

Percepción de la comunicación organizacional interna en el Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero”

Perception of internal organizational communication in the Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero”

Segura Leticia Inés¹, Giustini María Fernanda¹, Squarcia Ángeles¹, Linares José Manuel², Piñero Gustavo³.

¹ Departamento de Gestión y Planeamiento.

² Oficina de Prensa y Comunicación.

³ Dirección de Atención Hospitalaria.

Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero”. Bahía Blanca. Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Resumen

Recibido:

febrero 2019

Aceptado:

septiembre 2019

Dirección de

correspondencia:

Segura Leticia Inés

leticiainesegura@gmail.com

La comunicación organizacional tiene que ser dinámica, planificada, concreta y ser una herramienta de gestión. Objetivo: evaluar la percepción de los trabajadores del Hospital Municipal de Agudos Dr. Leónidas Lucero respecto al desarrollo de la comunicación interna en la institución. Metodología: estudio descriptivo, de corte transversal. Se realizó un cuestionario anónimo de 21 preguntas cerradas, dicotómicas, de valoración con puntaje y de opción múltiple. Resultados: se realizaron un total de 227 encuestas, las cuales representaron el 25% del total del personal. El 65% de los participantes fueron del sexo femenino, la edad estuvo en el rango de 21 a 40 años y el 64% refirieron antigüedad laboral menor a 10 años. El 59% tenían estudios universitarios y el 20% contaba con personal a cargo. La percepción de la comunicación interna del hospital fue satisfactoria en el 45% de los encuestados y poco o nada satisfactoria en el 43%. El Whatsapp, las reuniones y los grupos de trabajo fueron los canales de comunicación más valorados por los encuestados. El 64% consideró que la institución hospitalaria no tiene interés en recoger información de sus empleados, y el 60% que no se crea un clima idóneo para que la comunicación sea fluida. La comunicación con la jefatura y con compañeros del sector fue valorada como efectiva por el 60% y el 85% respectivamente, poco efectiva con compañeros de otros sectores y mala con los mandos intermedios y directivos. Discusión: este trabajo constituye el puntapié inicial para el desarrollo de un plan de comunicación organizacional en el hospital.

Palabras Clave: Comunicación, Sistemas de comunicación hospitalaria, Percepción.

Abstract

Organizational communication has to be dynamic, planned, concrete and a management tool. Objective: to evaluate the perception of the workers of the Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leonidas Lucero” about the internal communication in the institution. Methodology: a descriptive cross-sectional study was conducted. An anonymous questionnaire of 21 closed, dichotomous, score assessment and multiple choice questions was made. Results: a total of 227 surveys were conducted, which represented 25% of the workers. 65% of the participants were female, the age was in the range of 21 to 40 years and 64% reported employment seniority less than 10 years. 59% had university studies and 20% had staff in charge. The perception of the hospital's internal communication was satisfactory in 45% of the people surveyed and little or not satisfactory in 43%. WhatsApp, meetings and work groups were the communication channels most valued by respondents. 64% considered that the hospital institution has no interest in collecting information from its employees, and 60% that it does not create an ideal climate for communication to be fluid. Communication with the leadership and with colleagues in the sector was assessed as effective by 60% and 85% respectively, ineffective with colleagues from other sectors and bad with the director. Discussion: this work constitutes the beginning for the development of an organizational communication plan in the hospital.

Keywords: Communication, Hospital communication systems, Perception.

Introducción

La comunicación es el proceso mediante el cual una persona (emisor) tiene el deseo o necesidad de transmitir información (mensaje) a otra persona (receptor) y que éste sea comprendido. Es una interacción mediada por signos en común entre al menos dos individuos, con reglas semióticas comunes. “La comunicación es un proceso circular por el que emisor y receptor se influyen mutuamente; intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos”.

