunicación y viceversa, para en adelante trabajar en función de una interacción permanente de ambos conceptos, teniendo la plena seguridad de la eficacia a la hora de colocar en marcha un proyecto; este es el caso de la intervención que requiere el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño en diversos componentes que hacen parte de la comunicación a nivel de una organización.

10.2 Justificación

El Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, se constituye como una dependencia especializada en la prestación de servicios de salud, con organización administrativa y financiera propia, que requiere de una preocupación constante por su recurso humano y las condiciones en las cuales se desenvuelven sus colaboradores.

Una vez realizado el análisis de los diversos componentes de la *Comunicación a nivel Organizacional*, se logra identificar algunas falencias en la Institución y surge la necesidad de intervenir en el mejoramiento y fortalecimiento del clima laboral del Fondo de Salud. Esta intervención únicamente puede ser un éxito a través de un cambio cultural, el cual se logra mediante la aplicación de estrategias pedagógicas que influirán directamente en el comportamiento y actitud de sus funcionarios.

La implementación de este tipo de estrategias, debe estar guiada por las necesidades identificadas en el análisis realizado al Fondo de Seguridad Social en Salud, para posteriormente diseñar espacios en los cuales sus colaboradores tendrán la oportunidad de vincularse a actividades creadoras y propositivas frente a su entorno. Redimensionando el papel de la educación, como elemento fundamental en el manejo de la Comunicación a nivel interno y externo en la Institución.

10.3. Objetivos

10.3.1 Objetivo General

Propiciar un cambio cultural en la concepción y empleo de la comunicación organizacional, como un elemento que contribuye en el fortalecimiento del ambiente laboral del Fondo de Seguridad Social en Salud a través de la aplicación de estrategias pedagógicas.

10.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Sensibilizar a los colaboradores del Fondo de Seguridad Social en Salud respecto al manejo de la comunicación a nivel organizacional, mediante el desarrollo de talleres y actividades pedagógicas que propicien una participación activa de sus funcionarios.

- ✓ Conceptualizar los componentes de la comunicación organizacional para su implementación en el desarrollo de los procesos a nivel Institucional, todo mediante actividades educativas.

- ✓ Propender por el manejo de una comunicación efectiva, vinculando a los clientes tanto internos como externos, mediante la aplicación de herramientas que midan la satisfacción de sus necesidades a nivel comunicacional.

10.4 Estrategias y Actividades

10.4.1 Componente Comunicación

Hallazgo.

Desconocimiento por parte de los funcionarios del área financiera de los objetivos, cambios, logros y/o actividades de la Institución.

Inadecuado uso de tipos de comunicación, es frecuente el empleo de la comunicación verbal, lo cual puede traer riesgos a nivel organizacional.

Se percibe desinformación del usuario respecto a las políticas institucionales y adecuado uso de los servicios. Se menciona adicionalmente, que existen falencias en la comunicación con las demás dependencias de la Universidad, lo cual genera inconvenientes en los trámites que se realizan para la prestación de servicios a los usuarios.

Actividad de Intervención

Taller: “Aprehendiendo comunicación”

Objetivo: Sensibilizar al recurso humano de la Institución respecto a la importancia que tienen la comunicación y la educación en la transformación de la actual cultura organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora y 35 minutos

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se hace una breve definición del concepto COMUNICACIÓN, se aplica un pre-test (Ver Anexo 3.), que permitirá evaluar el conocimiento previo de los participantes, respecto a la temática a tratar.

A continuación se presenta el Video “**BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN**” (Link: <http://www.youtube.com/watch?v=cBpD6Htbo3s>)

En el video se muestran una serie de situaciones, en las cuales se evidencia la presencia de barreras que impiden una comunicación efectiva, barreras como: La filtración, la percepción selectiva, la defensa y el leguaje.

A continuación los participantes desde su experiencia, comentan el contenido del video e identifican cuáles son las barreras de comunicación más frecuentes en el Fondo de Seguridad Social en Salud.

Interacción (65 minutos): En este segundo momento, se aborda la temática descrita en el marco teórico del presente trabajo con la participación de los asistentes, quienes en 4 grupos de 7 personas, deben preparar y exponer una parte de la temática a tratar, para lo cual tendrá un espacio de 15 minutos. Los temas se asignan según el siguiente orden:

Grupo 1: *Fundamentos Teóricos Comunicación Organizacional*

Grupo 2: *Comunicación Interna.*

Grupo 3: *Comunicación Externa*

Grupo 4: *Barreras de la comunicación*

La exposición de la temática se debe hacer empleando una estrategia creativa (Sopa de letras, socio-drama, afiche y adivinanzas) y cada grupo contará con 10 minutos para efectuar dicha exposición. La temática debe tener como referente el autor y la experiencia del participante.

Construcción del conocimiento (15 minutos): Se concluye el taller con una recopilación de lo expuesto por cada grupo. Se aplica el post-test (Ver Anexo 3.), para evaluar la construcción de conocimientos frente a la temática desarrollada y se da un espacio para que cada uno de los participantes escriba en un mural, su compromiso respecto al manejo de una comunicación efectiva.

