

Plan de Comunicación con énfasis en mejoramiento continuo de la cultura organizacional y el sentido de pertenencia para el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Universitaria Bolivariana

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador – Periodista

Daniela Vélez Restrepo

Asesora

Lina María Acosta Quiroz

Magister en Educación y Desarrollo Humano

Corporación Universitaria Lasallista

Facultad de Ciencias Sociales y Educación

Comunicación y Periodismo

Caldas - Antioquia

2018

Contenido

Resumen.....	6
Justificación.....	8
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos:.....	11
Marco Teórico.....	12
Comunicación.....	12
Comunicación organizacional.....	15
Mejoramiento Continuo.....	21
Cultura organizacional.....	25
Endomarketing.....	28
Clínica Universitaria Bolivariana.....	30
Plan de comunicación.....	33
Metodología.....	39
Análisis de resultados.....	41
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	64
Referencias.....	66

Apéndices..... 68

Lista de imágenes

Ilustración 1. Cultura organizacional.....	27
Ilustración 2. Pregunta 1.....	42
Ilustración 3. Pregunta 2.....	43
Ilustración 4. Pregunta 3.....	44
Ilustración 5. Pregunta 4.....	45
Ilustración 6. Pregunta 5.....	46
Ilustración 7. Pregunta 6.....	47
Ilustración 8. Pregunta 7.....	48
Ilustración 9. Pregunta 8.....	49
Ilustración 10. Pregunta 9.....	50
Ilustración 11. Pregunta 10.....	51
Ilustración 12. Pregunta 11.....	52
Ilustración 13. Pregunta 12.....	53
Ilustración 14. Pregunta 13.....	54
Ilustración 15. Pregunta 14.....	55
Ilustración 16. Pregunta 15.....	56
Ilustración 17. Pregunta 16.....	57
Ilustración 18. Pregunta 17.....	58
Ilustración 19. Consolidado total de respuestas obtenidas.....	59

Lista de apéndices

Apéndice 1A. Encuesta de Percepción de cultura de Mejoramineto	68
Apéndice 2B. Porcentaje de la encuesta Percepción de cultura del Mejoramiento	73
Apéndice 3C. Ficha técnica de la encuesta	74
Apéndice 4D. Posts de Facebook sobre la calidad del personal médico	74
Apéndices 5E. Posts de Facebook Reconocimiento a la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal	75
Apéndices 6F. Posts de Facebook Certificación como Hospital Universitario otorgado por el Ministerio de Salud y Protección Social.	76
Apéndices 7G. Informe Trimestral de Facebook y Sendin Blue, correspondiente a los meses de: abril, mayo y junio.	77
Apéndice 8H. Boletín Informativo Tuyo:	80

Resumen

Esta investigación expone la importancia y relevancia del mejoramiento interno y continuo de los servicios de la clínica Universitaria Bolivariana en la ciudad de Medellín (Colombia). Se ha desarrollado a nivel mundial la tecnología, con la cual es posible como en ningún otro momento de la historia mundial, conocer los diferentes procesos que generan las organizaciones para entregar al consumidor final, que en este caso son los pacientes, los servicios ofertados con estándares de calidad acordes con el competitivo sector de la salud y los servicios complementarios que pueden ofrecer, siendo importante para el cumplimiento de estos, un mejoramiento continuo de las áreas de trabajo de la clínica y como este tiene impacto sobre las vidas de las personas que por diferentes razones acuden a la Clínica.

La promoción de valores de liderazgo e identidad, mediante herramientas que faciliten la comunicación, es indispensable como puente entre directivos y colaboradores que permitan el normal y correcto funcionamiento de la clínica Bolivariana. De esta manera, esta investigación se orienta a conocer mediante encuestas donde la muestra es del 27,5% de los colaboradores, ámbitos fundamentales como la relevancia de la cultura organizacional para ellos y de un excelente servicio para la comunidad. Además, es importante destacar la importancia del mejoramiento continuo de los procesos como por ejemplo la gestión del riesgo y un mayor compromiso en la cadena de servicios que permitan al paciente una atención en salud óptima, digna y de calidad. En este sentido, en términos generales, más del 70% de los colaboradores de la Clínica Universitaria Bolivariana se encuentran acorde

con estos lineamientos orientados al mejor servicio posible, haciendo viable en el presente y en el futuro este proceso de mejoramiento.

Palabras clave: Comunicación, comunicación organizacional, mejoramiento continuo, cultura organizacional, endomarketing, Clínica Universitaria Bolivariana y Plan de comunicaciones.

Justificación

Impacto tecnológico

El impacto tecnológico que tiene en nuestra sociedad la comunicación interna y la cultura organizacional es de alta importancia. Actualmente, podemos apreciar como las herramientas de comunicación a través de las diferentes plataformas de difusión de información que ofrece el mercado, permite un relacionamiento más amable y cercano con los interlocutores. Es ahí donde es fundamental una acertada comunicación para el mejoramiento de los procesos internos de las organizaciones y el desarrollo de una cultura. El Modelo de cultura organizacional de la Clínica Universitaria Bolivariana está centrado en los valores, principios, procedimientos y conductas que comparten todos los colaboradores de la organización, buscando una identidad y un impacto en el mercado (prestación de los servicios de salud integrales con calidad y seguridad), representados en el compromiso integral del ser humano con la comunidad y de su crecimiento progresivo en su capacidad de observar, de analizar, de aprender y de compartir el conocimiento.

Como base fundamental de este trabajo está la identificación de las necesidades que presenta cada servicio o área de la Clínica para el mejoramiento de la cultura organizacional, ligado con el sentido de pertenencia y desempeño laboral. Es importante resaltar como una intervención por servicios puede mejorar el desempeño e imagen de la institución y para esto es primordial conocer a fondo cuales son las falencias que se están presentando en el establecimiento de una cultura

organizacional adecuada y como los colaboradores tienen definidos sus roles de liderazgo y sentido de pertenencia.

Impacto social y económico

La Comunicación Organizacional es una herramienta que permite crear y planificar las condiciones laborales que pueden mejorar la productividad y la competitividad de la organización por medio de un intercambio de información logrando así, claridad, precisión, flexibilidad y comprensión para que la empresa logre ser autosuficiente, con conciencia y responsabilidad social, además de establecer cada día mejores relaciones con sus clientes , generando rentabilidad, al lograr generar ingresos producto de su actividad. Cada empresa cuenta con diversos mecanismos que permiten que la comunicación exista, pero para que ésta surja de la mejor manera, es importante que esté planeada para que se encauce hacia la optimización de procesos, logrando de esta manera tener de primera mano la información que se requiere para todos los procesos y la que los trabajadores necesitan para el cumplimiento de sus obligaciones. Si estas condiciones se cumplen, las organizaciones ya habrán dado un gran paso para consolidar el éxito de su negocio.

El plan de comunicación con énfasis en endomarketing, posee un efecto de transversalidad en todos los procesos institucionales. Como conducta corporativa está dirigido, sin excepción, a todo el equipo humano vinculado a la institución bajo

cualquier modalidad y a cualquier persona que actúe en nombre o representación de la Clínica.

Objetivos

Objetivo General

Realizar un plan de comunicaciones con énfasis en endomarketing para generar sentido de pertenencia en los colaboradores en cada una de las áreas y servicios de la Clínica Universitaria Bolivariana.

Objetivos Específicos:

- Identificar la cultura institucional mediante un mecanismo participativo que incluya los distintos grupos de interés identificados en la institución.
- Implementar acciones de comunicación orientadas a la inclusión de los colaboradores en mejoramiento continuo de la cultura, ello de conformidad con los mecanismos formales establecidos en la organización.
- Participar activamente en el Comité de mejoramiento continuo de la cultura institucional con el fin de revisar los procesos asistenciales y administrativos, que den cuenta de los alcances en la transformación cultural y su mejoramiento continuo en los servicios ofrecidos.
- Generar indicadores de seguimiento a los canales comunicativos de la institución que permitan monitorear y evaluar las acciones de mejoramiento correspondientes.

Marco Teórico

Comunicación

El proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.

El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. Es más, un hecho sociocultural que un proceso mecánico. (González, 1995)

En el ámbito de la comunicación se configuran los elementos mediante los cuales su existencia es posible, siendo estos para Banny y Jhonson (1971) "Emisor, receptor, mensaje, contexto, código, canal, ruido". Para Aristóteles el proceso comunicativo nace de "La búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance", siendo el objetivo principal del proceso la articulación de estas herramientas de la comunicación para persuadir al receptor de un mensaje surgido de un emisor.

En cuanto a los elementos del proceso, es fundamental contar con el emisor de un mensaje y un receptor que comprenda el contenido que se está transmitiendo para que surja la comunicación. En este sentido, la coherencia en el relacionamiento de las partes dentro del rol comunicativo cobra importancia. La evolución principal que se ha dado en cuanto a los elementos que componen la comunicación entre la antigüedad

y la modernidad es la del canal de transmisión de los mensajes, pasando de una comunicación estrictamente oral y auditiva, pasando al lenguaje escrito, evolucionando a una de tipo gráfico y visual, en donde cobran importancia los medios tecnológicos de difusión de la información.

Una de las claves fundamentales en el proceso de la comunicación es la generación de un sentimiento de empatía entre el interlocutor y el receptor del mensaje. La empatía se define como “la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos” (RAE,2018). Este sentimiento que permite el relacionamiento entre las personas, las instituciones y organizaciones que las rodean, permite un proceso de comunicación efectivo debido a la disponibilidad generada en el receptor del mensaje para aceptar una idea o compartir un pensamiento.

A medida que las civilizaciones a lo largo de la historia han ido evolucionando, las relaciones socioculturales y por lo tanto las necesidades en el ámbito de la comunicación como forma de interacción se han hecho más complejas. En las sociedades primitivas, el lenguaje verbal fue fundamental para la transmisión de conocimientos de generación en generación ya que era la única herramienta para poder conseguir este objetivo. Sin embargo, con la aparición del lenguaje escrito se diversificaron las fuentes de la comunicación, registrando el conocimiento en incontables textos a lo largo de la historia, manteniendo así el legado de civilizaciones tan antiguas como la historia misma del hombre. Según Ruiz (2015) “El desciframiento de las escrituras antiguas es una de las invenciones humanas más importantes. A

través del conocimiento de la historia de los pueblos, hemos podido hacernos una idea precisa de la génesis de nuestra civilización”

Desde el siglo XX, las relaciones en el ámbito de la comunicación entre las personas han cambiado debido a la diversificación de los canales de transmisión de la información y el tipo de organizaciones que rodean sus actividades y el interés de estas por persuadir al mayor número de personas posible, siendo las instituciones de carácter público y privado como el estado y las empresas productoras de bienes y prestadoras de servicios principalmente las generadoras de contenido, en un contexto donde la tecnología ha contribuido a la consolidación de medios de difusión de mensajes y de manipulación de masas, lo que ha permitido nuevas interacciones y formas de influencia entre los individuos y su entorno. En este sentido, según dice Osgood (1961-62,73): “... tenemos comunicación cuando quiera que un sistema, una fuente, inflencie a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta”.

El ser humano en el forjamiento de sus relaciones socioculturales en el ámbito de la comunicación, se enfrenta actualmente en su vida desde la niñez a la adultez, con una serie de superestructuras (Foucault, 1969) a nivel político, económico y social, que influyen en su manera de pensar y de comunicarse, siendo una de las más importantes la educación escolar recibida, donde los docentes cuentan con técnicas y métodos de comunicación, donde ya sea por medio de la persuasión, el uso de juegos didácticos con un efecto psicológico o las dinámicas de grupo ,se forman en el

individuo maneras de expresar sus pensamientos y por lo tanto se da el forjamiento en el nivel de recepción de estos en los demás, siendo el objetivo con esta afirmación demostrar que el proceso comunicativo surge desde las relaciones más cercanas del individuo, como con la familia o el entorno escolar, hasta las herramientas más externas como los medios de comunicación y los diferentes entornos sociales donde desarrolla sus actividades rutinarias.

Comunicación organizacional

Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos. (Fernández Collado, 1999,12).

A lo largo de las diferentes épocas de existencia del ser humano, este ha creado organizaciones que regulan sus relaciones a nivel político, económico y social. Las organizaciones se definen como “unidades que atienden la satisfacción de las necesidades básicas, como alimentación, vestuario, salud, vivienda, transporte, trabajo, necesidades culturales” (Fernández Collado,1999), es decir que el relacionamiento del individuo con este tipo de unidades regula la gran mayoría de interacciones que llegará a experimentar una persona a lo largo de su vida.

Las organizaciones cuentan con diferentes herramientas de relacionamiento con los individuos, ya sea mediante la fuerza o la persuasión, siendo esta última cualidad indispensable actualmente a nivel empresarial y organizacional en el ámbito de la comunicación, no solo en las relaciones internas con empleados y colaboradores, sino en las relaciones externas con clientes y ciudadanos extranjeros. Los medios de comunicación disponibles en la actualidad, como la televisión y el internet principalmente, permiten una mayor capacidad de influencia y de difusión de los mensajes impartidos desde la organización hacia el individuo, siendo herramientas indispensables para la publicidad de bienes y servicios. Una definición sobre la función de los medios de comunicación es la siguiente:

Los medios de comunicación masiva son aquellos mensajes que se envían por un emisor y se reciben de manera idéntica por varios grupos de receptores, teniendo así una gran audiencia; el mundo los conoce y reconoce como la televisión, la radio, el periódico, entre otros (Domínguez, 2012, 24).

Existen dos grandes ramas de la comunicación organizacional donde el uso de medios de comunicación es fundamental, diferenciadas principalmente por el público objetivo y lo que se quiere lograr con estas estrategias comunicativas, estrategias que contribuyen al mejoramiento continuo y a la optimización del trabajo individual y colectivo. Por una parte, existe la comunicación interna, la cual permite “el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa y la productividad en los departamentos de trabajo” (King, 2012). En este sentido, esta vía de comunicación permite a la empresa articular de mejor manera los procesos implicados

para entregar de forma óptima al consumidor final bienes y servicios que permitan mantener a estas organizaciones competitivas en el sector donde desarrolle sus actividades.

La comunicación externa, son todas las actividades realizadas por la organización, cuyo propósito es mantener relaciones con el exterior, en la actualidad a este tipo de comunicación se le conoce como relaciones públicas. (King,2012, 6).

La comunicación organizacional de igual forma busca mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones, ya que se valorizan en cuanto a ambientes laborales ideales para desarrollar actividades e intercambiar información, mediante diferentes canales de distribución de información como infografías con información clara, además de vías institucionales de comunicación que permitan el bienestar general del público, generando un nivel de compromiso mayor por parte de sus colaboradores, lo que garantiza una generación de valor por parte de la organización que permite su estabilidad en el tiempo.

La productividad es:

Un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez, 2007, 62)

Para el desarrollo de la productividad, es indispensable la relación entre lo que se definió como los recursos utilizados y los productos obtenidos, siendo el objetivo principal de cualquier organización la llegada de estos últimos a manos del consumidor final, donde exista una generación de valor conocida por el mayor número de personas posibles, gracias al establecimiento de relaciones públicas enmarcadas en un proceso de comunicación efectivo, mediante los medios de comunicación disponibles en la actualidad que permitan una expresión masiva de los fines de la organización.

La competitividad es:

Un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar para obtener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticipar las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico. No sólo es un problema de tipo tecnológico y económico, sino involucra una gran variedad de aspectos como: territorio, elementos sociales, ambientales y políticas. Por lo tanto, debe de integrar la tecnología, con los aspectos ecológicos, con la finalidad de equilibrar la rentabilidad económica con los objetivos de bienestar social. (Cebberos, 1993, 51)

Dentro de cualquier organización, existen relaciones definidas por la jerarquía de los colaboradores que allí desarrollan diferentes actividades. En este sentido, según King (2012) “para que la comunicación sea eficaz en la empresa, es importante

que surja del empleado, es decir, comunicación de forma ascendente”. Este hecho permite, que las relaciones se basen en un nivel de confianza suficiente que permita una comunicación efectiva, que solucione problemas en poco tiempo, ya que, en relaciones descendentes o autoritarias, el proceso de comunicación se ve obstaculizado por un bajo nivel de empatía entre colaboradores y personas tomadoras de grandes decisiones dentro de las organizaciones.