El ser humano es el elemento vital de una organización. Y dentro de un grupo humano, la comunicación es imprescindible para la interacción y realización de actividades. En la actualidad muchas organizaciones padecen problemas de comunicación, lo que da como resultado un ambiente agitado o poco motivador, donde las relaciones humanas entre jefes, subalternos y compañeros en general se ven seriamente afectadas, repercutiendo directa o indirectamente en los resultados. La comunicación organizacional no presenta las mismas características en todas las organizaciones. Toda organización tiene su propia cultura que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen y por eso es importante conocerla y consolidarla. La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influyente en el ambiente. Ésta implica a las personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades. Para toda institución resulta primordial mantener una buena comunicación interna que haga más efectiva la actividad laboral. Esto merece gran atención en una institución pública, en especial las que son descentralizadas y autónomas, que manejan sus propios recursos y que además administran recurso humano.

La comunicación se clasifica en:

- Comunicación interna: es la que se produce entre los miembros de una organización.
- Comunicación externa: es la información que se origina entre uno o varios miembros de una organización y personas que no pertenecen a la misma.

Se dice que una organización tiene una comunicación interna débil cuando:

- No se logra obtener la atención del individuo o grupo a quien se dirige la comunicación.
- No existe comunicación clara entre la organización y sus trabajadores.
- No se logra que el mensaje sea preciso y comprensible.
- Cuando se deja de reconocer la importancia del elemento humano.

Los principales factores que influyen en la mala comunicación interna son:

- Falta de confianza en la comunicación.
- La organización no cree que la comunicación sea una herramienta de gestión estratégica y la ve más como un símbolo de modernidad o una acción de marketing dirigida al público interno.
- La comunicación interna es un gasto y no crea valor.
- Los líderes ven a la comunicación como un fin en sí mismo y no como un medio para alcanzar otros fines (motivar al personal, por ejemplo).
- Se confunde la comunicación con las herramientas de comunicación.
- Resistencia al cambio y utilización de medios de comunicación ya obsoletos.

Actualmente la comunicación organizacional tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante. Las ventajas de una buena gestión de la comunicación interna en las organizaciones son la satisfacción y mayor rendimiento de los miembros que forman la organización, participación del personal de la organización mejorando la toma de decisiones, reducción de costos, mayor compromiso e integración del personal, una cultura más participativa y democrática y mejoras en la calidad de los servicios prestados.

Entendemos que conocer las características percibidas por los trabajadores de un hospital sobre la comunicación interna constituye una herramienta indispensable para una adecuada gestión. Las percepciones son sensaciones, que se encuentran influenciadas por el contexto, la cultura organizacional y al ser de índole subjetivo-personal por las emociones por las que el individuo transcurre en ese momento.

El objetivo de este trabajo fue evaluar la percepción de los trabajadores del Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero”

respecto al desarrollo de la comunicación interna en la institución.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La población objetivo estuvo constituida por personal de planta del Hospital Municipal de Agudos “Dr. Leónidas Lucero” (HMALL) de los distintos agrupamientos. El tamaño de la muestra se definió como el 25% del total de la población, lo que correspondió a 227 trabajadores. Como método de recolección de datos se diseñó un cuestionario anónimo con 21 preguntas cerradas, algunas dicotómicas, otras de valoración mediante puntaje 1 a 5 y otras de opción múltiple. En el mismo se recogieron datos como el sexo, edad, nivel de estudios, agrupamiento, antigüedad en el hospital, si contaba con personal a cargo y preguntas dirigidas a determinar la satisfacción con los aspectos de la comunicación interna y la percepción acerca de las herramientas de comunicación con las que cuenta el hospital en distintos niveles. Al subgrupo de trabajadores con personal a su cargo se les preguntó acerca de los canales utilizados habitualmente para trasladar cierta información a su equipo de trabajo. Se repartieron cuestionarios en los diferentes agrupamientos de trabajadores (jerárquico, profesional, técnico, administrativo, servicio/obrero y enfermería), considerando como adecuada tasa de respuesta la obtención de 25% de encuestas por agrupamiento. Los datos fueron analizados en planillas Excel y expresados como porcentajes de frecuencias.