Se entrega a cada asistente el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia.
- ✓ MERCADO H. S. (2001), *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F.:1ª Ed. Internactional Thomson Editores S.A. de CV, una división de Thomson Learning, Inc.

- ✓ BARTOLI, Annie, 1992, Comunicación y Organización, Barcelona, Ediciones Paidós.
- ✓ CARLOS WILSON (1971), *¿Extensión o comunicación?* - Paulo Freire, Santiago de Chile: ICIRA.

10.4.2 Componente Recurso Humano

Hallazgo.

Ausencia de aplicación del proceso de Inducción y Reinducción de personal. La Universidad de Nariño cuenta con un Manual de Inducción y Reinducción del Talento Humano, lo cual evidencia que existe un procedimiento para dicha actividad, sin embargo, existe un desconocimiento y la falta de aplicación del mismo.

Desconocimiento del Reglamento Interno de la Institución. Con relación al Reglamento, debido a que el Fondo de Seguridad Social en Salud es una dependencia adscrita a la Universidad de Nariño, cuenta con un Reglamento que rige a nivel universitario, que según los resultados obtenidos en la encuesta no se ha dado a conocer a la totalidad de sus funcionarios.

Actividad de Intervención.

Taller: “El recurso humano: Motor de mi organización”

Objetivo: Socializar el proceso de talento humano de la Universidad de Nariño y sus componentes a los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, a través de un taller diseñado en el marco de la práctica constructivista.

Duración: 1 hora

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 4.), con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al proceso de Talento Humano de la Institución.

Se seleccionan 5 personas, quienes preparan un socio-drama que tendrá como temática principal: La inducción que recibieron en el momento de ingresar a la Institución (Los 5 participantes del grupo seleccionan un cargo para preparar esta representación).

Con esta actividad se busca identificar la manera cómo el personal percibe el desarrollo del Proceso de Inducción y Reinducción del Talento Humano.

Interacción (30 minutos): En este segundo momento, con la colaboración de un funcionario de la Oficina de Talento Humano de la Universidad de Nariño, se realiza a través de una presentación en power point, una socialización del *Proceso Gestión Humana* haciendo énfasis en el *Manual de Inducción y Reinducción del Talento Humano*.

Es importante que en este espacio, exista una activa participación de los asistentes para la resolución de inquietudes, se trata de realizar una retroalimentación continua con el fin de obtener una comprensión precisa del tema tratado.

Construcción del conocimiento (15 minutos): Se concluye el taller solicitando al grupo que realizó el socio-drama en el momento de *Reflexión*, prepare nuevamente una breve representación adaptando la situación inicial al contenido tratado durante el momento de Interacción. A continuación los Directivos de la institución manifiestan de manera verbal, ¿cuál es el compromiso que asumirán respecto a este tema de trascendencia Institucional?

Finalmente se aplica el post-test (Ver Anexo 4.) y se entrega a cada participante el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ http://akane.udenar.edu.co/siweb/recursoshumanos/?page_id=129
- ✓ <http://akane.udenar.edu.co/siweb/recursoshumanos/wp-content/uploads/2010/11/DTH-GEH-MN-06-Manual-de-Induccion.pdf>
- ✓ De Cenzo y S. Robbins, 2003, Administración de recursos humanos, Limusa, México.
- ✓ Código Sustantivo del Trabajo

20.3. Componente Motivación y Satisfacción Laboral

Hallazgo.

Insatisfacción respecto a la percepción que tienen los funcionarios en relación al reconocimiento de su trabajo.

Ausencia de espacios para incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.

Presencia de estrés laboral.

Ausencia de espacios para fomentar y fortalecer la identidad corporativa.

Actividad de Intervención.

Taller: *“Tu mente * Tu vida”*

Objetivo: Potenciar el desarrollo de las habilidades de Inteligencia emocional que poseen los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora y 20 minutos.

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (20 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 5.), con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al tema: Inteligencia Emocional.

En este primer momento se realiza la actividad percepción de sensaciones. Se solicita que con los ojos cerrados los participantes roten entre ellos diversos objetos que son entregados por el responsable del taller, los elementos que se emplean presentan diversas texturas (suave, lisa, dura, rugosa, áspera, porosa, blanda, con relieve), los participantes al tomar cada elemento deben mencionar en voz alta el nombre del objeto que creen tener de acuerdo a su sentido del tacto. Posteriormente y de igual manera los asistentes con los ojos cerrados escuchan una grabación con diferentes sonidos de escenarios en los cuales se desarrolla el ser humano (naturaleza, oficina, hogar). Finalmente se realiza la actividad percepción de

imágenes. Al finalizar esta parte de la actividad, se selecciona aleatoriamente a tres participantes que explican cómo fue su experiencia durante este primer momento del taller.