Dentro de la comunicación externa, se encuentran las estrategias de marketing que permiten a las organizaciones formar un vínculo con sus beneficiarios o clientes, en donde es importante explicar principalmente los beneficios obtenidos por la confianza entregada por parte del consumidor acerca de un bien o servicio que necesite en su día a día y como esta organización puede subsanar esa necesidad, con herramientas eficientes e innovadoras en el ámbito de las estrategias publicitarias surgidas para lograr estos objetivos de manera masiva. En este propósito, son importantes los canales de distribución definidos principalmente por herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad para que estos canales sean eficientes, principalmente mediante el uso del internet.

Las redes sociales son uno de los principales medios de difusión de información en la actualidad disponibles en la web. Estas informan en tiempo real y con gran cantidad de opiniones y puntos de vista de una situación acerca de la prestación de un servicio en cualquier empresa u organización y como estos van encaminados al cumplimiento de una cultura organizacional marcada.

Las redes sociales se han convertido en una forma de comunicar, dando lugar a fenómenos tan novedosos como el del periodismo ciudadano. A través de estas páginas podemos encontrar un acceso fácil y rápido a muchísima información sin necesidad de utilizar un buscador. (Barragán, 2015,12)

En conjunto con lo relacionado anteriormente es posible reconocer la trascendencia de las redes sociales y en este caso, la herramienta de la página web, ya que no sólo se pueden compartir experiencias, conocimientos, bienes económicos, sino lo que se puede hacer con millones de personas como receptores potenciales. La web tal y como la conocemos se basa en dos grandes principios: es universal (cualquiera puede acceder mientras tenga conexión a internet) y es de acceso gratuito (aunque en la red haya servicios de pago).

Es así como a través de diversas estrategias de comunicación es posible generar unas relaciones mucho más cercanas, atractivas e influyentes con los diversos públicos de las organizaciones; de esta manera establecer mayores posibilidades en el cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel organizacional, incluyendo aquellos relacionados con la competitividad y productividad, ya que una organización con estrategias de comunicación motivadoras influye positivamente en los públicos organizacionales al generar un clima y ambiente óptimo para generar acciones en torno a los propósitos misionales.

Mejoramiento Continuo

Recopilación, consolidación, análisis y verificación sistemática de la información, que permite identificar los problemas o fallas de la calidad para gestionar el mejoramiento continuo y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de resultados en salud. (Ministerio de Salud de Cuba, 2016)

El mejoramiento continuo de la cultura se orienta al conocimiento y a los diferentes servicios tales como social y organizacional, situando en primer lugar la sensibilidad y la ética en el cumplimiento de las funciones del colaborador, resaltando la dignidad humana y ofreciendo una óptima atención, comunicación, e información a los usuarios, pacientes, familiares y otros profesionales involucrados en el sistema. En segunda instancia están los procesos organizacionales orientados al cuidado del medio ambiente y la calidad de los servicios y productos ofrecidos por las organizaciones, de esta manera lograr la competitividad y productividad en el mercado.

En estos términos, es importante no dejar de lado la cultura de la humanización de los servicios, ello orientado al proceso de preparación del personal, las líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento; estas

características como las tendencias empresariales actuales para mantenerse en el mercado productivo y competitivo de las organizaciones. Todo este conjunto de alineamientos estratégicos, van encaminados al mejoramiento continuo de la institución, lo cual va de la mano con la optimización de los procesos organizacionales y sin lugar a dudas a la calidad de vida del personal, quienes hacen posible el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización.

Para el mejoramiento continuo al interior de una organización es necesario entender el cambio como oportunidad de mejora, esto con el fin de optimizar y brindar calidad en los servicios ofrecidos al usuario de los servicios y -o productos. A su vez los empleados deben estar alineados en cuanto a las tareas y estrategias que se establezcan por medio del Comité de mejoramiento de la cultura institucional.

En coherencia con lo anterior, el Ministerio de Cuba expidió la Resolución 256 de 2016, a partir de la cual se actualiza el Sistema de Información para la Calidad y se definen los indicadores trazadores para el monitoreo de la calidad. Con esta actualización se pretende (Ministerio de Salud y Protección, 2016):

- Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
- Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud.
- Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma

de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.

- Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad, contemplado en el artículo 47 del Decreto 1011 de 2006 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Ofrecer insumos para la referenciación por calidad entre los diferentes actores del sistema.

Estos preceptos encaminados al aprovechamiento de la información y la gestión del conocimiento de las necesidades de los pacientes, permite que los colaboradores sean personas autónomas tomadoras de decisiones dentro de la institución, así mismo el establecer políticas claras y medibles dentro del Comité de mejoramiento continuo de la cultura al interior de la institución, permite en corto y largo plazo, medir el impacto de las decisiones que se toman en base a las necesidades expuestas por los jefes encargados de cada área y servicio, para el mejoramiento de sus estándares de calidad.

Así mismo el desempeño laboral es un indicador claro acerca de la funcionalidad de la promoción de un mensaje institucional basado en el mejoramiento continuo de los servicios de una entidad u organización, definiéndose como:

Lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales

asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (Ministerio de trabajo de Cuba, 2016)

El mejoramiento continuo permite a nivel organizacional contar con colaboradores que cada día incrementen sus esfuerzos por ser una mejor versión de sí mismos, cumpliendo normas y mejorando los procesos de la Clínica, con el objetivo principal de generar bienestar para ellos mismo y calidad en el servicio que prestan a los pacientes. Con estas metas claras, la productividad y la competitividad de la institución se verán aumentadas, generando valor para la sociedad, teniendo éxito en el sector económico donde genere sus actividades productivas de bienes y servicios a la comunidad.

Para el mejoramiento continuo es fundamental la comunicación interna ya que esta es la principal fuente de transmisión en cuanto los valores y lineamientos que se deben cumplir al interior de una organización, además es necesario visibilizar constantemente la misión y la visión, con lo que se espera por parte de los empleados; para así trazar la estrategia que permita el cumplimiento de metas, donde por medio de los procesos comunicativos el mensaje se emita correctamente a todos los empleados de la organización.

Cultura organizacional

Según Chiavenato (2006,10), la cultura organizacional se define como “el sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad que guía y orienta la conducta de sus miembros”.

El surgimiento de esta cultura como forma de identidad de una organización, implica para sus miembros, sobre todo para sus colaboradores activos, ver la realidad desde el punto de vista del modo como se hacen las cosas en un lugar. En otras palabras, la cultura organizacional es el surgimiento de normas que determinan ciertas formas de conducta dentro de la organización en varios ámbitos importantes dentro de la cotidianidad de las compañías, las cuales son de obligatorio cumplimiento ya que estas se encuentran en códigos escritos como los manuales de gestión. Este tipo de normas se trasladan a diferentes situaciones de la vida cotidiana dentro de los procesos productivos de las compañías. De esta manera, estas leyes regulan situaciones como (Díaz, 2013):

- 1) Autonomía de los trabajadores.
- 2) Estructura de los puestos de trabajo.
- 3) Apoyo por parte de la dirección.
- 4) Premios

5) Resolución de conflictos.

6) Mitigación de riesgos.

En el ámbito de la cultura organizacional, no solo es importante el seguimiento de normas de conducta de carácter obligatorio. Después de las normas, se destaca la importancia de los hábitos o costumbres y de los valores organizacionales. Por una parte, la costumbre a nivel del derecho se define como (Machicado, 2010, 38) “La repetición constante de un acto que con el paso del tiempo se vuelve obligatoria y por necesidad, consentimiento colectivo y apoyo del poder político llega a convertirse en ley”.

En otras palabras, para que una costumbre se vuelva norma su principal característica es la repetición a lo largo del tiempo. Por ejemplo, en tiempos pasados era bien sabido que fumar en ambientes cerrados como una empresa era perjudicial para los compañeros de trabajo, por lo que en muchos lugares no se hacía, así no existiera una norma que definiera claramente esta prohibición en Colombia. Sin embargo, al existir la necesidad de proteger a las personas no fumadoras de mejor manera, en 2009 en Colombia se sanciona la ley antitabaco, que elevó esta conducta de no fumar en el trabajo de costumbre en norma de obligatorio cumplimiento. La costumbre demarca a nivel organizacional una manera de hacer las cosas por parte de un equipo de trabajo, estableciendo valores organizacionales que con el tiempo se convierten en normas a seguir para la formación de una identidad y una cultura

organizacional encaminadas a la satisfacción de las necesidades de los consumidores del bien o servicio ofertado por parte de las organizaciones.

Ilustración 1. Cultura organizacional.



Clínica Universitaria Bolivariana, 2017.

La cultura organizacional no solo desde el ámbito en salud es de vital importancia para la armonía de la organización, puesta está a través de las transmisiones de creencias y valores, en este caso la misión y visión, el plan de desarrollo integral y el plan de comunicación de la organización, permiten llevar a cabo una correcta comunicación y profundización del sentido de pertenencia. A su vez cumple un gran desafío que necesita de conocimiento y manejo para una gestión eficiente y eficaz, lo que significa que centra la organización y su recurso humano al cambio y desarrollo constante.

Endomarketing

Un conjunto de estrategias y acciones de marketing digital ... enfocadas a mejorar la relación y el bienestar interno de los trabajadores y colaboradores de la empresa (crowdsourcing), con el fin de implicarlos en el negocio para generar una mayor motivación, mejora de productividad y con ello, clientes satisfechos. (Barragán, 2015)

El marketing tradicional se ha basado en la forma de dar a conocer un producto o servicio al consumidor final. Sin embargo, este concepto de endomarketing aplica las mismas reglas de creación de clientes y de difusión de información no para los consumidores finales que para el caso de la clínica son los pacientes, sino para los colaboradores. Según esta teoría, el trabajador de una empresa debe tener los mismos incentivos que un comprador, ya que de eso depende la productividad y la competitividad del lugar y por lo tanto la viabilidad del proyecto.

En base a lo anterior se habla entonces de una tendencia gerencial en la que se potencia el capital humano como herramienta para generar ventajas competitivas: conexión e identificación emocional de los empleados con los objetivos de la compañía como estrategia para lograr un mejor desempeño” (Urrego, 2013)

Uno de los mayores activos con los que cuenta cualquier tipo de organización o empresa a nivel mundial es el buen nombre, el cual permite a los consumidores finales tomar una decisión en cuanto a la adquisición de un bien o servicio, es decir una cuestión de persuasión. El mismo suceso se traslada al esquema de colaboradores de una compañía, en donde una reputación de un buen trato, ambientes laborales óptimos y esquemas organizacionales basados en una continua retroalimentación en su funcionamiento por parte de los colaboradores permite generar el buen nombre que necesita cualquier organización para su duración en el tiempo, siendo no sólo una cuestión de lo que define Urrego (2013) como “gestión de calidad a nivel de la organización”, sino una cuestión de generación de rentabilidad y valor para las compañías.

Es relevante una vez más el papel de medios de información como las redes sociales especialmente, ya que en estas plataformas se logra visibilizar en tiempo real y con matices de opiniones variados, la opinión de colaboradores y clientes acerca de la cultura organizacional de una compañía y como esta afecta tanto al empleado como al consumidor final y como esta influencia actualmente en una decisión de consumo de bienes y servicios.

El endomarketing es una estrategia muy utilizada para generar el sentido de pertenencia en los colaboradores, en consecuencia, a través de los medios de comunicación es posible propiciar y promover un mayor acercamiento entre los objetivos organizacionales y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados

para fortalecer la participación activa en acciones de optimización de los servicios y productos ofrecidos por la organización.

Clínica Universitaria Bolivariana

La Clínica Universitaria Bolivariana es una institución que ofrece sus servicios a toda la población de Medellín, Antioquia y el país, sin distingo de credo religioso, raza y estrato socioeconómico, ya que entiende su trabajo en el marco del respeto y la solidaridad humana hacia el enfermo y su familia. En la Institución, los servicios se caracterizan por la integralidad de la atención, la calidad humana y científica de los profesionales que aplican siempre la mejor evidencia disponible, y la ética en el servicio; elementos que se sustentan en la misión y visión institucional (Clínica Universitaria, 2018).

La Clínica, como unidad de la Universidad Pontificia Bolivariana, sigue sus lineamientos estratégicos, contribuyendo a la evangelización de la cultura, la búsqueda constante de la verdad en los procesos de docencia, investigación, proyección social y el enfoque de estos valores desde el humanismo cristiano, para el bien de la sociedad, como pilares fundamentales de su funcionamiento.

Sus servicios se extienden en todos los niveles de atención, con especial énfasis en los de mediana y alta complejidad. Hace parte del proyecto social y académico de la Universidad Pontificia Bolivariana, entidad con 82

años de presencia en el campo de la educación superior en Colombia. Su vocación de clínica universitaria se deriva de la Universidad, al contribuir eficazmente en los procesos de docencia e investigación, para formar integralmente a los profesionales de la salud que requiere la sociedad (Clínica Universitaria, 2018)

Estos lineamientos son parte de su estrategia de *“Proteger el Don Maravilloso de la Vida”*, estableciendo desde los procesos de selección, inducción, entrenamiento y reinducción, evaluación de desempeño y capacitación, las directrices que permitan alinear las competencias, aptitudes y actitudes de talento humano, con los perfiles y lineamientos estratégicos de la Clínica, de manera sincrónica entre las acciones del día a día, con la estrategia institucional.

La Clínica Universitaria Bolivariana cuenta con normas claras en cuanto al comportamiento de las personas dentro de esta institución, constituyéndose en cuatro grandes ramas de cumplimiento obligatorio por parte de colaboradores y pacientes:

- 1) Silencio y tranquilidad.
- 2) No consumo de cigarrillo y sustancias psicoactivas.
- 3) Protocolos de emergencia
- 4) Cuidado de instalaciones, equipos y disposición de residuos.

Misión

“La Clínica Universitaria Bolivariana presta servicios integrales y costo efectivos de salud, con seguridad, calidad humana, ética y científica, consecuente con los principios cristianos de solidaridad y respeto de la vida. Constituye un espacio para la concurrencia de la asistencia con la transferencia del conocimiento a través de la docencia y la investigación, favorece el desarrollo y auto sostenibilidad de la Clínica y la Universidad Pontificia Bolivariana, el crecimiento de su talento humano y el bienestar de la sociedad.” (Clínica Universitaria Bolivariana, 2018).

Visión

“En el año 2019, la Clínica será reconocida a nivel nacional e internacional como Hospital Universitario con servicios de excelencia, sostenible y con alta responsabilidad social y ambiental”. (Clínica Universitaria Bolivariana, 2018).

Plan de comunicación.

Para el presente trabajo se realizó un plan de comunicaciones en los canales de comunicación interna y externa de la Clínica Universitaria Bolivariana. Este con el fin de realizar estrategias comunicativas que permitan el crecimiento y mejoramiento continuo de la institución por medio de la inclusión y la participación de los colaboradores. Para este plan, se contó con el apoyo del Comité de mejoramiento continuo de la cultura institucional, donde las secciones creadas para el boletín interno y el canal externo de Facebook, fueron analizadas y aprobadas.

Boletín Tuyo

Medio de comunicación interno que llega a todos los colaboradores de la Clínica en este caso 780 personas (Administrativos, Asistenciales y Terceros), contando también

con un porcentaje externo, que son las personas que se suscriben por la página web de la Clínica, 120 personas suscritas en la actualidad.

Todos los días martes de cada mes, se publica el boletín institucional llamado Tuyo, para el cual se requiere: Enviar un informe previo del boletín a la Coordinadora de Comunicaciones y Mercadeo en este caso la Jefe Inmediata, para la aprobación y corrección de contenidos que serán publicados el día martes en horas del mediodía. En este medio se publica información de carácter institucional y corporativo. La estructura de este Boletín esta segmentada de la siguiente manera:

Desde Dirección: Es información a cargo de los directores de la Clínica, sean comunicados oficiales o eventos, simposios, encuentros, participaciones en las que uno de ellos allá participado.