Resultados

Se encuestaron 227 trabajadores, si bien no se logró una respuesta representativa en los agrupamientos: servicio, obrero, enfermería y técnicos. El 65% de los encuestados eran de sexo femenino. El 65% se encontraba en el rango etario de 21 a 40 años y el 59% contaba con estudios universitarios completos. Un 20% de los encuestados contaba con personal a cargo. De ellos el 23% tenía a cargo menos de 3 personas, el 39% entre 4 a 10, el 14% de 11 a 20 y el 25% tenía más de 20 personas a su cargo.

Con respecto al grado de satisfacción con la comunicación interna del hospital, un 12% refirió encontrarse muy/bastante satisfecho, un 45% satisfecho y un 43% poco/nada satisfecho. Dentro de los encuestados con antigüedad menor a 10 años, un 14% respondió sentirse muy/bastante satisfecho con la comunicación interna, el 50% satisfecho y un 36% poco/nada satisfecho. Cuando analizamos los trabajadores con antigüedad mayor a 10 años, el 9% respondió sentirse muy/bastante satisfecho con la comunicación interna, el 37% satisfecho y 54% refirió encontrarse poco o nada satisfecho (ver gráfico 1).

Cuando se indagó sobre las herramientas preferidas para la comunicación interna se obtuvo que el WhatsApp fue la herramienta más valorada como canal de comunicación, siendo puntuada con el puntaje máximo por el 47% de los encuestados. El 94% los encuestados refirió

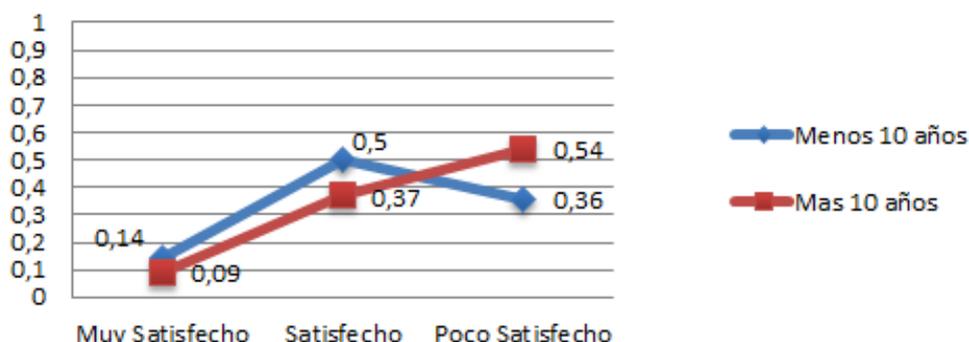


Gráfico 1. Grado de satisfacción con la comunicación interna según antigüedad laboral. N=219

tener casilla de email y de ellos el 58% la valoraba como una herramienta muy útil. De esta población, el 82% contaba con un celular Smartphone.

Analizando el grado de valoración de la comunicación con su jefe, un 60% de los encuestados respondió que es muy/bastante efectiva. De este grupo el 70% tenían una antigüedad menor a 10 años. Asimismo se preguntó cuál era el canal de comunicación más utilizado por sus jefes, siendo las principales respuestas, las reuniones, el WhatsApp y los grupos de trabajo. Pocos refirieron utilizar el teléfono fijo y el correo electrónico.

Cuando se valoró la comunicación entre compañeros de sector y con compañeros de otros sectores, se observó que la misma fue mayor al 70% y menor al 25% respectivamente. (ver tabla 1). Con los compañeros del sector los canales de comunicación más aceptados fueron el WhatsApp (76%), las reuniones (68%) y los grupos de trabajo (51%). Con compañeros de otros sectores se observó que todos los canales de comunicación tuvieron muy poco valor (Ver gráfico 2).