Interacción (30 minutos): En este segundo momento, se desarrolla la temática:

Concepto de inteligencia emocional

Los principales modelos de inteligencia emocional (Modelos de cuatro-fases o modelo de habilidad, Modelo de competencia emocional, Modelo de inteligencia emocional y social)

El Dominio de uno Mismo (La Brújula Interna - Autocontrol - Lo que nos Moviliza)

La Organización Emocionalmente Inteligente (El Pulso de la Organización - El Núcleo del Rendimiento)

Es importante mencionar que el desarrollo de la temática se realiza de manera dinámica, retroalimentando las opiniones e intervenciones de los participantes.

Construcción del conocimiento (30 minutos): Se concluye el taller dividiendo a los asistentes en grupos de 7 personas, cada grupo realiza la descripción de un conflicto y debe plantear la solución a dicho conflicto a partir de la temática tratada. Una vez analizada y planteada la resolución del conflicto cada grupo debe exponer brevemente el resultado de su actividad. Posteriormente se aplica un post-test (Ver Anexo 5.) Finalmente se entrega a cada asistente el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>.
- ✓ http://educreate.iacat.com/Maestros/Daniel_Goleman_-_La_Practica_De_La_Inteligencia_Emocional.pdf

Taller: “Yoga, una Estrategia para el Manejo del Estrés”

Objetivo: Brindar a los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, estrategias del manejo de estrés laboral, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora 15 minutos.

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 6.), con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al tema: Manejo del Estrés.

En este primer momento, cada uno de los participantes expone la situación que con mayor frecuencia le genera estrés laboral.

Interacción (35 minutos): En este segundo momento, se desarrolla la temática:

Manejo del Estrés (¿Qué es el estrés? - ¿Cómo se produce? - ¿Cuáles son las causas más frecuentes? - Técnicas para Manejar El Estrés).

Yoga, una Estrategia para el Manejo del Estrés (Definición - Beneficios físicos y beneficios mentales)

En este segundo momento, con la colaboración de un experto en la práctica del Yoga, se realiza una corta sesión de esta práctica.

Construcción del conocimiento (15 minutos): Se concluye el taller solicitando a los asistentes que de acuerdo al tema desarrollado, manifiesten de que manera pueden contrarrestar el estrés que les ocasiona la situación que mencionaron en el momento inicial del presente taller. Posteriormente se aplica un post-test (Ver Anexo 6.) y se entrega a cada participante el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001942.htm>
- ✓ http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf
- ✓ http://www.clinicasantamaria.cl/noticias/noticia_muestra.asp?new=341

- ✓ <http://elyoga.about.com/od/Yoga-para-principiantes/a/Beneficios-Fisicos-Y-Mentales-Del-Yoga-para-que-sirve.htm>
- ✓ <http://www.artofliving.org/ar-es/los-10-principales-beneficios-del-yoga>

Taller: “Fortalece tu Identidad Corporativa”

Objetivo: Sensibilizar a los Directivos del Fondo de Seguridad Social en Salud, respecto a la necesidad de fortalecer la identidad corporativa de la Institución, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora.

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 7.), con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al tema: Identidad Corporativa.

En este primer momento, se presenta el video “**IDENTIDAD CORPORATIVA**” (Link:<http://www.youtube.com/watch?v=EYXQDDvozto&list=PLQwDS3IQ5YmwJt1WBTwFvC7XNzfuXREb8>).

A continuación los participantes manifiestan su apreciación respecto al concepto: Identidad Corporativa.

Interacción (20 minutos): En este segundo momento, se realiza a través de una presentación en power point, una socialización de la temática:

Fundamento de Identidad Corporativa (La construcción de la Identidad corporativa en el aspecto cultural - El sistema de Identidad Visual: elementos y rasgos que comporta)

Mecanismos de Transmisión de Identidad Corporativa

La Comunicación Corporativa.

Construcción del conocimiento (25 minutos): Se concluye el taller solicitando a los asistentes que de acuerdo al tema desarrollado, propongan una campaña sencilla pero muy creativa de la identidad corporativa que construirían para el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño. Posteriormente se aplica un post-test (Ver Anexo 7.) y se entrega a cada participante el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ MERCADO H. S. (2001), *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F.:1ª Ed. Internactional Thomson Editores S.A. de CV, una división de Thomson Learning, Inc.

10.4.3. Componente Integración y Colaboración

Hallazgo.

Ausencia de espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución.

Actividad de Intervención.

Inicialmente se efectuará una reunión con los Directivos para evaluar la viabilidad de implementar espacios de integración y/o recreación. Esta gestión se debe realizar ante las áreas de Bienestar Universitario y Salud Ocupacional de la Universidad de Nariño.

Sin embargo, como actividad de intervención dentro de la presente propuesta, se propone un taller fuera de las instalaciones del Fondo de Seguridad Social en Salud, específicamente se requiere de un espacio abierto, al aire libre.