Información Importante: en información importante se publica, el monitoreo de medios para mantener a los colaboradores de la clínica informados acerca de la actualidad de salud en el país.

Curso de cualificación Docente: se invita a participar al curso que se realiza cada quince días y está abierto a los colaboradores para aprender sobre diferentes técnicas, tales como manejo de Excel, lectura de revista, navegación, entre otros.

Fechas Importantes: se realiza un reconocimiento a las fechas especiales de cada mes, tales como Día Mundial del Corazón, Día Mundial sin Tabaco, Día contra el Cáncer de Mama y demás fechas importantes en el ámbito de la salud.

English Club: sección a cargo de la Doctora. Eliana Uribe, Medico General, traductora para el paciente internacional de la Clínica y Profesora de inglés para los colaboradores de la institución. En esta sección se publica siempre una frase en inglés con énfasis en un valor o acción representativa para la sociedad.

Entérate: se publican fotos, visitas, congresos, actividades realizadas durante la semana.

Desde Farmacovigilancia: esta sección está a cargo del área de Farmacia, y se publica información relacionada con las Alertas emitidas por el Invima, con el fin de que toda la institución esté enterada acerca de los productos, cumplimiento, vencimiento, escasez o deterioro de los medicamentos.

Seguridad y Salud en el trabajo: en esta sección se publican todas las estrategias creadas por la Clínica para el conocimiento y participación de los colaboradores. Como ejemplo, están las diferentes campañas de pico y placa ambiental que se han realizado al interior de la Clínica, el correcto uso y manejo de Extintores en caso de emergencia, los Simulacros de Evacuación, entre otros.

Desde sistemas: se publican las amenazas cibernéticas o los fraudes o virus que pueden estar circulando en la red.

Desde Gestión Humana: Información relevante para el conocimiento de los colaboradores, eventos importantes como Celebración al Personal de Apoyo, Día de la Enfermera, Jornada de Integración Familiar, entre otros.

Desde Jurídica: Resoluciones o convenios pactados de la Clínica con diferentes entidades, para el conocimiento general.

Desde Comunicaciones: se publica información de interés general, inscripciones para reserva de aulas y demás solicitudes que pueden realizar desde las diferentes áreas de la institución.

Convocatorias Laborales: sección en constante renovación por la demanda que en el momento se requiera en la Clínica de profesionales en diferentes áreas.

Un médico para ti: se buscan tips de salud, y luego se verifican con uno de los médicos y/o especialista de la Clínica, luego se envía la información a la profesional de comunicaciones para que diseñe la e-card.

Desde UPB: se publican eventos, actividades, cursos y reconocimientos netamente de la Universidad.

Innovación para el Alma: Desde el Área de Contabilidad y en compañía del Sacerdote de la Clínica, realizan cada ocho días una reflexión sobre la vida o sobre un tema en la actualidad, en esta misma sección se invita a todos los colaboradores a participar de las pausas activas y de los servicios que ofrece la capellanía.

Agradecimientos: se publican todos los mensajes de agradecimiento que dejan las personas que visitan la Clínica, en estos mensajes cuentan cómo se sintieron sobre su estadía en la clínica y como fue el servicio prestado. También se postean los mensajes dedicados a personas específicas como en el caso de Doctores, Enfermeras, Vigilantes que fueron destacados por su excelente trabajo.

Agenda académica y cultural: para ambas secciones se publica información relacionada con eventos o simposios a realizar por la Clínica o la Universidad Pontificia Bolivariana, siempre dando prioridad a los eventos de la institución.

Nuevos ingresos: esta sección se realiza con el fin de que todos los colaboradores de la institución conozcan las personas que ingresan a la Clínica, para realizar una socialización del nuevo personal que se integra y al área al que incorpora.

Cumpleaños: se comparte el aglomerado de las personas que en ese lapso de una semana cumplen años, y se les comparte su felicitación. La producción de este boletín, se realiza en la plataforma de envíos masivos Sendin Blue, donde se tiene la base de datos de todo el personal de la institución y se envía desde el correo de la Clínica.

Dentro de las estrategias realizadas para el mejoramiento de la cultura en la Clínica Universitaria Bolivariana, se realizaron tres nuevas secciones dentro del

boletín interno, estas fueron primero presentadas a la Coordinadora del área y luego fueron aprobadas en conjunto con todo el equipo de Comunicaciones y Mercadeo.

Espacios para la generación de interacciones entre colaboradores.

Desde Direccionamiento Estratégico:

Para esta sección se tuvieron en cuenta todos los lineamientos estratégicos a la Acreditación, en esta se busca socializar y enseñar a los colaboradores de la Clínica, sobre los procesos formativos y reglamentarios que se deben realizar al interior de la institución, para lograr la acreditación 2018.

Desde Mejoramiento Continuo:

Esta sección se creó con el fin de socializar y recordar a todos los colaboradores las actividades, tareas, metas y propósitos que se trazaron y alcanzaron durante el periodo 01 - 02 del año 2017, se publica esta información con el fin de brindar información oportuna, transparente y clara acerca de los avances en los asuntos materiales que son relevantes e influyentes para la sostenibilidad de la Clínica y su correcto desarrollo.

Para sacar los contenidos de la sección en cada boletín, se consulta de principio a fin los diferentes contenidos que trae la Memoria de Sostenibilidad de 2017 Clínica Universitaria Bolivariana. Metodología GRI – Global Reporting Initiative. La sección en el boletín debe salir acompañada por: Título con referencia al tema, imagen o gráfico con datos y un pequeño texto que explique lo relacionado anteriormente.

Desde Creer en lo Nuestro

La sección creer en lo nuestro se hizo en base a las necesidades y sugerencias de los colaboradores de la Clínica, ya que en diferentes ocasiones manifestaron que les gustaría hacer parte del boletín institucional, donde los demás colaboradores lograrán conocer sobre sus quehaceres y por la conformación de cada área o servicio. Esta nueva sección permite que las personas sientan más cercanía y pertenencia por la dependencia que representan al interior de la Clínica. En esta, se puede evidenciar quienes son las personas que la integran y sus roles, cuáles son sus actividades y a que contribuye su trabajo con la excelencia del servicio que presta la Clínica.

Facebook

Tomando la red social Facebook como canal de comunicación externo, donde el 30% de los seguidores son los colaboradores de la Clínica y teniendo coherencia con todo el trabajo presentado, se da continuidad a la inclusión y socialización de las áreas y servicios de la Clínica en las diferentes plataformas como: Página Web, Boletín Institucional y Facebook.

Para Facebook se busca llegar de una manera más amable y no tan formal, como lo está diseñada la red social. Obviamente sin restarle el grado de importancia y respeto que merecen los colaboradores de la institución.

Metodología

Como herramienta de trabajo, se eligió la variable de aplicar encuestas, esto con la justificación de obtener información estandarizada de todo el público que se desea abarcar, entre ellos, el personal administrativo, asistencial y terceros. Al realizar estas encuestas se logra hacer correcciones a los servicios que muestren bajos niveles de cooperación o coordinación entre las diferentes áreas de la clínica. La muestra para este estudio fue de 215 colaboradores dentro de una población de 780 trabajadores de la clínica, es decir el 27.5%.

Se realizó la encuesta acerca de la percepción que tienen los colaboradores a nivel administrativo, asistencial y de otro tipo como instrumento fundamental para la identificación de una cultura organizacional arraigada y cómo es posible el mejoramiento donde se evalúan las variables de: filosofía institucional, sentido de pertenencia, empoderamiento, liderazgo y estilo de dirección, motivación, formación, pertinencia, comunicación, evaluación, estabilidad, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo y disponibilidad de recursos.

Para la definición de las estadísticas generadas en las encuestas, se establecen las mismas opciones de respuesta para las primeras 16 preguntas, siendo estas enfocadas al nivel de acuerdo del colaborador con cada una de las afirmaciones. Es así como estas respuestas son: Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

La metodología basada en encuestas es: las encuestas sirven, en primer lugar, para estudios exploratorios y descriptivos. También pueden ser utilizadas en estudios correlacionales y explicativos y en estudios de evaluación de proyectos (investigación evaluativa) pero su empleo en estos casos consiste, por supuesto en solicitar meras opiniones sobre relaciones entre variables o explicaciones de un fenómeno. El uso de la encuesta a punta a obtener datos que permitan al investigador decidir por su cuenta la existencia y naturales de las correlaciones o proponer por su cuenta explicaciones o poner a prueba la adecuación de una explicación. (Grasso, 2006,16)

CONCLUSIÓN ----

Análisis de resultados

El estudio que se ha realizado tomando las opiniones de varios colaboradores de la clínica Universitaria Bolivariana, ha abarcado una variedad de temas importantes a ser estandarizados a dentro de la promoción de valores de esta institución en el sector de la salud en Antioquia y en el país, generando una experiencia satisfactoria en las personas, con datos que permitan mejorar continuamente ejerciendo medidas puntuales en ciertos ítems.

Los principales temas planteados puntualmente en las encuestas son los siguientes:

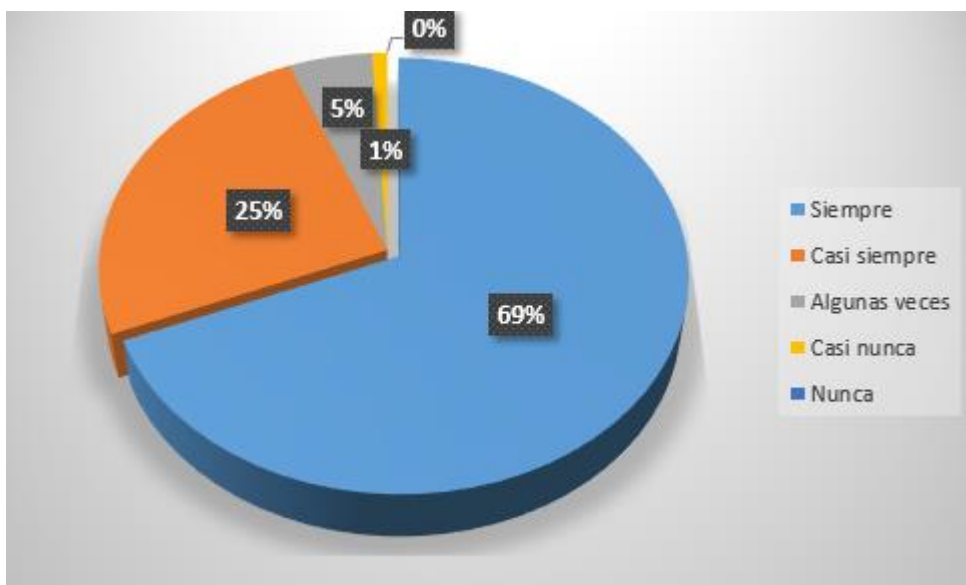
- 1) Orientación de la cultura organizacional.
- 2) Satisfacción de los pacientes con el servicio prestado.
- 3) Amabilidad por parte de los colaboradores.
- 4) Generación de confort en los pacientes.
- 5) Confidencialidad de la información.
- 6) Respeto.
- 7) Mejoramiento del trabajo.
- 8) Compromiso dentro de la cadena de valor de servicios médicos.
- 9) Rol activo en la gestión del riesgo.
- 10) Seguridad en todo momento para el paciente.

En términos generales, las preguntas van encaminadas a la frecuencia con la que los profesionales en el campo de la salud de esta clínica y otro tipo de trabajadores

llevan a cabo este tipo de valores organizacionales, tan importantes dentro del mensaje que quiere transmitir esta institución. La opción de un cumplimiento continuo de estos valores, la cual es siempre, ocupó en la gran mayoría de ítems, un porcentaje superior al 65%, porcentaje significativo a nivel estadístico para establecer el nivel de compromiso de los colaboradores con los fines de la organización. A continuación, se expone en detalle cada una de las preguntas de la encuesta, con sus posibilidades de respuesta y la distribución de cada una de estas dentro del universo mismo de la pregunta.

1. Pregunta: ¿Considera que la cultura organizacional de la Clínica Universitaria Bolivariana está centrada en los valores, principios, procedimientos y conductas que comparten los colaboradores de la organización?

Ilustración 2. Pregunta 1.

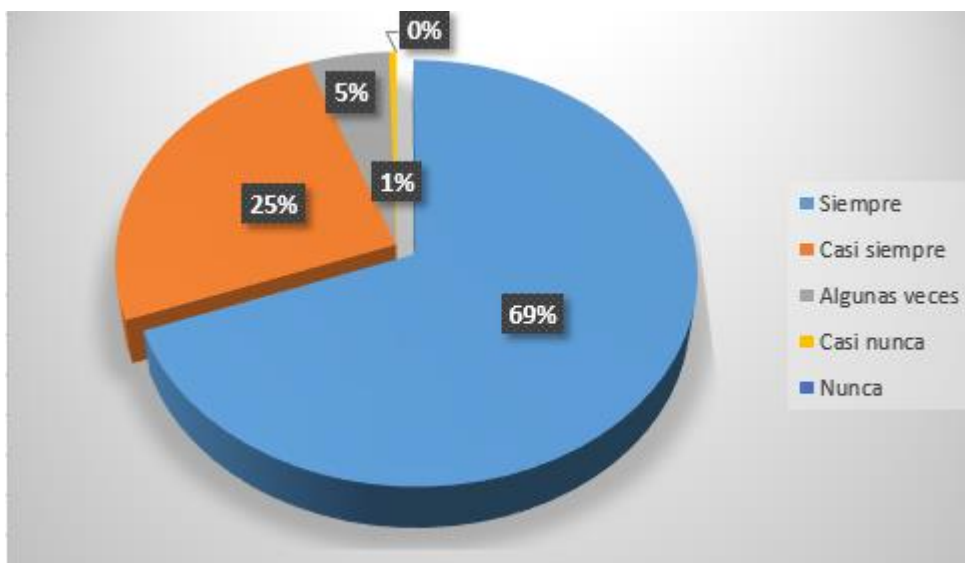


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
148	68,84%	54	25,12%	11	5,12%	2	0,93%	0	0,0%	215

En cuanto a la cultura organizacional, más del 80% de la muestra de colaboradores entrevistados opina que es muy necesario dentro de la clínica Universitaria Bolivariana la promoción de valores institucionales que la promuevan entre compañeros y con los pacientes. Mientras que el 20% restante manifiestan que solo algunas veces esta cultura está centrada en los valores, principios, procedimientos y conductas.

2. Pregunta: ¿La cultura de servicio en la clínica está orientada a la satisfacción del cliente o usuario, mediante una atención efectiva por parte de los miembros de la institución?

Ilustración 3. Pregunta 2.

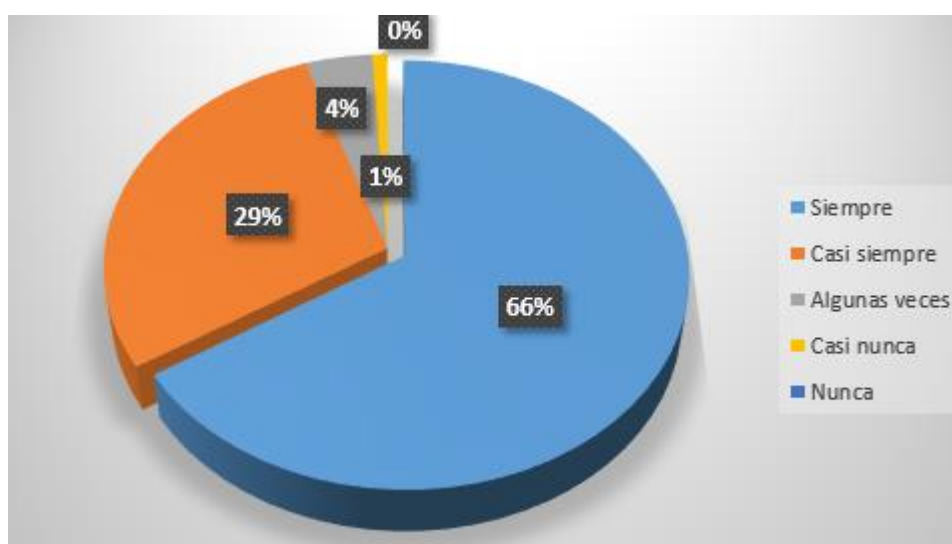


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
149	69,30%	54	25,12%	11	5,12%	1	0,47%	0	0,0%	215

Más del 80% de los colaboradores entrevistados, tienen entre las prioridades de sus funciones dentro de la clínica la satisfacción del cliente mediante la prestación de un buen servicio. Lo que demuestra que de un 100% de la muestra obtenida, en la Clínica Universitaria Bolivariana se presta una atención efectiva.