% Valoración positiva	Con mis compañeros de sector	Con los compañeros de otros sectores
¿La comunicación es efectiva?	85%	25%
¿Fluye adecuadamente la información?	74%	17%
¿Considera que hay suficiente dialogo?	72%	15%

Tabla 1. Valoración de la comunicación con personal del mismo sector y de otros sectores

El 94% de los encuestados consideró que la comunicación con su jefe es muy buena y puede transmitirle libremente la información. Sin embargo, un 60% consideró que la comunicación es mala con otros cargos del hospital (jefes, subjefes y subdirectores) y un 75% con los altos cargos directivos (ver gráfico 3).

El 56% de los encuestados respondió que la institución cuenta con herramientas adecuadas para recoger información de sus empleados. No obstante, un 64% consideró que la institución no

tiene voluntad para conocer la opinión de sus empleados y un 60% que no se crea un clima idóneo para que la transmisión de esa información se realice de manera fluida.

Respecto de las herramientas que prefieren a la hora de recibir cierto tipo de comunicación, el teléfono fijo en general fue la herramienta menos elegida por los encuestados a la hora de recibir información. También se pudo observar que el correo electrónico fue seleccionado positivamente para recibir información relacionada a cambios estructurales o capacitaciones. La reunión como canal de información obtuvo mayor puntaje para comunicar lo relativo a nuevos procedimientos o proyectos.

Los trabajadores con personal a su cargo manifestaron que el canal de comunicación más habitual eran las reuniones tanto individuales, de equipo o específicas para cierta ocasión. Por otro lado, este subgrupo de encuestados manifestó que a la hora de trasladar información del hospital a su equipo existe una ausencia de procedimientos definidos, falta de definición de las prioridades a otorgar a cada tipo de información como así también ausencia de materiales adecuados.

Finalmente se preguntó a los encuestados si les gustaría recibir capacitación sobre comunicación interna y el 78% respondió afirmativamente.

Discusión

La comunicación organizacional representa en la actualidad una pieza fundamental para el éxito de toda institución. Este estudio permitió evaluar, por primera vez, las percepciones del personal del HMALL respecto de la comunicación organizacional interna. A partir de los resultados presentados, podemos decir que la percepción de los trabajadores respecto de la comunicación interna fue satisfactoria en los entornos cercanos a su labor diaria, pero poco satisfactoria en relación a trabajadores de otros sitios. Además, gran parte de los encuestados, consideró que la organización no tiene voluntad en conocer la opinión de sus empleados. Los encuestados, en su mayoría jóvenes, refirieron que el Whatsapp y el correo electrónico son herramientas válidas para efectivizar la comunicación. Por último, se evidenció que gran parte de los encuestados se mostraron interesados en recibir capacitación