Taller: “Tú eres parte de un Todo”

Objetivo: Fomentar el trabajo en equipo en los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora y 15 minutos

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrolla en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 8.), con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al tema: Trabajo en Equipo.

Se realiza con los asistentes una dinámica de planteamiento de estrategias en equipo para pequeños desafíos. Inicialmente se organiza el grupo en binas, cada bina se sienta en el piso espalda a espalda y al tiempo deberán coordinar movimientos para colocarse de pie, la complejidad de la actividad se incrementa al aumentar un integrante por cada grupo, hasta lograr articular el grupo en 28 personas y deberán cumplir con el desafío de levantarse todos al tiempo. Cada vez que se incrementa el número en cada uno de los subgrupos, la complejidad del ejercicio es mayor, más aun cuando se habla de la totalidad del grupo.

Esta actividad permitirá a los participantes evaluar cuáles fueron los puntos que favorecieron o afectaron el desenvolvimiento del equipo.

Es importante mencionar, que la actividad establece unos tiempos por cada desafío, lo cual genera presión y determina el éxito o fracaso de los grupos en el desarrollo de la actividad.

Interacción (20 minutos): A través de una presentación en power point, se socializa el tema: **Trabajo en equipo** (*Características del Trabajo en Equipo - Ventajas del Trabajo en Equipo - Requisitos para el Trabajo en Equipo - ¿Cómo Prevenir los Problemas en el Equipo?*)

Es importante que en este espacio, exista una activa participación de los asistentes para la resolución de inquietudes, se trata de realizar una retroalimentación continua con el fin de obtener una comprensión precisa del tema tratado.

Construcción del conocimiento (40 minutos): Para la aplicación de la parte conceptual, se realiza como actividad final una *carrera de desafíos*.

Se ubican 4 bases, cada una con un desafío. Se divide el grupo de asistentes en equipos de 7 personas, cada equipo nombrará un capitán y en grupo deberán superar cada desafío de las diferentes bases.

En cada base el equipo deberá superar los desafíos en el menor tiempo posible, siendo su máximo 7 minutos, la sumatoria de los tiempos permitirá conocer el equipo ganador. Los tiempos serán supervisados por un juez ubicado en cada una de las bases.

Base 1: No rompas los globos.

Base 2: Es hora de coser botones.

Base 3: Arma el rompecabezas

Base 4: Confía en tu líder - Confía en tu equipo

Al finalizar dicha actividad, se efectúa la respectiva premiación y una reflexión final con la participación de los asistentes, para conocer las conclusiones y su aprendizaje respecto a la importancia de trabajar en equipo.

Posteriormente se aplica un post-test (Ver Anexo 8.) y se entrega a cada asistente el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia.

10.4.5. Productividad, Calidad y Resultados

Hallazgo.

Pese a que los funcionarios del Fondo de Salud, conocen la importancia de realizar sus labores en términos de planeación, calidad y oportunidad, existe un desconocimiento de la política de calidad de la Institución y todo aquello que conforma el sistema que actualmente rige a la Universidad de Nariño.

Actividad de Intervención:

Gestionar con la Oficina de Calidad de la Universidad de Nariño, la asignación de espacios a los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, para brindar espacios de actualización y capacitación en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la calidad de la Institución. En este taller se propone abordar el tema de manera

general, sin embargo de acuerdo a la respuesta de la oficina de Calidad, se busca que haya un acompañamiento continuo en el tema. La gestión de estos espacios depende específicamente de los Directivos del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

Taller: “Éxito con Calidad”

Objetivo: Socializar el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad de Nariño a los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud, a través de un taller diseñado en el marco de la practica constructivista.

Duración: 1 hora

Metodología: Práctica Constructivista

Desarrollo del taller:

El taller se desarrollará en tres momentos:

Reflexión (15 minutos): Para la apertura del taller, se aplica un pre-test (Ver Anexo 9.) con el fin de evaluar el conocimiento previo de los participantes respecto al Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad de Nariño.

Se efectúa una lluvia de ideas con la participación de los asistentes, quienes expresan su conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad.

Con esta actividad se busca identificar el nivel de conocimiento de los asistentes respecto al tema con preguntas como:

¿Qué es la calidad?

¿De qué manera usted cree que afecta el trabajar en términos de calidad en una empresa?

¿Qué es un sistema de gestión de la calidad?

¿Qué es un proceso?

¿Desde su puesto de trabajo como aporta Usted al sistema de gestión de calidad de su empresa?

¿Qué normatividad conoce respecto a este tema?

Interacción (30 minutos): En este segundo momento, con la colaboración de un asesor de Calidad de la Universidad de Nariño, se realiza a través de una

presentación en power point, una socialización del *Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Universidad de Nariño bajo la Norma NTCGP 1000:2009 y la Norma ISO 9001:2008 - NTC ISO 9001:2008*. Es importante que en este espacio, exista una activa participación de los asistentes para la resolución de inquietudes, se trata de realizar una retroalimentación continua con el fin de obtener una comprensión precisa del tema tratado.