3. Pregunta: ¿La cultura de servicio en la clínica está orientada a la satisfacción del cliente o usuario, mediante una atención esmerada por parte de los miembros de la institución?

Ilustración 4. Pregunta 3.

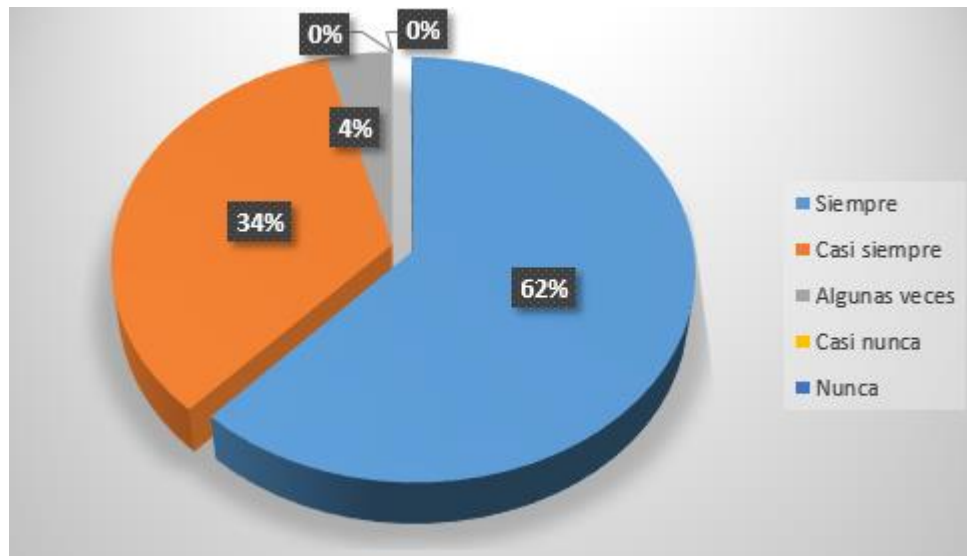


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
142	66,05%	62	28,84%	9	4,19%	2	0,93%	0	0,0%	215

Más del 80% de los colaboradores entrevistados manifiesta su interés en que la atención esmerada a los pacientes es importante dentro de sus funciones a la hora de trabajar en la Clínica Universitaria Bolivariana. Y el 20% solo algunas veces se esmeran para brindar una atención esmerada a los pacientes y sus familias.

4. Pregunta: En la clínica se presta una atención con amabilidad

Ilustración 5. Pregunta 4.

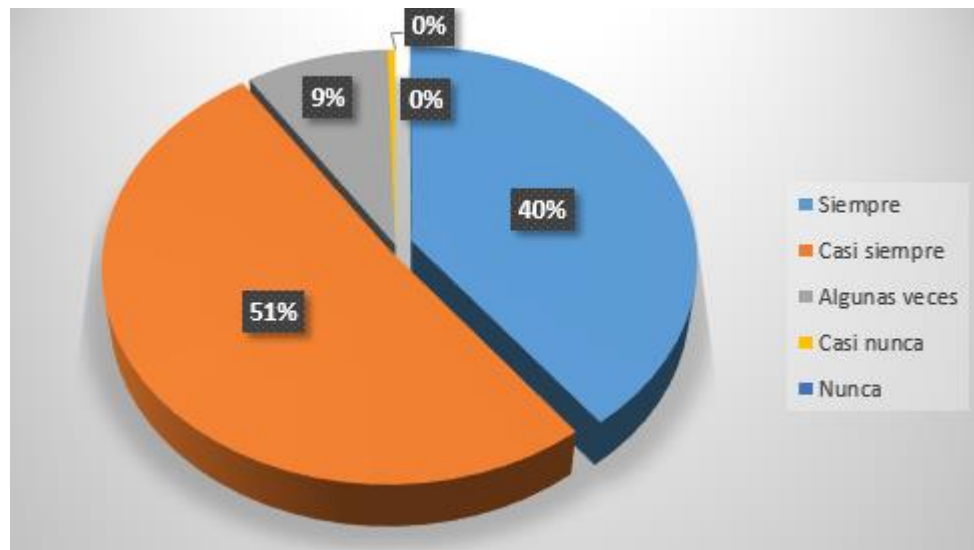


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
133	61,86%	73	33,95%	9	4,19%	0	0,00%	0	0,0%	215

Los colaboradores que afirman que la atención al paciente con amabilidad dentro de la clínica supera el 95% del total de la muestra. Sin embargo, el porcentaje de colaboradores que manifiesta que esa atención se presenta casi siempre es alto, con 73 colaboradores que escogieron esa opción de respuesta, por lo que es necesario para la clínica fortalecer este ítem mediante mayor capacitación a su personal en este sentido.

5. Pregunta: En la clínica se presta una atención con oportunidad.

Ilustración 6. Pregunta 5.

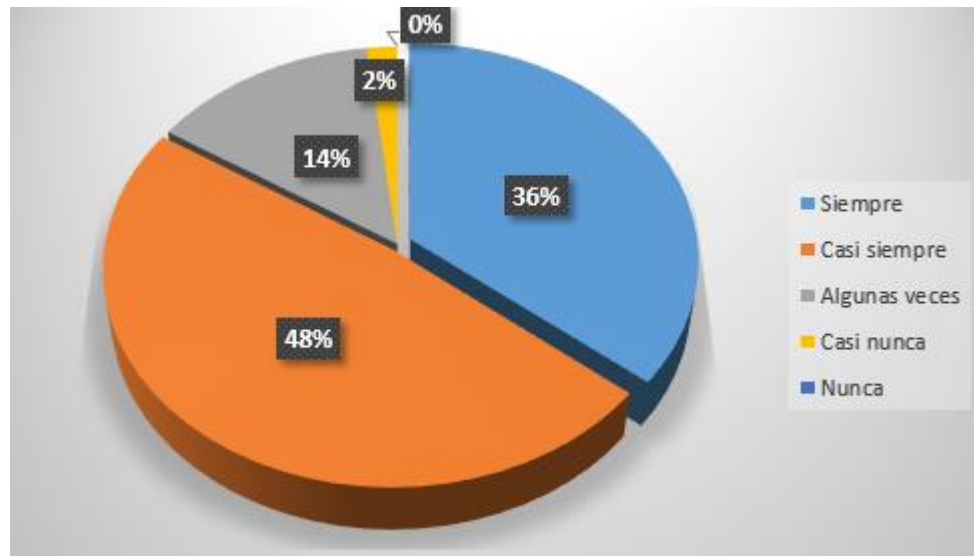


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
85	39,53%	110	51,16%	19	8,84%	1	0,47%	0	0,0%	215

Los colaboradores de la Clínica en un 40% están de acuerdo con la medida que afirma que al interior de la institución se genera una atención con oportunidad, siendo esta una variable alta ya que el 51% confirma que casi siempre es así, lo que indica que la atención al paciente es oportuna en la mayoría de los casos.

6. Pregunta: En la clínica se presta una atención con confort

Ilustración 7. Pregunta 6.

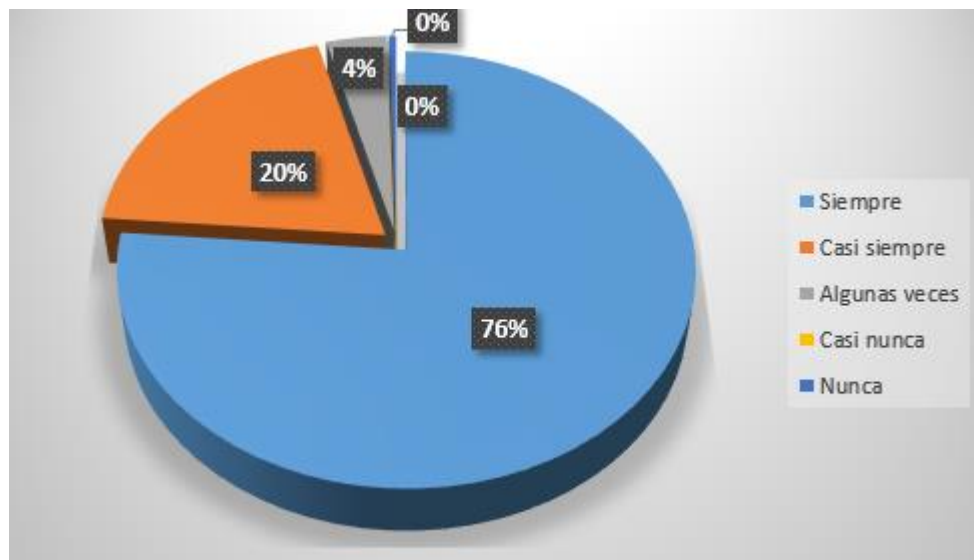


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
77	35,81%	104	48,37%	30	13,95%	4	1,86%	0	0,0%	215

El confort es un concepto relacionado con la atención recibida en la clínica por parte de los colaboradores, además con la infraestructura de la clínica y la eficiencia en la asignación de citas médicas y la eficiencia en los canales de comunicación a nivel interno y externo. El porcentaje de colaboradores que afirma que el confort solo se presenta casi siempre y algunas veces supera el 60% del total de la muestra, siendo una clara evidencia de que la clínica debe mejorar en estos aspectos.

7. Pregunta: En la clínica se presta una atención con confidencialidad

Ilustración 8. Pregunta 7.

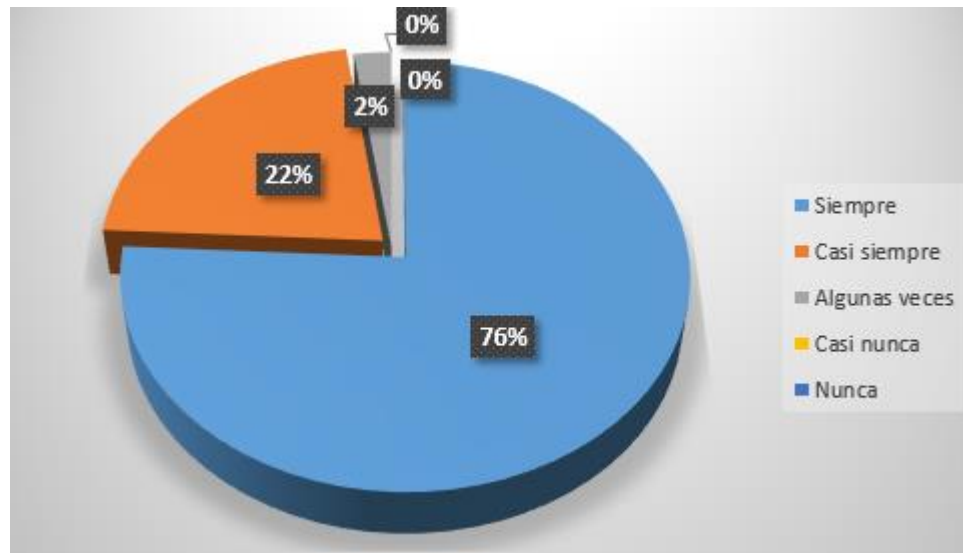


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
164	76,28%	42	19,53%	8	3,72%	0	0,00%	1	0,5%	215

En el servicio médico, es indispensable un grado de confidencialidad alto entre el profesional de la salud y el paciente. Esta afirmación la han comprendido el 76,28% de los colaboradores de la clínica Universitaria Bolivariana que consideran que existe la confidencialidad en la prestación del servicio.

8. Pregunta: En la clínica se presta una atención con respeto

Ilustración 9. Pregunta 8.

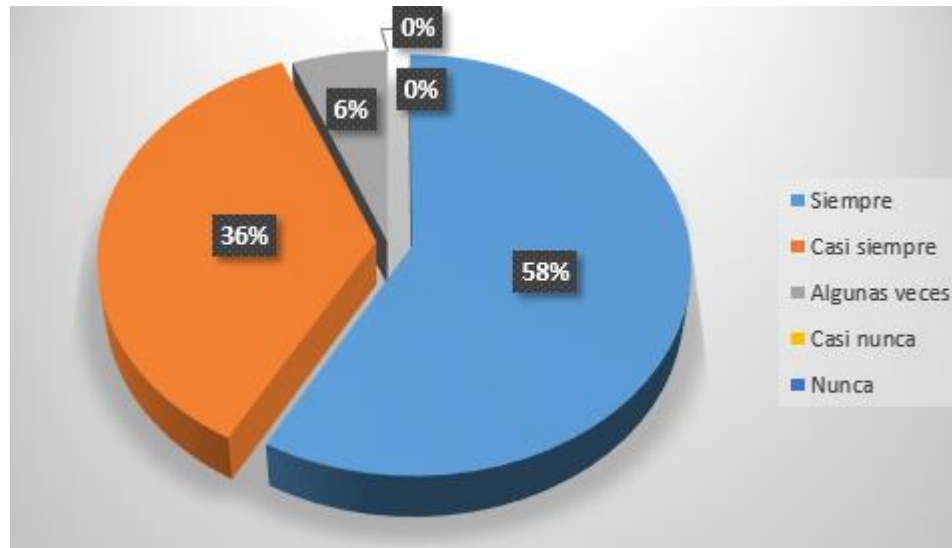


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
163	75,81%	47	21,86%	5	2,33%	0	0,00%	0	0,0%	215

El respeto es un valor fundamental dentro de la cultura organizacional de la clínica Universitaria Bolivariana. 210 de los 215 colaboradores encuestados para la investigación, manifiesta que siempre o casi siempre el respeto está presente en las relaciones y externas de la organización. Es necesario mejorar la percepción de respeto, para que el casi 22% de encuestados que manifiesta que el respeto se da casi siempre, cambie su opinión a siempre en una futura investigación.

9. Pregunta: En la clínica los colaboradores están continuamente aprendiendo y se preocupan por realizar cada día mejor su trabajo.

Ilustración 10. Pregunta 9.

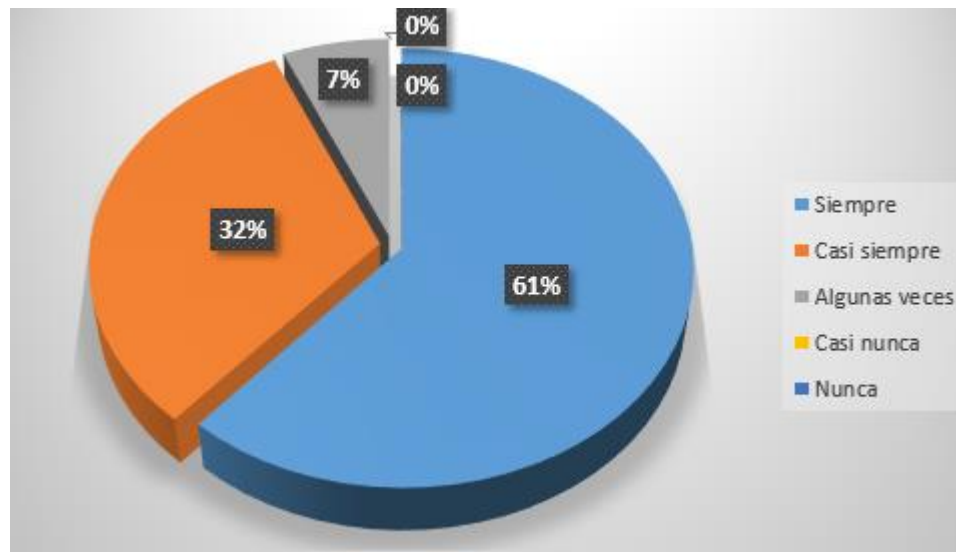


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
125	58,14%	77	35,81%	13	6,05%	0	0,00%	0	0,0%	215

El 58,14% de los encuestados manifiesta su interés en una capacitación constante que los permita crecer como profesionales y mejorar los servicios que se dan al paciente. Sin embargo, el porcentaje que manifiesta que casi siempre se encuentra interesado en este continuo aprendizaje supera el 35% de la muestra, por lo que es necesario el fortalecimiento del aprendizaje continuo como valor institucional.