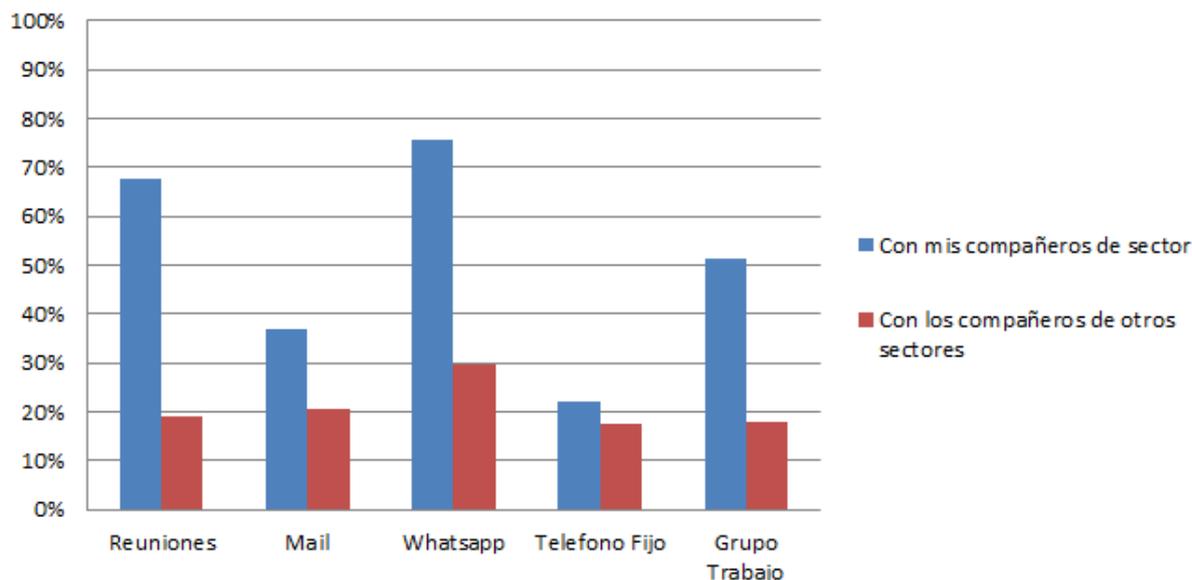


Gráfico 2. Valoración sobre el uso de los canales de comunicación según sea con compañeros del sector o de otros sectores. n=216

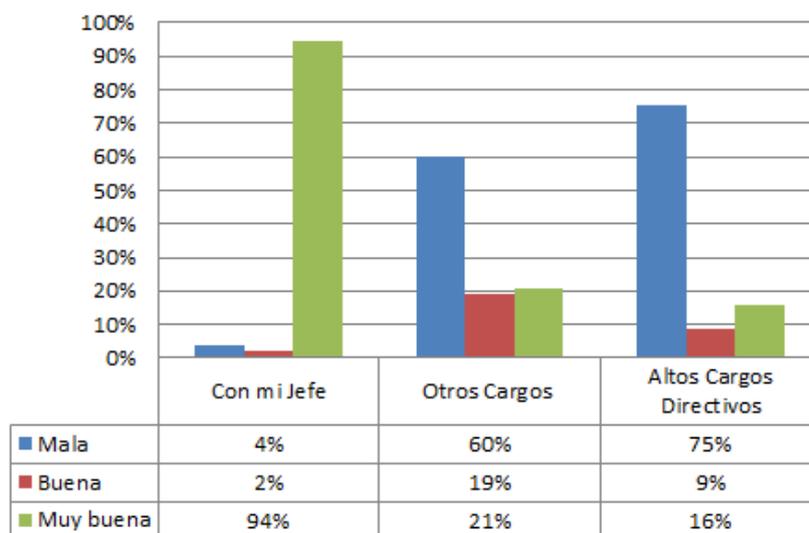


Gráfico 3. Grado de comunicación con los jefes y directivos. N= 213

acerca de comunicación interna.

Existe una premisa en comunicación: “Lo importante no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor”. Luego de realizada la encuesta podríamos traducirlo a: “Lo importante no es lo que hace el emisor (la institución) por comunicarse, sino lo que percibe el receptor (como califica el esfuerzo realizado)”.

Este trabajo constituye el puntapié inicial para el desarrollo de un Plan de Comunicación Organizacional en el HMALL que permita

optimizar los objetivos de la comunicación y definir los canales adecuados para los trabajadores de nuestra institución.

Conflicto de interés

Los autores de este trabajo declaran no poseer conflictos de intereses.

Bibliografía

1. Benavides P, Raymundo J. Administración 2004. México DF. Printed in México Mc Graw-Hill interamericana, 2004.

2. Barquero J. Manual de Relaciones Públicas. Barcelona. Editorial Gestión, 2000.
3. Baptista P. Atribuciones de la organización, comunicación organizacional práctica. México. Editorial Alberto Martínez, Trilles. 1988.
4. Cirigiliano C. Comunicación Interna y Externa. Argentina. Los Recursos Humanos, Ediciones Los Recursos Humanos, 2005.
5. Robbins Stephen P. Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica. Séptima edición, México, 1996.
6. Davis K, Newstrom J. Comportamiento Humano en el Trabajo. Tercera edición, México, Mc Graw Hill, 1991.