Construcción del conocimiento (15 minutos): Se concluye el taller solicitando a los asistentes que en grupos de 7 personas, elaboren un mapa conceptual que sintetice la temática tratada, además de plasmar un compromiso respecto a su intervención el Sistema de Gestión de calidad de la Institución. Posteriormente se aplica el post-test (Ver Anexo 9.) y se entrega a cada asistente el formato “Evaluación del Taller”. (Ver Anexo 10.)

Bibliografía de Apoyo:

- ✓ Norma NTCGP 1000:2009
- ✓ Norma ISO 9001:2008 - NTC ISO 9001:2008.
- ✓ <http://akane.udenar.edu.co/siweb/recursoshumanos/wp-content/uploads/2010/11/DTH-GEH-MN-06-Manual-de-Induccion.pdf>

10.5. Beneficiarios de la Propuesta

Cliente Interno (Directivos y funcionarios) y Cliente Externo (Usuarios y demás dependencias de la Universidad de Nariño) del Fondo de Seguridad Social en Salud.

10.6. Seguimiento y Evaluación

Durante el desarrollo de las actividades, la evaluación tanto de conocimientos como del proceso de intervención se efectuará en cada taller, a través de la aplicación de un pre-test y un post-test, acompañado de una evaluación de la actividad.

Finalizado el proceso de implementación de la propuesta, se aplicará nuevamente la encuesta a través de la cual se efectuó el diagnóstico, con el fin de realizar el comparativo de resultados y el impacto de la intervención realizada.

10.7. Recursos

Recurso Humano: Profesional en Comunicación Social, funcionario de la oficina de Talento Humano, experto en práctica de Yoga y funcionario de la Oficina de Calidad de la Institución.

Recursos Físicos: Auditorio, videobeam, insumos y papelería.

CONCLUSIONES

La Comunicación Organizacional es un tema que debe tratarse en todo tipo de Instituciones, incluidas las Instituciones de Salud, ya que de los procesos que se llevan al interior de la organización, depende el éxito que esta pretenda alcanzar y el servicio que desea ofrecer.

Teniendo en cuenta la labor social que cumple el Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño es muy importante contribuir en el diagnóstico e intervención de todas aquellas situaciones que involucran al cliente interno, para proyectar una buena imagen hacia el usuario.

Cuando se habla de procesos de comunicación de una Institución, se hace referencia a la columna vertebral de la misma, por ello es de gran importancia mantenerse al tanto de las últimas teorías que hacen alusión a la Comunicación Organizacional, como un elemento clave en el posicionamiento de una Institución.

La comunicación y la educación, son dos elementos que al interactuar, propician cambios culturales a nivel individual y social, lo cual contribuye directamente en el mejoramiento de las condiciones en las cuales se desenvuelve el ser humano.

RECOMENDACIONES

La presente propuesta pedagógica, se convierte en la puerta a la implementación de diversas estrategias para contribuir en el cambio de la cultura organizacional del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño, lo cual permitirá no únicamente el crecimiento de la Institución sino también de sus funcionarios.

Se puede realizar un proceso de validación de material educativo con la síntesis de los temas abordados para facilitar su difusión y mayor adherencia al conocimiento abordado en los diferentes talleres.

Es importante trabajar una propuesta independiente para el tema de Identidad Corporativa, pese a que inicialmente este es un tema de competencia administrativa, en dicha propuesta se hace necesaria la vinculación del personal de la Institución para su consolidación e implementación.

BIBLIOGRAFIA

MIGUEZ H. - LÓPEZ P. (2013), *Módulo de Comunicación Organizacional*, Bogotá - Colombia.

MERCADO H. S. (2001), *Relaciones Públicas Aplicadas. Un camino hacia la productividad*. México D.F.:1ª Ed. Internacional Thomson Editores S.A. de CV, una división de Thomson Learning, Inc.

Informe Histórico Fondo de Seguridad Social en Salud años 2007 – 2009, María Isabel Calvache Bolaños.

DE GASPERIN R. (2005), *Comunicación y Relaciones Humanas*, Xalapa – México D.F.: Universidad Veracruzana.

BARTOLI A. (1992), *Comunicación y Organización*, Barcelona: Ediciones Paidós.

CARLOS WILSON (1971), *¿Extensión o comunicación?* - Paulo Freire, Santiago de Chile: ICIRA.

DE CENZO D. y ROBBINS S. (2003), *Administración de recursos humanos*, México D.F.: Limusa.

BRAVO J. (1991), *Motivación y Personalidad*, Abraham H. Maslow, Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Comunicacion%20empresarial%20ejecutiva/ADEM_CEE.pdf

<http://www.udenar.edu.co>

<http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>

<http://www.slideshare.net/DianeTorres/enfoque-historico-hermenutico>

http://red.ilce.edu.mx/sitios/proyectos/BBVA/bancomer_primavera2014/secundaria/lecturas/I12_Piramide_de_Maslow.pdf

<http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%203%20ADtulo%203.%20Maslow.pdf>

<http://revistahechos.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/05/61.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Encuesta

Objetivo: Caracterizar el clima organizacional actual del Fondo de Seguridad Social en Salud de la Universidad de Nariño.