10. Pregunta: En la clínica se brinda una atención cortés, cálida, empática y respetuosa comprendiendo las necesidades del paciente y su familia como un ser integral.

Ilustración 11. Pregunta 10.

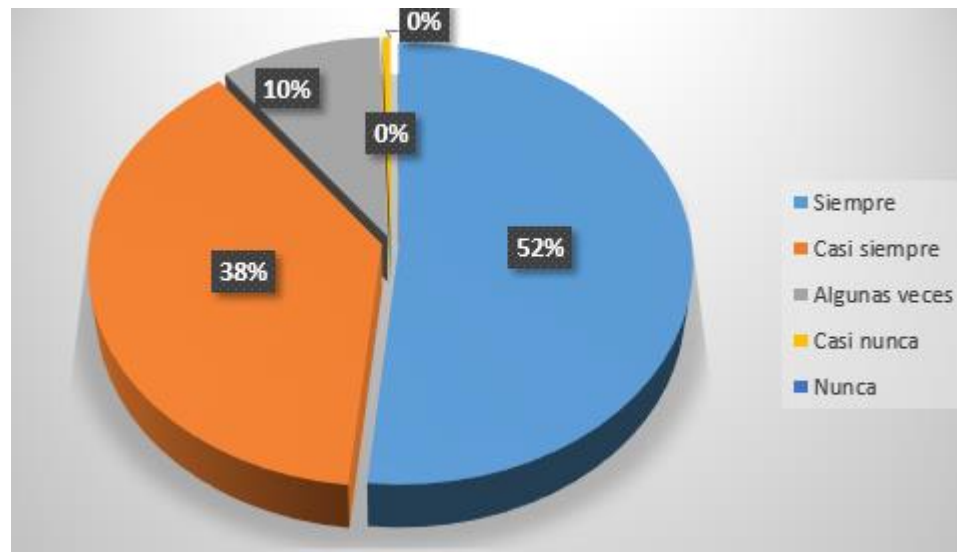


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
132	61,40%	69	32,09%	14	6,51%	0	0,00%	0	0,0%	215

201 de los 215 encuestados manifiesta su interés en un servicio que sea humanitario con el paciente, resaltando la importancia de valores institucionales como el respeto, la empatía y la solidaridad con el usuario y sus familias.

11. Pregunta: Se percibe compromiso en todos los niveles de la clínica para hacer las cosas bien y libres de riesgo garantizando un ambiente de calidad y seguridad.

Ilustración 12. Pregunta 11.

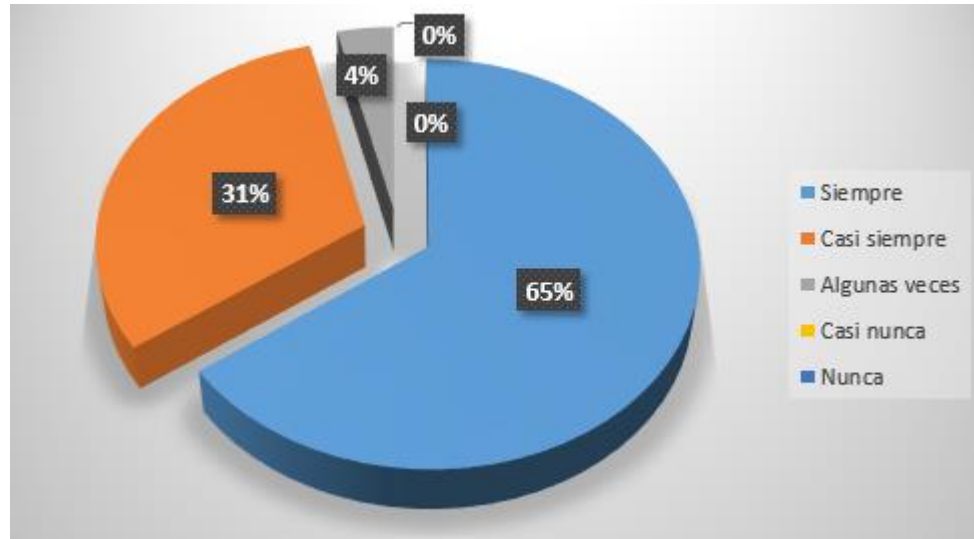


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
111	51,63%	82	38,14%	21	9,77%	1	0,47%	0	0,0%	215

El compromiso en la gestión del riesgo dentro de cada uno de los procedimientos es una prioridad absoluta que tienen siempre en cuenta un poco más del 50% de los 215 encuestados. Es necesario mejorar este ítem ya que el porcentaje de personas que manifiestan realizar esta gestión casi siempre se aproxima al 40%.

12. Pregunta: Considera que en la clínica cuenta con servicios seguros: para el paciente, la familia, los colaboradores.

Ilustración 13. Pregunta 12.

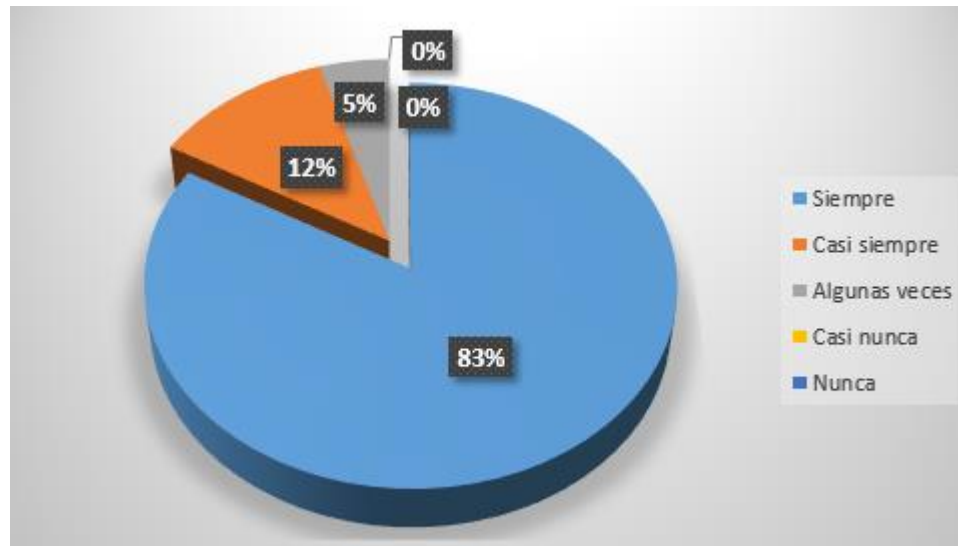


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
140	65,12%	67	31,16%	8	3,72%	0	0,00%	0	0,0%	215

Más del 90% de los colaboradores de la clínica Universitaria Bolivariana manifiestan su positiva percepción acerca de la gestión del riesgo que se maneja al interior de la institución, donde resaltan que los servicios que ofrecen al paciente, la familia y los mismos colaboradores son servicios de alta calidad.

13. Pregunta: Considera que en la clínica la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención.

Ilustración 14. Pregunta 13.

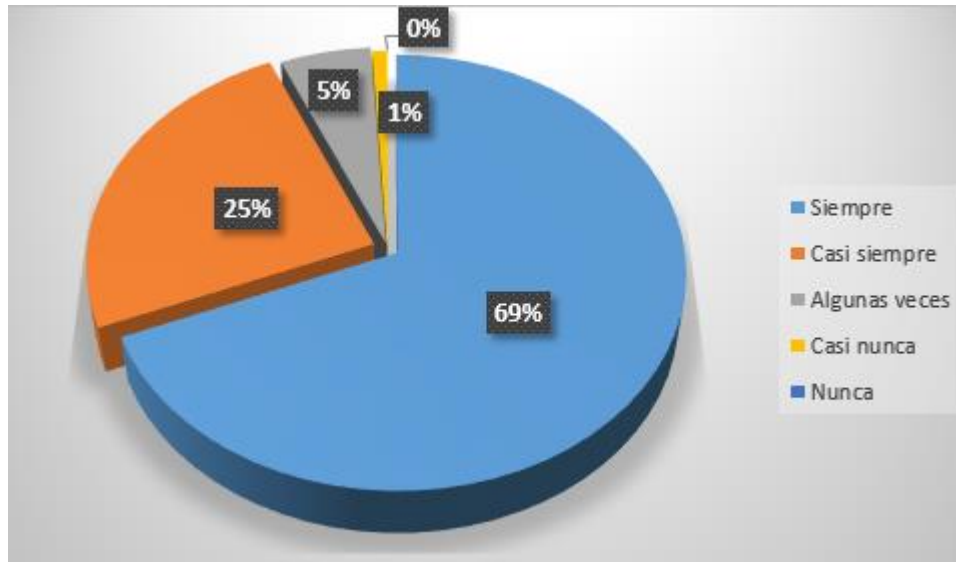


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
179	83,26%	26	12,09%	10	4,65%	0	0,00%	0	0,0%	215

Como principio y lineamiento fundamental de la Clínica Universitaria Bolivariana es primordial la seguridad que se presta al paciente, como lo demuestra las diferentes estrategias al interior de la institución y las políticas de seguridad y confidencialidad con el usuario y su familia, motivo por el cual el 83% de los encuestados lo reconocen y consideran como principio.

14. Pregunta: Considera que la gestión de riesgos es una prioridad en la clínica.

Ilustración 15. Pregunta 14.

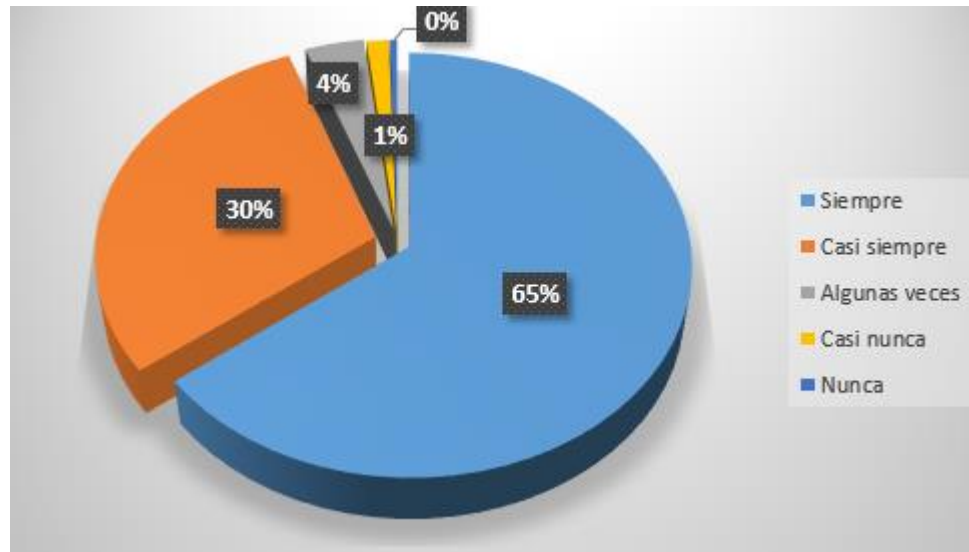


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
148	68,84%	53	24,65%	12	5,58%	2	0,93%	0	0,0%	215

Para los lineamientos de la Clínica Universitaria Bolivariana es una prioridad la gestión de riesgos dentro de los diferentes servicios y áreas de la institución. Lo cual el 69% de los encuestados manifiestan que esta prioridad es de realizarla siempre y el 25% manifiestan que es casi siempre. Afirmación que demuestra que la Clínica cumple con las leyes y reglamentos por las diferentes entidades del estado como el instituto Invima. Que la reducción que riesgos es un factor importante para los colaboradores y en general para la seguridad del paciente.

15. Pregunta: Considera que, en su área o servicio, se proponen acciones dirigidas a mitigar oportunamente las situaciones de riesgo.

Ilustración 16. Pregunta 15.

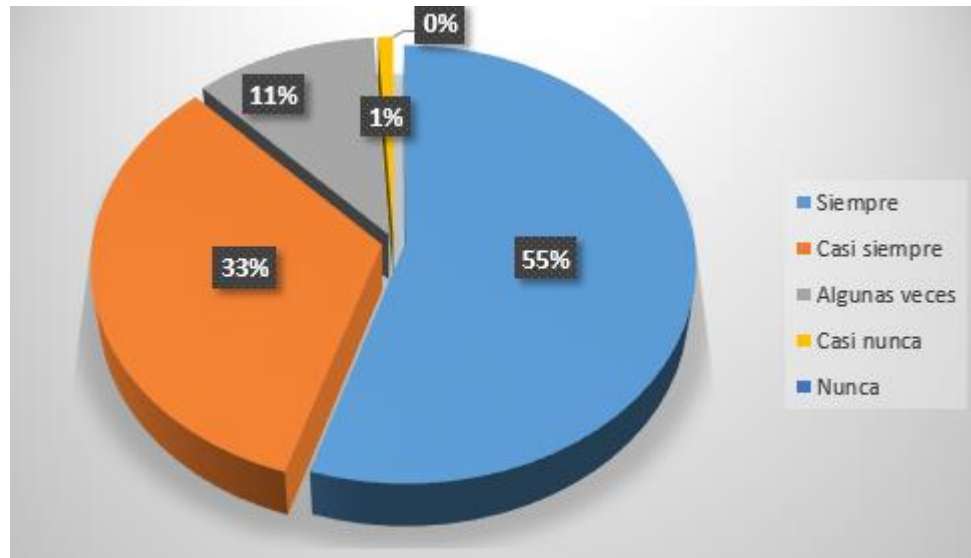


Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
139	64,65%	64	29,77%	8	3,72%	3	1,40%	1	0,5%	215

Dentro de un esquema organizacional en el cual la participación de los colaboradores en el proceso de mejoramiento continuo en los servicios sea constante, el 65% de los encuestados de la clínica manifiestan su gran interés por una gestión de riesgos adecuada que garantice la seguridad de los pacientes y personal en las diferentes áreas. Otro 30% de la muestra, expone interés en el mejoramiento de este proceso, con mejoras a realizar.

16. Pregunta: Considera que en la clínica se identifican proactivamente los riesgos que pueden causar daños a los grupos de interés

Ilustración 17. Pregunta 16.



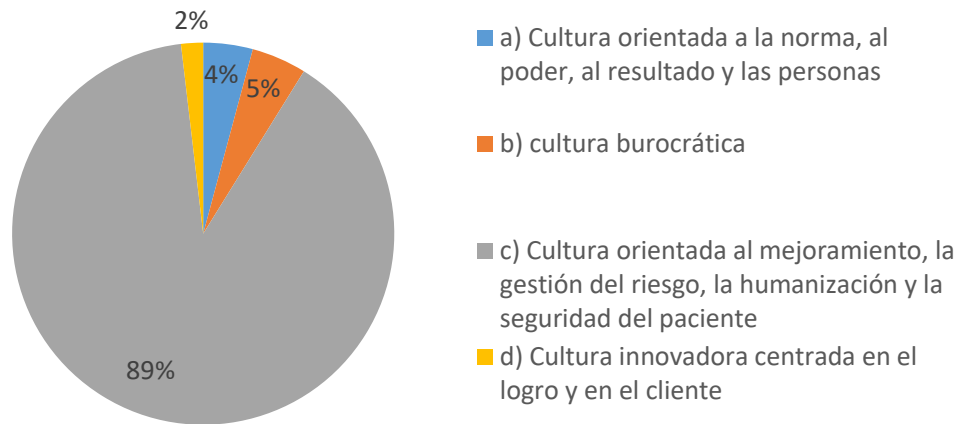
Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
118	54,88%	71	33,02%	24	11,16%	2	0,93%	0	0,0%	215

Una identificación proactiva de riesgos requiere gran conocimiento por parte de los colaboradores de la clínica de los procesos implicados en la prestación del servicio de salud. En este sentido, aproximadamente el 55% de los encuestados manifiesta la importancia dentro de sus funciones el conocimiento previo de los riesgos a nivel organizacional para una política preventiva. Un 33% de la muestra también manifiesta su interés en trabajar en estas actividades.