Instrucciones: En escala del 1 al 5, favor de marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutro	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fecha: _____ **Género:** _____ **Edad:** _____

Área: _____ **Cargo:** _____

RECURSO HUMANO						
No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Al vincularse al Fondo de Seguridad Social en Salud recibió una inducción pertinente para conocer las responsabilidades del cargo que desempeña.					
2	Conozco el Reglamento de la Institución.					
3	Conozco mis Derechos como trabajador.					
COMUNICACIÓN						
No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
4	Conozco de manera oportuna los objetivos, cambios, logros y/o actividades del Fondo de Seguridad Social en Salud.					
5	El Fondo de Seguridad Social en Salud cuenta con medios formales de comunicación interna.					
6	Considero efectivos los medios de comunicación empleados al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud.					
7	Mantengo una comunicación constante y efectiva con mi jefe inmediato.					
8	Mi jefe inmediato conoce los problemas que se presentan en el normal desarrollo de mi trabajo.					
9	Mantengo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
10	Existe un adecuado manejo de los conductos regulares cuando se presentan inconvenientes en el normal desarrollo de los procesos al interior del Fondo de Seguridad Social en Salud.					

MOTIVACIÓN Y SATISFACCION LABORAL						
No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
11	El cargo que ocupo contribuye con mi auto realización personal y profesional.					
12	Siento que mi trabajo es suficientemente reconocido.					
13	Existen espacios para incrementar el desarrollo de habilidades, aptitudes y actualización de conocimientos.					
14	Me considero una persona exitosa.					
INTEGRACIÓN Y COLABORACIÓN						
No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
15	Estoy plenamente integrado en mi trabajo.					
16	Considero que en el Fondo de Seguridad Social en Salud se fomenta el trabajo en equipo.					
17	Cuando tengo problemas con mi trabajo, puedo contar con mis compañeros.					
18	Es satisfactoria mi relación con los directivos de la Institución.					
19	Es satisfactoria mi relación con los compañeros de trabajo.					
20	Existen espacios de integración y/o recreación (paseos, convivencias, talleres) para compartir con los directivos y compañeros de la Institución.					
PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y RESULTADOS						
No.	AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
21	Considero que la forma en que se organiza el trabajo en mi área contribuye en la productividad y calidad en la prestación de servicios del Fondo de Seguridad Social en Salud.					
22	En mi área de trabajo se me orienta hacia la obtención de resultados.					
23	La calidad en el trabajo es la más alta prioridad de mi área.					
24	Conozco las necesidades de nuestros usuarios.					
25	Se ha implementado un sistema de gestión de la calidad a nivel Institucional.					
26	Conozco las políticas de calidad de la Institución.					

Anexo 2.

Entrevista

Fecha: _____ **Género:** _____ **Edad:** _____

Área: _____ **Cargo:** _____

- ✓ ¿Cuál es la descripción que Usted puede hacer del Fondo de Seguridad Social en Salud?
- ✓ ¿Cómo califica su relación con los funcionarios del Fondo de Seguridad Social en Salud?
- ✓ ¿De qué forma se comunica Usted con cada uno de los funcionarios de la Institución? ¿Considera que estas maneras de comunicación han sido efectivas para alcanzar los resultados esperados?
- ✓ ¿Cómo califica el ambiente laboral que se vive en el Fondo de Seguridad Social en Salud y por qué?
- ✓ ¿Existen métodos de evaluación de rendimiento y productividad de los funcionarios? ¿Los resultados se retroalimentan?
- ✓ ¿Existe un reglamento Institucional y cuál es su papel fundamental en la Institución? ¿Este Reglamento ha sido socializado con los funcionarios?
- ✓ ¿El Reglamento es aplicado y es acatado por los funcionarios?
- ✓ ¿Considera que existe un adecuado manejo de los conductos regulares frente a las diversas situaciones por la cuales atraviesa la Institución?
- ✓ ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan al interior de la misma?
- ✓ ¿Qué aspectos primordialmente en la organización deberían mejorarse frente a comunicación, transmisión de mensajes, motivación de las personas y medios que para ello se utilice?
- ✓ ¿Cómo podría la comunicación a partir de las mejoras jugar un papel significativo en la calidad de los servicios que presta?
- ✓ ¿Por qué es importante el desarrollo de esta investigación en el Fondo de Seguridad Social en Salud?

Anexo 3.

Test Taller “Aprehendiendo comunicación”

Nombre _____ Fecha _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión y Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. Las organizaciones se caracterizan por mantener entre sus integrantes una relación de:
 - a) Dependencia.
 - b) Co-dependencia.
 - c) Independencia.
 - d) Ninguna de las anteriores.