17. Pregunta con selección múltiple: Tipo de cultura que percibe el personal en la clínica 2018.

Ilustración 18. Pregunta 17.

Tipo de cultura que percibe el personal en la clínica 2018



A	%	B	%	C	%	D	%	Total
9	4,19%	10	4,65%	192	89,30%	4	1,86%	215

En esta pregunta, la intención es obtener un resultado confiable en cuanto a la estructura de la cultura organizacional de la clínica. Es así como se obtiene un resultado importante para obtener una respuesta. El 89% de la muestra de colaboradores entrevistada, manifiesta que la cultura organizacional debe estar enfocada al mejoramiento, la gestión del riesgo, la humanización y seguridad del paciente.

Ilustración 19. Consolidado total de respuestas obtenidas.

PREGUNTAS	Siempre	%	Casi siempre	%	Algunas veces	%	Casi nunca	%	Nunca	%	Total
1	148	68,84%	54	25,12%	11	5,12%	2	0,93%	0	0,0%	215
2	149	69,30%	54	25,12%	11	5,12%	1	0,47%	0	0,0%	215
3	142	66,05%	62	28,84%	9	4,19%	2	0,93%	0	0,0%	215
4	133	61,86%	73	33,95%	9	4,19%	0	0,00%	0	0,0%	215
5	85	39,53%	110	51,16%	19	8,84%	1	0,47%	0	0,0%	215
6	77	35,81%	104	48,37%	30	13,95%	4	1,86%	0	0,0%	215
7	164	76,28%	42	19,53%	8	3,72%	0	0,00%	1	0,5%	215
8	163	75,81%	47	21,86%	5	2,33%	0	0,00%	0	0,0%	215
9	125	58,14%	77	35,81%	13	6,05%	0	0,00%	0	0,0%	215
10	132	61,40%	69	32,09%	14	6,51%	0	0,00%	0	0,0%	215
11	111	51,63%	82	38,14%	21	9,77%	1	0,47%	0	0,0%	215
12	140	65,12%	67	31,16%	8	3,72%	0	0,00%	0	0,0%	215
13	179	83,26%	26	12,09%	10	4,65%	0	0,00%	0	0,0%	215
14	148	68,84%	53	24,65%	12	5,58%	2	0,93%	0	0,0%	215
15	139	64,65%	64	29,77%	8	3,72%	3	1,40%	1	0,5%	215
16	118	54,88%	71	33,02%	24	11,16%	2	0,93%	0	0,0%	215

Selección	A	%	B	%	C	%	D	%	Total
17	9	4,19%	10	4,65%	192	89,30%	4	1,86%	215

Resultados arrojados de la encuesta

A modo de resumen, las principales conclusiones a nivel porcentual de la muestra tomada del 27,5% del personal de la Clínica Universitaria Bolivariana, que en términos absolutos fue de 215 personas.

- 1) Más del 90% de los encuestados del personal de servicios de la clínica ha expresado su total acuerdo con el seguimiento de la cultura organizacional que la clínica quiere inculcar en sus empleados, calificando con A la gran mayoría las tres primeras preguntas correspondientes a este ítem.

- 2) El 78% del personal entrevistado manifiesta la importancia de valores dentro de la organización como amabilidad, oportunidad, confort, respeto y confidencialidad, siendo estos fundamentales para el buen nombre de la institución antes los pacientes.
- 3) En cuanto a los procesos que garantizan el bienestar de los pacientes, como por ejemplo su tratamiento, el manejo de situaciones peligrosas y apremiantes que surgen en el contexto de una institución de salud, además del compromiso con el mejoramiento continuo del servicio de la clínica Universitaria Bolivariana, representan más del 90% del total de la muestra de funcionarios entrevistados.
- 4) Apenas el 53% del personal entrevistado para las preguntas correspondientes a gestión de riesgo y seguridad, se encuentra alineado con estas políticas internas, por lo que es un punto para mejorar en la clínica en sus procesos de comunicación internos, ya que la seguridad en el trabajo es un tema muy importante que no se puede dejar de lado.
- 5) Más del 70% de los encuestados ha expresado su voluntad de que la cultura organizacional de la clínica se vea orientada hacia la norma, el poder, el resultado y las personas, siendo un claro indicio de una necesidad de mejoramiento de los procesos internos de la institución con el manejo de sus colaboradores y con procesos externos encaminados a mejores relaciones con los pacientes, que mejoren su experiencia de vida.

Como conclusión se puede deducir que en la Clínica Universitaria Bolivariana los colaboradores están altamente calificados para prestar servicios de excelencia y calidad, que, mediante el plan de mejoramiento continuo y los análisis realizados en el Comité de mejoramiento continuo institucional, los colaboradores en los diferentes servicios y áreas de la Clínica, se han comprometido y acatado todas las oportunidades de mejora presentadas. Además de esto vale la pena resaltar que los medios de comunicación internos y externo han servido como plataforma para la inclusión y acompañamiento de ambos públicos objetivos, en este caso el colaborador y el paciente.

Conclusiones

- En la Clínica Universitaria Bolivariana se ha identificado una cultura organizacional centrada en los principios y valores, donde los lineamientos estratégicos y el plan de mejoramiento continuo ha permitido incrementar los índices de: gestión del riesgo, humanización del servicio y la seguridad del paciente.
- La importancia de la tecnología dentro de la promoción de la Clínica Universitaria Bolivariana con una prestación de servicios óptima radica en ser una vía de comunicación que dé a conocer las acciones implementadas para cumplir con los valores organizacionales así garantizar el bienestar de los pacientes. Las acciones de comunicación deben estar orientadas a recopilar información de manera constante, acerca de la percepción de colaboradores y pacientes sobre los servicios entregados y recibidos por parte de la clínica Universitaria Bolivariana.
- Una participación en el comité de mejoramiento continuo de la clínica por parte de personas especializadas en la recopilación de datos, como lo es el comunicador es fundamental para formar estadísticas que permitan monitorear el cumplimiento de los valores organizacionales de la clínica y gestionar de forma eficiente la información de interés general para colaboradores y pacientes con la tecnología como gran aliada, es importante con el fin de establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los servicios. De esta manera impactar positivamente en la cultura organizacional a través de estrategias de comunicación con énfasis

en el endomarketing para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

- El seguimiento de los canales comunicativos de la clínica como las redes sociales y los canales de comunicación interna es importante para estar al tanto de las opiniones de los usuarios acerca de los servicios recibidos y mantener a los colaboradores informados, con el fin de un mejoramiento continuo en la atención prestada al paciente.

Recomendaciones

- En primer lugar, es necesario para la Clínica Universitaria Bolivariana mantener actualizadas sus bases de datos, correspondientes a los pacientes que utilizan sus servicios, con historiales detallados acerca de los profesionales que han atendido a la persona y el nivel de satisfacción de la persona, además de protocolos claros acerca de cómo actuar ante diferentes situaciones que se presentan en la prestación de servicios médicos.
- Es indispensable para la Clínica Universitaria Bolivariana ampliar la muestra obtenida en las encuestas realizadas para el cumplimiento de la investigación realizada. Es necesario ampliar las preguntas a otras áreas de la clínica, para así obtener un mayor nivel de confiabilidad en la realización de indicadores que midan la eficiencia de la cadena de valor del servicio médico, la satisfacción de los usuarios y la gestión del riesgo en el proceso.
- Por otra parte, es necesario el mejoramiento específico en los ítems relacionados con una realización mejor del trabajo y el compromiso con el proceso del servicio por parte de los colaboradores de la clínica, ya que en las encuestas son las preguntas que han mostrado un nivel más bajo de compromiso con un poco más del 50% de los empleados que expresó siempre estar acorde con estos procesos específicos, estableciendo áreas de trabajo específicas para su mejoramiento en el corto plazo, mostrando beneficios para los pacientes.

- Por último, es necesario que el mejoramiento continuo se traslade a los canales de comunicación desarrollados con la tecnología, ya que en el competitivo sector salud del siglo XXI, la innovación continua en los procesos, actividades y profesionalismo por parte de los colaboradores, marca una hoja de ruta para una constante generación de contenido que de seguridad a los pacientes y los colaboradores del compromiso de la clínica como organización para promover estos continuos cambios en el tiempo.
- Realizar comités de apoyo para la verificación del mejoramiento continuo debe ser un compromiso que involucre a todos los niveles de la Clínica, que permita transitar a un comportamiento consciente de la necesidad de asegurar un ambiente de calidad y seguridad, donde no exista temor a notificar los errores y el reporte se convierta en una oportunidad de aprendizaje individual y organizacional, esto con el fin de mantener el mejoramiento continuo de la cultura.
- Continuar involucrando de manera permanente a todos los colaboradores de la Clínica en el mejoramiento continuo de la cultura, pues son ellos los encargados de brindar estrategias y aportar a las mejoras de este plan. Para esto realizar, entrevistas, encuestas, grupos focales, espacios de acompañamiento para que implementar la inclusión en los procesos de la Clínica.

Referencias

Andrea Barragán. (2015). *Definiciones para comprender que es el endomarketing*. Madrid: Revista Merca2.0

Aular, Michael. (2015, 5). *La cultura organizacional*. GestioPolis.

Banny, Johnson. (1971) *Dinámica de grupo en la educación*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Domínguez, Goya. (2012, 24). *Medios de comunicación masiva*. Ciudad de México, Red tercer milenio.

Fernández Collado, Carlos. (2010,12). *La comunicación en las organizaciones*, México: Ed. Trillas.

Foucault. (1969) *Michel Foucault las palabras y las cosas, una arqueología de las ciencias humanas*. París, Francia: Siglo XXI Editores.

González, F. (1995) *Comunicación, desarrollo y personalidad*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Hernández, Mendo. (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. España: Editorial Deportiva, S.L.

Idalberto, Chiavenato. (2006,10). *Gestión del talento humano*. Ciudad de México: Editorial, Ricardo A. del Bosque Alayón.

J, Machicado. (2010, 38). *La Costumbre*. La Paz, Bolivia: Apuntes jurídicos.

Jesús Ruiz, García. (2015) *Evolución histórica de la escritura*. Madrid España: Universidad Autónoma de Madrid.

King Núñez, Karla Ivette. (2012-29). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. GestioPolis.

Martínez De Ita, Eugenia. (2003). *El concepto de productividad en el análisis Económico*. México: Red de estudios de la Economía Mundial.

Natalia Urrego, Guzmán. (2013) *Endomarketing una ventaja competitiva para las empresas colombianas*. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.

Osgood & Morris, C. (1961). *Análisis de los significados de una variedad de valores humanos, expresados por universitarios estadounidenses*. Estados Unidos: The journal of Abnormal and Social Psychology, 62-73.

Apéndices

Apéndice 1A. Encuesta de Percepción de cultura de Mejoramiento



ENCUESTA PERCEPCIÓN DE CULTURA DE MEJORAMIENTO

Introducción: El Modelo de cultura organizacional de la Clínica Universitaria Bolivariana está centrada en los valores, principios, procedimientos y conductas que comparten los colaboradores de la organización, buscando una identidad y fuente de impacto en el mercado (prestación de los servicios de salud integrales con calidad y seguridad), representados en el compromiso del ser humano con la comunidad y de su crecimiento progresivo en su capacidad de observar, analizar, aprender y compartir el conocimiento.

“La cultura del mejoramiento hace que los integrantes de una organización estén continuamente aprendiendo, compartiendo, desarrollando, transfiriendo y utilizando sus conocimientos y capacidades para lograr un mejoramiento continuo y la creación de una ventaja competitiva dinámica”. Bill Ford.

Por favor conteste las siguientes afirmaciones con respecto a su unidad o área clínica. Elija sus respuestas utilizando la siguiente escala.

Cargo: _____

Asistencial Administrativo Apoyo

Tipo de contrato: Vinculado Tercero

Fecha: _____

	A	B	C	D	E
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. Considera que la cultura organizacional de la Clínica Universitaria Bolivariana está centrada en los valores, principios, procedimientos y conductas que comparten los colaboradores de la organización					
2. La cultura de servicio en la clínica está orientada a la satisfacción del cliente o usuario, mediante una atención efectiva por parte de los miembros de la institución.					
3. La cultura de servicio en la clínica está orientada a la satisfacción del cliente o usuario, mediante una atención esmerada por parte de los miembros de la institución.					
4. En la clínica se presta una atención con amabilidad					

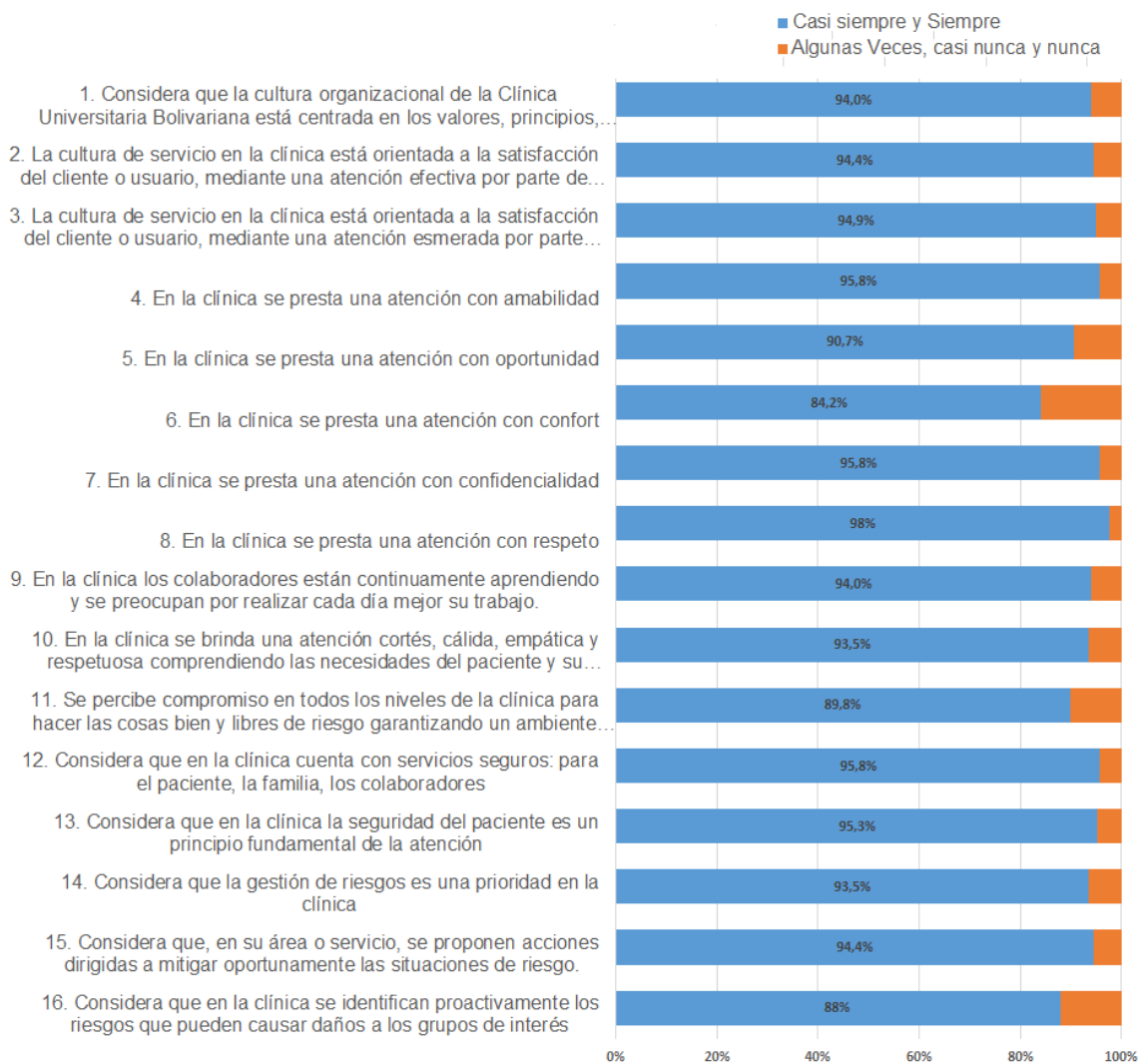
5. En la clínica se presta una atención con oportunidad					
6. En la clínica se presta una atención con confort					
7. En la clínica se presta una atención con confidencialidad					
8. En la clínica se presta una atención con respeto					
9. En la clínica los colaboradores están continuamente aprendiendo y se preocupan por realizar cada día mejor su trabajo.					
10. En la clínica se brinda una atención cortés, cálida, empática y respetuosa comprendiendo las necesidades del paciente y su familia como un ser integral.					
11. Se percibe compromiso en todos los niveles de la clínica para hacer las cosas bien y libres de riesgo garantizando un ambiente					