2. El ejercicio de la comunicación organizacional genera un impacto:
 - a) Únicamente a nivel interno de la organización.
 - b) A nivel interno y externo de la organización.
 - c) Únicamente a nivel interno de la organización.
 - d) Ninguna de las anteriores.

3. El ejercicio de una comunicación interna efectiva, se evidencia en:
 - a) La imagen corporativa de la organización.
 - b) El diseño del logotipo
 - c) El logro de los objetivos institucionales.
 - d) Todas las anteriores.

4. La _____ se genera para satisfacer las necesidades comunicacionales existentes entre integrantes de un mismo nivel organizacional.
 - a) Comunicación Vertical.
 - b) Comunicación Horizontal.
 - c) Comunicación Formal.
 - d) Comunicación Informal.

5. Es considerada como una barrera que impiden una comunicación efectiva:
 - a) La Comunicación Vertical.
 - b) Comunicación Informal.
 - c) La Percepción Selectiva.
 - d) a y c son correctas.

Anexo 4.**Test Taller “El recurso humano: Motor de mi organización”**

Nombre _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión y Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. El proceso que permite contextualizar al funcionario en su lugar de trabajo se denomina:
 - a) Capacitación.
 - b) Entrevista.
 - c) Inducción.
 - d) Todas las anteriores.

2. Es obligación del empleador, realizar la Inducción y/o Reinducción a un trabajador durante un plazo no mayor a:
 - a) Ocho (8) días, después de la contratación.
 - b) Quince (15) días, después de la contratación.
 - c) Tres (3) días, después de la contratación.
 - d) Ninguna de las anteriores.

3. Los valores consignados en el _____ rigen las actuaciones individuales de los empleados.
 - a) Reglamento Interno de Trabajo.
 - b) Código de Ética.
 - c) Código de Buen Gobierno.
 - d) Todas las anteriores

4. Se denomina como conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio a:
 - a) Proceso de Gestión Humana.
 - b) Código de Buen Gobierno.
 - c) Reglamento de trabajo
 - d) b y c son correctas.

5. Cuando se realiza la inducción a un trabajador:
 - a) Se menciona la reseña histórica de la Institución.
 - b) No se efectúa entrega del inventario de bienes y del inventario documental.
 - c) Se orienta respecto a las políticas que maneja la Institución.
 - d) a y c son correctas

Anexo 5.**Test Taller “*Tu mente * Tu vida*”**

Nombre _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión y Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. La Inteligencia Emocional es un concepto psicológico que pretende describir la importancia de las _____ en la funcionalidad intelectual.
 - a) Estrategias de aprendizaje.
 - b) Emociones.
 - c) Personas.
 - d) Ninguna de las anteriores.

2. El modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad busca:
 - a) Identificar, asimilar, entender y controlar.
 - b) Establecer reglas, evaluar, actuar y reflexionar.
 - c) Hablar, escuchar, actuar y definir.
 - d) Todas las anteriores.

3. Una de las cinco competencias emocionales fundamentales es:
 - a) La reflexión.
 - b) La felicidad.
 - c) La paciencia.
 - d) El autocontrol.

4. Una organización es emocionalmente inteligente:
 - a) Brinda bonificaciones a sus trabajadores.
 - b) Brinda espacios de libre expresión.
 - c) Se preocupa por su trabajador de manera integral.
 - d) Todas las anteriores.

5. El rendimiento máximo en los trabajadores se obtiene únicamente cuando:
 - a) El trabajador hace lo que le gusta.
 - b) Se remunera apropiadamente la labor del trabajador.
 - c) Se felicita al trabajador por su desempeño.
 - d) b y c son correctas.

Anexo 6.**Test Taller “Yoga, una Estrategia para el Manejo del Estrés”**

Nombre _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión y Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. El estrés es la respuesta física, psíquica y emocional del ser humano, ante condiciones internas o externas, positivas o negativas.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.

2. Son síntomas de estrés:
 - a) Disminución de la presión arterial
 - b) Problemas visuales.
 - c) Alteraciones de humor y de sueño.
 - d) a y c son correctas

3. Para el manejo del estrés es pertinente:
 - a) Tomar medicamentos.
 - b) Dormir entre siete y ocho horas diarias.
 - c) Practicar algún pasatiempo.
 - d) b y c son correctas.

4. Practicar yoga, permite estimular los procesos metabólicos y anabólicos, mejora la circulación de energía y oxigena el cuerpo.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.

5. Entre los trastornos más frecuentes por la presencia de estrés encontramos los Psicopatológicos, como: la hipertensión arterial, ataques de asma y palpitaciones cardiacas.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.

Anexo 7.**Test Taller “Fortalece tu Identidad Corporativa”**

Nombre _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión* y *Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. La identidad corporativa además de intervenir en el aspecto económico de una empresa le permite orientar a esta:
 - a) Su comportamiento ético y profesional.
 - b) Su presupuesto.
 - c) Su estabilidad en el mercado.
 - d) b y c son correctas

2. La marca visual que representa a la empresa se denomina :
 - a) El logotipo.
 - b) La misión y visión.
 - c) El símbolo.
 - d) El Lema.

3. Un programa de relaciones publicas exitoso consta de varios elementos a excepción de :
 - a) Investigación.
 - b) Evaluación.
 - c) Comunicación.
 - d) Interacción.

4. La comunicación con las masas difiere de otras formas de comunicación, en que:
 - a) Se realiza, principalmente en una sola dirección.
 - b) Es gratuita.
 - c) Hace que intervengan pocos sentidos por algún medio (folletos, periódicos entre otros).
 - d) a y c son correctas

5. La imagen corporativa debe individualizar, personalizar la institución y fomentar en el espíritu público ideas e ideales que vayan siempre asociados con el anunciante.
 - a) Falso.
 - b) Verdadero.

Anexo 8.**Test Taller “Tú eres parte de un Todo”**

Nombre _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión* y *Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. El equipo de trabajo es el conjunto de personas, asignadas o auto asignadas, que individualmente cumplen una determinada meta bajo la conducción de un líder.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.

2. Un equipo necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma:
 - a) Rápida.
 - b) Correcta.
 - c) Oportuna.
 - d) Coordinada.

3. La cohesión social se relaciona con el modo en que las aptitudes y habilidades del grupo se conjugan para permitir un desempeño óptimo.
 - a) Verdadero.
 - b) Falso.

4. Se considera una característica para formar parte de un equipo:
 - a) Tener sentido de responsabilidad para cumplir con los objetivos.
 - b) Contar con autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad.
 - c) Ser leal consigo mismo y con los demás.
 - d) Todas las anteriores.

5. Para que un grupo se transforme en un equipo, no se debe favorecer un proceso para explorar y elaborar aspectos relacionados con:
 - a) La Asignación de roles y normas.
 - b) La Comunicación.
 - c) La Dependencia.
 - d) La Definición de objetivos.

Anexo 9.**Test Taller “Éxito con Calidad”****Nombre** _____ **Fecha** _____

Instrucción: Este test se aplicará en los momentos: *Reflexión* y *Construcción de Conocimientos*. El valor de cada pregunta es de 1 punto para una calificación total de 5. Seleccione la respuesta correcta.

1. La Universidad de Nariño se encuentra certificada bajo las normas:
 - a) NTCGP 1000:2009
 - b) ISO 9001:2008
 - c) NTC ISO 9001:2008
 - d) Todas las anteriores

2. _____: Es el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para lograr un objetivo y generar valor, transformando elementos de entrada en resultados.
 - a) Política de calidad.
 - b) Proceso.
 - c) Procedimiento.
 - d) Misión.

3. _____: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
 - a) Documento.
 - b) Acta.
 - c) Registro.
 - d) Ninguna de las anteriores.

4. Un proceso misional para la Universidad de Nariño es:
 - a) Proyección Social.
 - b) Gestión de Bienestar Universitario.
 - c) Gestión Humana.
 - d) Gestión de Comunicaciones.

5. El término Calidad, se define como la totalidad de cualidades o características de un producto o servicio, que poseen la habilidad de satisfacer las necesidades del cliente.
 - a) Falso.
 - b) Verdadero.

Anexo 10.

EVALUACIÓN DEL TALLER						
Tema: _____					Fecha: _____	
Lugar: _____						
Es importante conocer sus apreciaciones respecto al desarrollo del Taller con fines de mejora.						
Califique de 5 a 1 según considere, teniendo en cuenta que 5 corresponde a la mayor calificación (marcar X)						
ASPECTO		CALIFICACIÓN				
No.		5	4	3	2	1
ORGANIZACIÓN						
1	La difusión se hizo con la debida antelación y al personal correspondiente					
2	Se dieron a conocer previamente los objetivos y la agenda a desarrollar					
3	Fueron apropiadas las instalaciones para el desarrollo de la capacitación					
4	Se cumplió con todos los temas planteados en la agenda					
5	Se cumplieron los horarios establecidos					
DESARROLLO						
6	Calidad de los materiales didacticos					
7	Espacio para intervenciones y debates					
8	Información suficiente para cumplir el objetivo de la capacitación					
9	Utilidad y aplicabilidad de los temas abordados					
CALIDAD PEDAGOGICA DE LOS FACILITADORES						
10	Metodología empleada para el abordaje de los temas					
11	Claridad para la transmisión de la información					
12	Dominio del tema por parte del facilitador					
13	Manejo del tiempo					
Para las calificaciones inferiores a 3, indique la razon de esta calificación (registre el No. del aspecto correspondiente)						
Sugerencias al (los) facilitadores (registre el nombre de la persona frente a la sugerencia si fueron varios)						
Que temas considera se deberían ampliar o profundizar?						
Califique de 1 a 100 el porcentaje global de satisfacción con la capacitación <input type="text"/> %						
Gracias por su opinión y el tiempo dedicado a la evaluación						