de calidad y seguridad.					
12. Considera que en la clínica cuenta con servicios seguros: para el paciente, la familia, los colaboradores					
13. Considera que en la clínica la seguridad del paciente es un principio fundamental de la atención					
14. Considera que la gestión de riesgos es una prioridad en la clínica					
15. Considera que, en su área o servicio, se proponen acciones dirigidas a mitigar oportunament e las situaciones de riesgo.					
16. Considera que en la clínica se identifican proactivament e los riesgos que pueden causar daños a los grupos de interés					
Responda la siguiente pregunta según la opción que más considere					
17. Qué tipo de cultura percibe usted en la clínica:					
a) Cultura orientada a la norma, al					


poder, al resultado y las personas.					
b) Cultura burocrática					
c) Cultura orientada al mejoramiento, la gestión del riesgo, la humanización y la seguridad del paciente.					
d) Cultura innovadora, centrada en el logro y en el cliente					

Apéndice 2B. Porcentaje de la encuesta Percepción de cultura del Mejoramiento

Continuo



Apéndice 3C. Ficha técnica de la encuesta

			BASE DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DE CULTURA DE MEJORAMIENTO																				
CARGO	T_EMPLEADO	T_CONTRA	FECHA (yyyy/mm/c)	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_17	P_17	P_17
CAMILLERO	Asistencial	Vinculado	18/09/2018	A	A	B	A	A	B	A	A	B	A	A	B	A	A	C	B	C			
CAMILLERO	Asistencial	Vinculado	18/09/2018	C	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	C	B	B		B	
AUX ADMON GH	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	A	A	B	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A
AUX CONS EXT	Administrativo	Vinculado	18/09/2018	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	B			A
AUX ADMON RyC	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A			A
AUX ADMON RyC	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	B	B			A
AUX ADMON RyC	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	B	A	A	A	B	B	A	B	B	B	A	A	A	A	A	A	A			A
AUX ARCHIVO	Administrativo	Vinculado	13/09/2018	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A
AUX ARCHIVO	Administrativo	Vinculado	13/09/2018	B	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A
TEC SISTEMAS	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	C	B	B	B	B	B	A	B	B	B	B	B	B	A	B	D	C			B
ANALISTA SIST	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	B	B	B	B	B	C	C	B	B	B	B	B	B	C	B	C				B
ATEN USUARIO	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A			A
ATEN USUARIO	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A			A
AUX ADMON EPI	Administrativo	Vinculado	17/09/2018	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A	A	B	A				A
TECNICO MTTO	Administrativo	Vinculado	12/09/2018	A	A	A	A	B	B	A	A	B	A	B	B	A	B	A	A				A
QUIMICO FARMACEUTICO	Asistencial	Vinculado	12/09/2018	B	A	A	A	A	B	B	A	B	A	B	A	A	B	A	A				A

Apéndice 4D. Posts de Facebook sobre la calidad del personal médico

Clinica Universitaria Bolivariana
6 de octubre a las 12:05

La Doctora Mónica D'Amato Gutiérrez, Especialista en Pediatría de la Clínica Universitaria Bolivariana, ganó la beca "Milagros para Niños" del Boston Children's Hospital, perteneciente al Harvard Medical School. Descubre más sobre esta noticia aquí -> <https://bit.ly/2y4j7Rp>



424 Me encanta 22 comentarios 58 veces compartido

Más relevantes

Ana Maria Quintero de Ospina Hija del alma, para ti toda mi admiración y cariño... Te quiero mucho, mis mejores deseos...Dios bendiga tus dones !!

Clinica Universitaria Bolivariana
14 de septiembre

El Doctor José Enrique Sanín Blair, Médico Subespecialista en Medicina Materno Fetal de la Clínica Universitaria Bolivariana, es el primer latinoamericano en ganar la beca Thomas Garite. Ampliar noticia -> <https://bit.ly/2MvLkqv>



345 Me encanta 24 comentarios 76 veces compartido

Más relevantes

Elizabeth Gaviria Dr. felicitaciones 🎉 al mejor De todos. Excelente médico y especial ser humano. Dios lo bendiga

Apéndices 5E. Posts de Facebook Reconocimiento a la Unidad de Cuidado

Intensivo Neonatal

 **Clínica Universitaria Bolivariana** 5 de septiembre · 🌐

Como complemento a la atención del binomio madre - hijo, la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal ofrece a sus usuarios :15 camas de Cuidado Intensivo (incluyendo 3 cubículos de aislamiento), todas dotadas con ventiladores de alta tecnología, para realizar ventilación mecánica en bebés desde 500 gramos de peso y para cualquier patología que afecte a los neonatos.
Conoce más sobre este servicio → <https://bit.ly/2wNbmyG>



👍❤️ 212 12 comentarios 18 veces compartido

Me encanta Comentar Compartir

Más relevantes ▾

 Escribe un comentario... 😊 🗨️

 **Sandra Martinez Zapata** La Doctora Clara Ríco, que bella persona que es. Una excelente profesional que ama los bebés. Que Dios le multiplique su sabiduría cada día.
Me gusta · Responder · 5 sem 👍❤️ 5

Apéndices 6F. Posts de Facebook Certificación como Hospital Universitario otorgado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

 Clínica Universitaria Bolivariana
7 de septiembre · 🌐

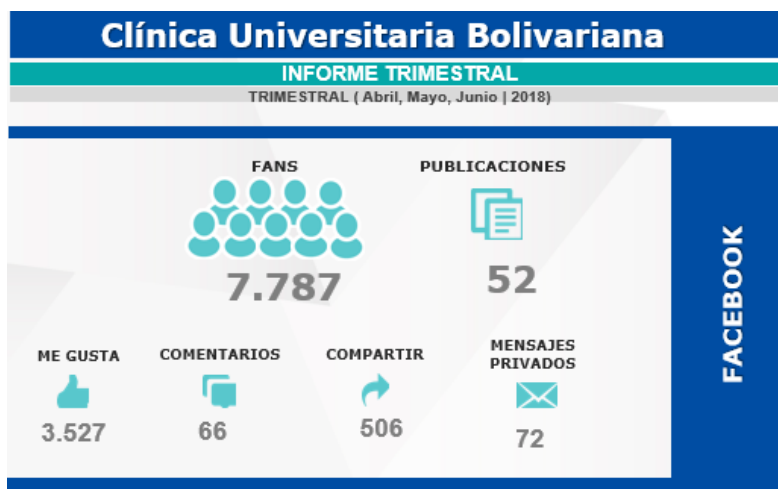
El Doctor Juan Pablo Uribe Restrepo, Ministro de Salud y Protección Social, entrega la certificación como Hospital Universitario a la Clínica Universitaria Bolivariana. Este reconocimiento es otorgado por la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud de los Ministerios de Salud y Protección Social y de Educación, mediante el acuerdo N. 00267 del 30 de julio de 2018.
Ampliar noticia aquí -> <https://bit.ly/2MXO15M>



  156

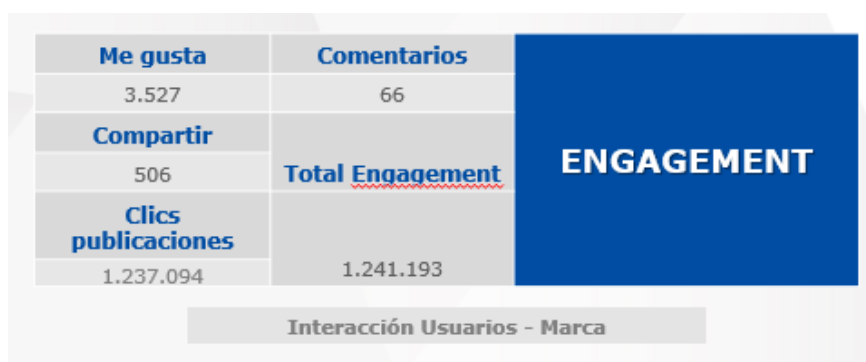
1 comentario 46 veces compartido

Apéndices 7G. Informe Trimestral de Facebook y Sendin Blue, correspondiente a los meses de: abril, mayo y junio.



Aglomerado como totalidad del trimestre, pero al mes de septiembre se entrega el perfil de Facebook con 8.258 fans, 78 publicaciones, 4.550 me gusta, 209 comentarios, 1.214 compartidos y 88 mensajes privados.

A su vez se analizó el engagement, grado en el que los consumidores interactuaron con la marca, en este caso con la página oficial de la Clínica Universitaria Bolivariana. Ligado al compromiso entre la Clínica y los usuarios.



Alcance de las publicaciones: número de usuarios únicos que vieron cualquier contenido asociado a la página (incluyendo anuncios e historias patrocinadas que llevan al perfil) durante el intervalo de abril, mayo y junio.

Alcance de Publicaciones	
190.001	
TOP 3 – Fuentes de Tráfico	
Sitio Web Google Sendin Blue	
TOP Países en Fanpage	
Colombia – 2.575	Estados Unidos – 54
España – 17	México - 9
TOP Ciudades en Fanpage	
Medellín – 1.862	Bello - 96
Envigado – 85	Bogotá - 78

ALCANCE / REACH

Audiencia de la página

Mejores tipos de publicación obtenidos en el trimestre

Fecha	Publicación	Tipo	Segmentación	Alcance	Participación	Promocionar
20/06/2018 11:30	En nuestra Clínica Universitaria Bolivariana tenemos 5 vacantes laborales que pueden ser de su interés,			24,1K	2,7K	597
12/04/2018 11:11	Una Institución en capacidad de detectar enfermedades cardiacas en recién nacidos La Clínica Univer			7,3K	784	392
16/05/2018 11:43	En la Clínica Universitaria Bolivariana estamos con prometidos con la formación integral del talento hu			5,8K	2K	317
08/04/2018 11:55	Un Cambio de Modelo en Pro de la Calidad El insupescindible rol del enfermero profesional en el cuba			5,7K	1K	309
05/06/2018 14:19	En conmemoración de los 15 años de la Unidad Materno Infantil, celebramos una Eucaristía en Accó			5,3K	2K	275
22/05/2018 18:21	Un Hospital Universitario es una Institución Prestadora de Servicios de Salud que proporciona entena			4,7K	257	180

La publicación más exitosa del trimestre

Clinica Universitaria Bolivariana
Publicado por clinica@upb.edu.co · 11 de junio a las 11:30

En nuestra Clínica Universitaria Bolivariana tenemos vacantes laborales que pueden ser de su interés, consúltenos en la sección "Trabaja con nosotros" de nuestro portal web https://trabajo.upb.edu.co/ Si desea postularse a alguna, por favor envíe su hoja de vida al correo: gestionhumana.clinica@upb.edu.co, indicando en el asunto el cargo al cual aplica.



ME GUSTA

331

COMENTARIOS

33

COMPARTIR

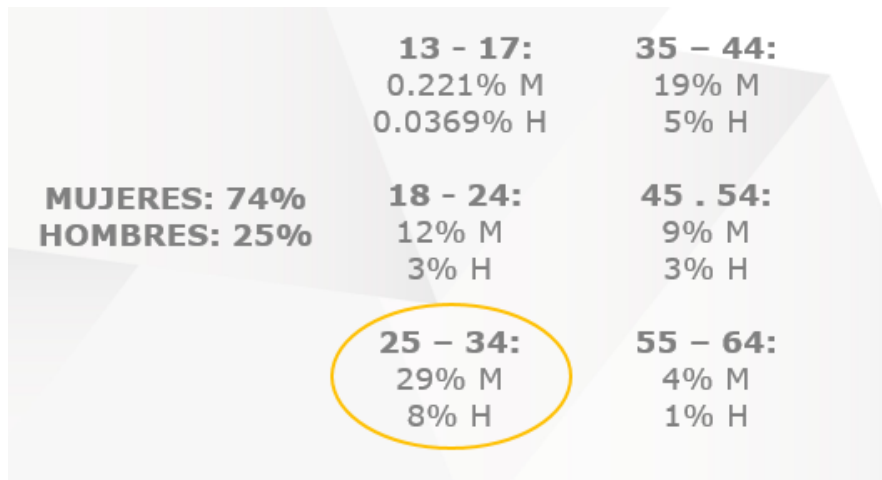
228

TOTAL ENGAGEMENT

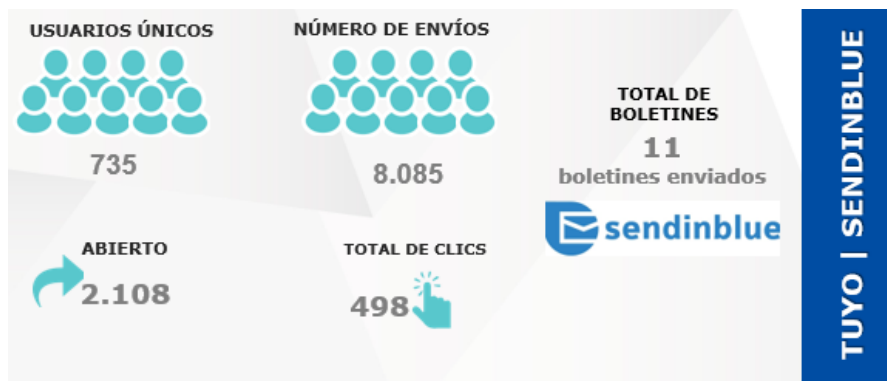
592

FACEBOOK

El porcentaje de género y rango de edad de los seguidores del perfil de Facebook, dejando claro que la mayoría de los seguidores de la red social, son en su mayoría mujeres entre los 25 y 34 años de edad.



Sendin Blue:



Top 5 de las páginas más visitadas durante el trimestre

http://www.clinicauniversitariabolivariana.org.co/clinica/convenios	46	TOP PÁGINAS VISITADAS
furoreee.ontraport.com/c/s/hKu	33	
docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpgMPZ0vBZlfaq_snqr1wcvqp7MvPDIIINnaaj1v52UHbyMJw/viewform	31	
http://www.clinicauniversitariabolivariana.org.co/clinica/convenios	24	
consulta.infovotantes.co/#/consul	20	

Top 5 páginas visitadas por usuarios

Apéndice 8H. Boletín Informativo Tuyo:

25 Sep.
Ed. 282

tuyo

tú, yo... NOSOTROS

Universidad Pontificia Bolivariana
CLÍNICA UNIVERSITARIA®

• Boletín informativo Clínica Universitaria Bolivariana • Martes 25 de septiembre de 2018 • 282 •

Desde "la Dirección"

Encuentro con nuestros Aliados Estratégicos



Con la participación de más de 220 colaboradores de empresas de bienes y servicios, el Dr. Carlos Alberto Restrepo Molina, presentó el Direccionamiento Estratégico y el Plan de Desarrollo Institucional 2017 – 2019 de la Clínica Universitaria Bolivariana. El propósito de este encuentro, es presentar de primera mano la orientación institucional, los lineamientos estratégicos con sus respectivos objetivos e iniciativas y los retos a cumplir; además, resaltar la importancia del equipo humano que conforman cada una de las empresas que respaldan y acompañan cada uno de sus procesos de la Clínica, todo ello con un compromiso común; seguir brindando servicios de salud con calidad, seguridad y humanizados.

Representante del Hospital Israelita Albert Einstein nos visita



La Clínica Universitaria Bolivariana recibió la visita de la Dra. Luisa Fernanda Novoa Carrillo, representante del Hospital Israelita Albert Einstein, con el fin de compartir la experiencia del Hospital en los proyectos de Gestión Hospitalaria y el portafolio de servicios de asesorías y consultorías. En este espacio, contamos con la participación de representantes de las principales Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. La importancia de este encuentro, se basa en el relacionamiento que la Clínica inicia con tan prestigiosa institución, para conocer sus procesos de mejoramiento continuo y el conocimiento aportado en las amplias posibilidades que tiene una Institución Prestadora de Servicios de Salud en el ofrecimiento de un portafolio de servicio científico técnicos.

información
Importante

VIII Jornada de Integración Familiar

Sábado 29 de septiembre de 2018

Para asistir a la Jornada de Integración familiar recuerda:

- 1.** No olvides presentar tus fichos, son necesarios para el ingreso al Parque y para el disfrute de todas las actividades que tenemos preparadas para ti y tu familia.
 - 2.** Si solicitaste servicio de transporte, debes llegar al punto de registro, ubicado en el parqueadero de Consulta Externa de la Clínica a las 6:30 a.m. Recuerda que el último bus saldrá a las 7:30 a.m.
 - 3.** Si te desplazas en transporte público o particular, puedes ingresar al Parque a partir de las 7:45 a.m. Dirígete a la Taquilla de Ingreso para recibir fichos y manillas. El ingreso de invitados se permitirá hasta las 12:00 p.m.
 - 4.** Porta siempre los documentos de identidad de todo tu grupo familiar. Los niños son responsabilidad de los padres y adultos mayores, "evítanos angustias".
 - 5.** Para hacer uso de la zona húmeda, es indispensable el uso de gorro de baño, para hombres y mujeres.
Mujeres: vestido de baño de lycra, sin ropa interior debajo.
Hombres: pantaloneta impermeable con malla protectora o pantaloneta de lycra, sin ropa interior debajo.
 - 6.** Revisa que en la mesa de registro te entreguen:
 - Ficho de transporte ida y regreso.
 - Ficho de almuerzo.
 - Ficho de refrigerio.
 - Ficho de fotografía familiar.
 - Ficho de regalo niños hasta los 11 años.
- * Las manillas de ingreso serán entregadas en la Taquilla de Ingreso del Parque.

Mejoramos para el bienestar y la calidad en nuestros servicios

Continuamos con las obras de remodelación al interior de la institución, para continuar brindando bienestar y calidad en nuestros servicios:



- Pérgola en vidrio laminado, para cubrir corredor interno del patio central.
- Traslado externo del archivo clínica y administrativo, en cumplimiento con los requisitos de la ley general de archivo (Ley 594 de 2000).
- Reubicación del área de Gestión Documental y Gestión de Archivo, contiguo al aula de emergencias – sótano -1.
- Traslado del servicio de Fast-Track contiguo al Servicio de Urgencias antiguo Archivo Clínico y remodelación de los cuartos de apoyo del Servicio de Urgencias y construcción de un cubículo de aislamiento de pacientes.

- Traslado del Área de Fisioterapia al primer piso, antiguo Servicio de Fast- Track.
 - Construcción del Área de Ensayos Clínicos, en el sótano – 2 antigua Área de Fisioterapia.
- De antemano ofrecemos disculpas por las molestias que estas obras puedan ocasionar.

Monitoreo de Medios



Con el objetivo de mantenerte informado sobre la situación actual del sector salud, te enviamos algunas noticias importantes acerca de este tema.

[Ampliar noticia](#)

Curso de Cualificación Docente



El próximo jueves 4 de octubre de 2018, se realizará la decimocuarta sesión del Módulo del Componente Pedagógico del Curso de Cualificación Docente con el tema “Construcción de pruebas para la evaluación de aprendizajes.”, el cual tiene como objetivo fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores que desarrollan actividades docentes en la Clínica Universitaria Bolivariana.

Dirigida a docentes

¡Esperamos contar con su participación!

El curso se realizará cada 15 días: **jueves de 6:30 a.m. a 7:30 a.m. en el Aula 5A.**

Para ver el Plan de Cualificación Docente, [haz clic aquí.](#)

Desde
Direccinamiento Estratégico

Ruta crítica de acreditación



Desde
Mejoramiento Continuo

Acciones para Humanizar los Servicios



- Diplomado en Bioética Clínica, para todos los colaboradores tanto administrativos como asistenciales. Hasta el 2017 se han realizado 8 cohortes. En esta formación han participado 213 colaboradores para una cobertura del 28%.
- Derechos y Deberes del Paciente en español, inglés y francés para pacientes nacionales e internacionales. Además, está disponible en sistema Braille para quienes tienen limitaciones visuales.

Desde
Farmacovigilancia

Alertas emitidas por el Invima



Estos son los consolidados correspondientes a las alertas sanitarias de medicamentos, con los respectivos conceptos emitidos por la Sala Especializada de Medicamentos y Productos Biológicos de la Comisión Revisora, máximo órgano consultor del INVIMA. Para consultar la fuente original de la alerta y el comunicado del INVIMA, se debe hacer a través de la página www.invima.org.gov.co

[Ampliar Información](#)



Prepárate para la segunda jornada de recambio de tarjeta cívica



Día: jueves 4 de octubre de 2018

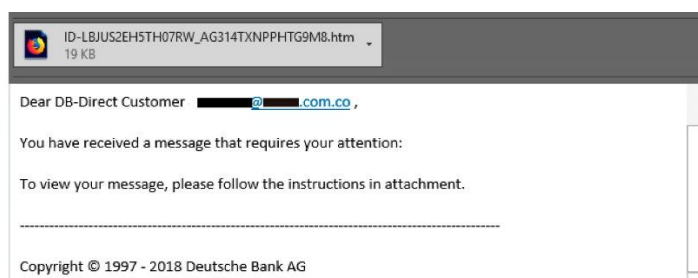
Lugar: Entrada principal

Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Contribuye a disminuir la Huella de Carbono y promueve la transformación a una
movilidad sostenible

Alerta: Correo con malware

En los últimos días los ataques a correos se han incrementado y los atacantes están utilizando nuevas técnicas para vulnerar la seguridad de las empresas, en este caso les compartimos un correo que logró burlar nuestros filtros de seguridad y que gracias a que nos fue informado pudo ser detenido.



Como podemos ver el correo contiene un archivo adjunto, este está infectado con un virus y si lo abriéramos pondríamos en riesgo no solo nuestro equipo de cómputo sino a toda la Clínica. Por este motivo los invitamos a reportar cualquier correo del que no estén 100 % seguros de su autenticidad.

[Ver recomendaciones](#)

Conoce más sobre la Facturación Electrónica

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Por mandato de la DIAN, en el Decreto 2242 de 2015, complado en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, a partir del 1 de enero 2019 la Clínica Universitaria Bolívariana, comenzará a facturar electrónicamente.

Desde
Gestión Humana

Convocatoria del Beneficio Educarse



Hasta el 19 de octubre de 2018, estará vigente la convocatoria del Beneficio EDUCARSE. Conoce [aquí](#) el trámite para solicitar este beneficio.

Diligenciar el [formato adjunto](#) del Beneficio EDUCARSE

Convocatorias
Laborales

Convocatorias laborales Clínica Universitaria Bolivariana

Conoce [aquí](#) los requisitos para aplicar a estas convocatorias.

- Profesional de Nómina - Clínica Universitaria Bolivariana
- Médico Especialista en Fisiatría - Clínica Universitaria Bolivariana
- Profesional de Mercadeo - Clínica Universitaria Bolivariana
- Aprendiz Químico Farmacéutico - Clínica Universitaria Bolivariana
- Aprendiz Administrativo Gestión del Talento Humano - Clínica Universitaria Bolivariana
- Aprendiz Administrativo en Salud - Clínica Universitaria Bolivariana
- Aprendiz Comunicaciones - Clínica Universitaria Bolivariana

Entérate

**Ampliación carrera 80 desde la Facultad de Minas
(bloque 3) hasta la calle 75**



La Empresa de Desarrollo Urbano, EDU, informa que en las próximas semanas se iniciará la ampliación de la carrera 80 desde la Facultad de Minas (bloque3) hasta la calle 75 (semáforos entrada Pilarica). Con esta obra se mejorará la circulación vehicular y la movilidad peatonal en el sector de la Facultad de Minas, el flujo de automotores hacia el noroccidente y el centroccidente de la ciudad y la salida al occidente del departamento.

[Ampliar noticia](#)

I SIMPOSIO DE GENÉTICA CLÍNICA
Una mirada interdisciplinar

Líneas temáticas:

- Errores Innatos del Metabolismo
- Neurogenética
- Oncogenética
- Genética Perinatal

Inversión: \$50.000

El pago debe realizarse vía transferencia electrónica a la **cuenta corriente Bancolombia #002-264321-60 a nombre de la Universidad Pontificia Bolivariana**. El comprobante de transferencia debe enviarse al correo servicioscientificotecnicos.cub@upb.edu.co con los siguientes datos: nombre, cédula, dirección y teléfono, con esta información y por el mismo medio se enviará el respectivo recibo de caja.

Mayores informes: 445 59 00 Ext. 621 - 5301

23 de noviembre de 2018
Hospital Pablo Tobón Uribe
Unidad Académica Torre A - primer piso

Organizan:

 **Universidad Pontificia Bolivariana**
CLÍNICA UNIVERSITARIA®

 **EL HOSPITAL CON ALMA**
Pablo Tobón Uribe

 **HOSPITAL**
SANICENTE
Fundación



Octubre, mes que se vive en Modo Rosa

Te invitamos a que el viernes 19 de octubre, día mundial del cáncer de mama se vistan de rosa tú y todos tus compañeros de trabajo. Decorar las oficinas, entregar algo a las mujeres que las invite a pedir sus citas de control. Será una linda forma de honrar la vida de las que están en el cielo, serán un respaldo para quienes hemos vivido o están viviendo el proceso de aprendizaje y será señal de alarma para quienes están sanas.

¡Que tengas un día color de rosa!



POR LAS MUJERES QUE *amamos*



Agenda



Agenda Académica

Simposios, conferencias, seminarios, diplomados y eventos de interés académico para los profesionales de la salud. Consulta la oferta disponible.

[Ampliar Información](#)



Agenda Cultural

Recomendados para todos los gustos. Prográmate con la variada agenda cultural de nuestra ciudad.

[Ampliar Información](#)

Desde
→ "la UPB"



Día sin carro al interior del campus, Festival Guaca UPB 2018

Para facilitar la integración en el Festival, el 27 de septiembre la UPB tendrá Día sin Carro al interior del Campus Laureles. El único espacio habilitado será el Edificio de Parqueaderos. Entre las 12:00 m. y las 2:00 p.m. se podrán cerrar las oficinas y los equipos de trabajo pueden organizar con sus jefes la participación en las diferentes actividades.



Festival Buen Comienzo 2018 - UPB

Desde el 27 al 30 de septiembre se llevará a cabo en Plaza Mayor el tradicional Festival de Buen Comienzo, donde la UPB participará en el stand de la red y nos corresponde hacer presencia el viernes 28 de septiembre de 2:00 a 5:00 p.m. Allí estaremos desarrollando actividades referentes al tema de comunidades protectoras.

Universidad Pontificia Bolivariana
Acreditación Institucional de Alta Calidad - Sede Central - Medellín
Cra. 50 No. 65-66, del 22 de febrero de 2017. 8º piso - Vigencia Resolución

Curso
Electrocardiografía básica

Si eres parte del área de la salud y quieres fortalecer los conocimientos de electrocardiografía básica; te invitamos a ser parte de este curso, para que mejores la habilidad de reconocer los hallazgos electrocardiográficos en las patologías más comunes cardiovasculares.

Inversión: \$430.000
Del 6 al 27 de octubre de 2018

Más información aquí

Formación Continua www.upb.edu.co

Crear en
→ lo nuestro

Conoce un poco más sobre nuestros Servicios de

Docencia e Investigación



El propósito del área de Docencia e Investigación de la Clínica Universitaria Bolivariana es fomentar, apoyar y divulgar el quehacer formativo e investigativo para contribuir a la gestión dinámica del conocimiento, para aportar al mejoramiento de nuestra prestación de servicios de salud.

[Ampliar Información](#)

GRACIAS

Hospitalización Cuarto Piso – Torre A

Quiero darle las gracias al personal médico y demás funcionarios de la Clínica Universitaria Bolivariana por el excelente servicio que me brindaron durante mi estadía, muchas gracias.

Ricardo Alonso Avendaño Agudelo.

Unidad de Terapia Intensiva

Solo palabras de agradecimiento a todo el personal, más que unos profesionales son parte de nuestra vida. Un Dios les pague y los bendiga. Fabián Alonso Avendaño Agudelo.

Hospitalización Quinto piso – Torre A

Durante mi estadía en la Clínica me sentí súper bien. El trato que se recibe por parte de todo el personal: Médicos, Enfermeras, Especialistas, Sodexo y Salamanca es excelente, hablan por su calidad humana. Mil gracias. Adriana María Gallego Bedoya.

Fechas Importantes

Día Mundial del Corazón

29 de septiembre de 2018

Según la OMS, las enfermedades cardiovasculares, como el infarto de miocardio y el accidente cerebrovascular, son la principal causa de muerte en el mundo.

Una alimentación sana y realizar ejercicio con regularidad son pasos claves para cuidar el corazón y cambiar esta realidad.

Alimentación saludable: frutas y verduras

Controle su nivel de azúcar

Duerma entre 7 y 9 horas diarias

Evite el tabaco

No consuma alcohol

Haga ejercicio

Mida su presión arterial

Cuide su colesterol

Descanse 10 minutos tras 2 horas de trabajo

Una campaña de



Protegemos el don maravilloso de la vida

Sociales



Septiembre 29

María Victoria Ocampo Saldarriaga – Médico Especialista
Miguel Antonio Mesa Navas – Médico Subespecialista
Mónica María Villada Taparcua – Auxiliar de Enfermería
Yudeberlink Jasbleidy Vera Espinosa – Auxiliar de Enfermería

Septiembre 30

Ángela Patricia Aguilar Quiroz – Auxiliar Administrativa en Salud
Wbeimar Clavijo Ramírez – Aprendiz Fase Productiva Área Administrativa
Jorge Mario Castaño Aguirre – Médico General
Edna Carolina Valencia Corrales – Médico General
Beatriz Elena López Montoya – Enfermera Profesional
Damris Juliet Betancur Sánchez – Auxiliar de Enfermería
Teresita Del Niño Jesús García Vásquez – Auxiliar de Enfermería

Octubre 1

Carlos Mario Jinete Vallejo – Analista de Informática

Octubre 2

Daniela Gómez Rincón – Enfermera Profesional

Comunicándonos
tú, yo... NOSOTROS

Oficina de Comunicaciones • Clínica Universitaria Bolvariana
Carrera 72 A N° 78 B - 50 // Medellín, Colombia

clinica@upb.edu.co • Tel. 445 5900 • fax. 445 5920
www.clinicauniversitariabolvariana.org.co

