IDENTIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DESAGREGADO POR PROCESOS

2022

Tabla de contenido

Introducción **2**

Muestra 3

Análisis de datos sociodemográficos **4**

Encuesta Cultura Organizacional **6**

Análisis general 17

Conclusiones 17

INFORME
IDENTIFICACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ

INTRODUCCIÓN

Conel fin de dar cumplimiento al proceso de mejoramiento continuo ligado a Acreditación desde el eje de Transformación Cultural y buscando tener un acercamiento al nivel de percepción que tienen los colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz en aspectos relacionados a la cultura organizacional, para la vigencia 2022 se realizó la aplicación de una encuesta usando como instrumento de medición con la siguiente serie de opciones de respuestas: *Siempre, Casi siempre, Algunas veces y Nunca*.

Una vez formuladas las preguntas de la encuesta se procedió a escoger la muestra representativa de la población total de la E.S.E HUEM tomando el número de colaboradores que corresponde a 2.300 aproximadamente, se tuvo en cuenta un nivel de confianza del 95% y margen de error de 5%, arrojando como resultado una muestra de 385 colaboradores. La encuesta fue realizada a 444 colaboradores de los cuales 201 pertenecen a proceso Misional, 185 personas de Apoyo, 36 de Estratégico y 22 de Evaluación.

Esta actividad permite a los colaboradores canalizar sus opiniones a través de la aplicación de la encuesta y saber de qué manera los colaboradores perciben la cultura organizacional actual de la entidad.

MUESTRA

La fórmula aplicada para la definición de la muestra es la siguiente:

N= 2.300

$$ni = \frac{pqz^2}{e^2(\frac{N-ni}{N-1})}$$

Z= 1,96 para un NC= 95%

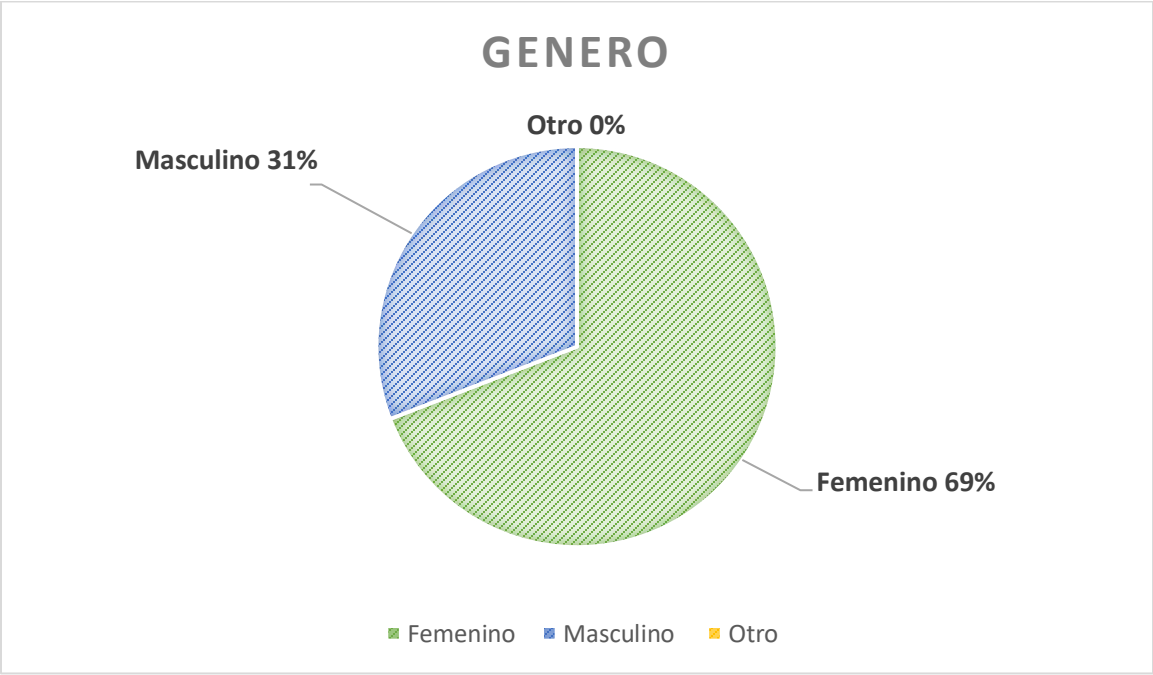
E= 5%= 0,06

$$ni = \frac{0{,}5 \times 0{,}5 \times 1{,}96^2}{0{,}05^2} = 384{,}16 \ \cong 385$$

1. ANÁLISIS DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1.1. GÉNERO

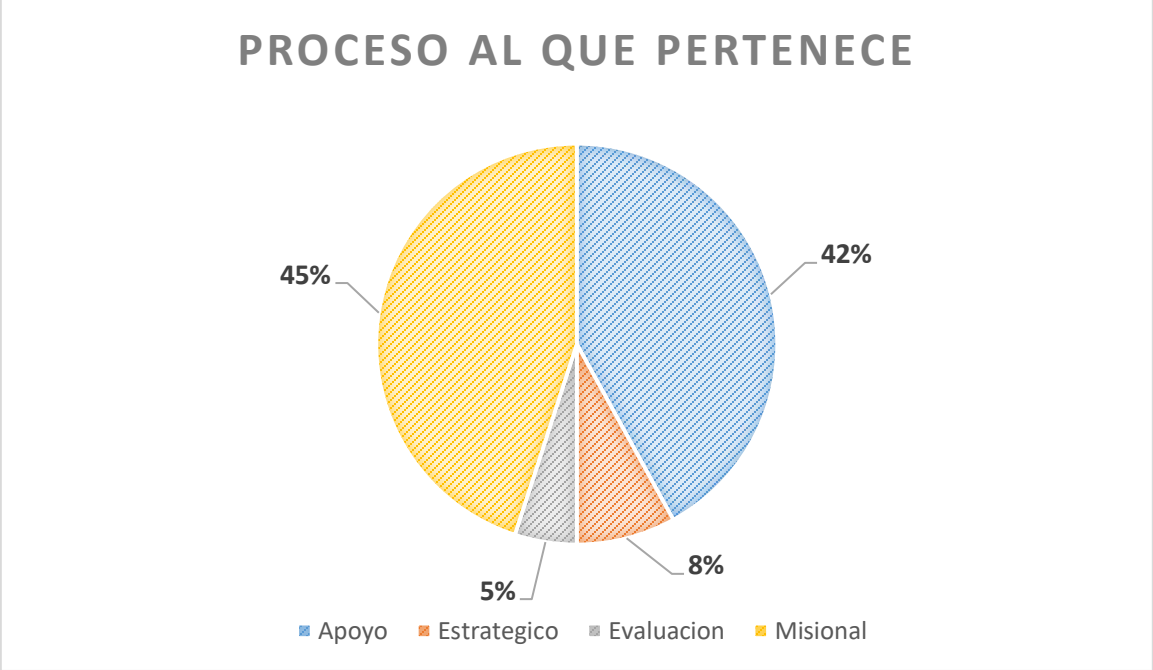
GÉNERO	
FEMENINO	308
MASCULINO	136
OTRO	0
TOTAL	444



De acuerdo con la aplicación de la encuesta a 444 colaboradores se evidencia la relación que existe entre géneros masculino y femenino que es acorde con la existente en la población total de colaboradores, es decir, aproximadamente el 69% es de género femenino y el 31% de género masculino.

1.2. PROCESO AL QUE PERTENECE

PROCESO AL QUE PERTENECE	
ESTRATÉGICO	36
MISIONALES	201
APOYO	185
EVALUACIÓN	22
TOTAL	444



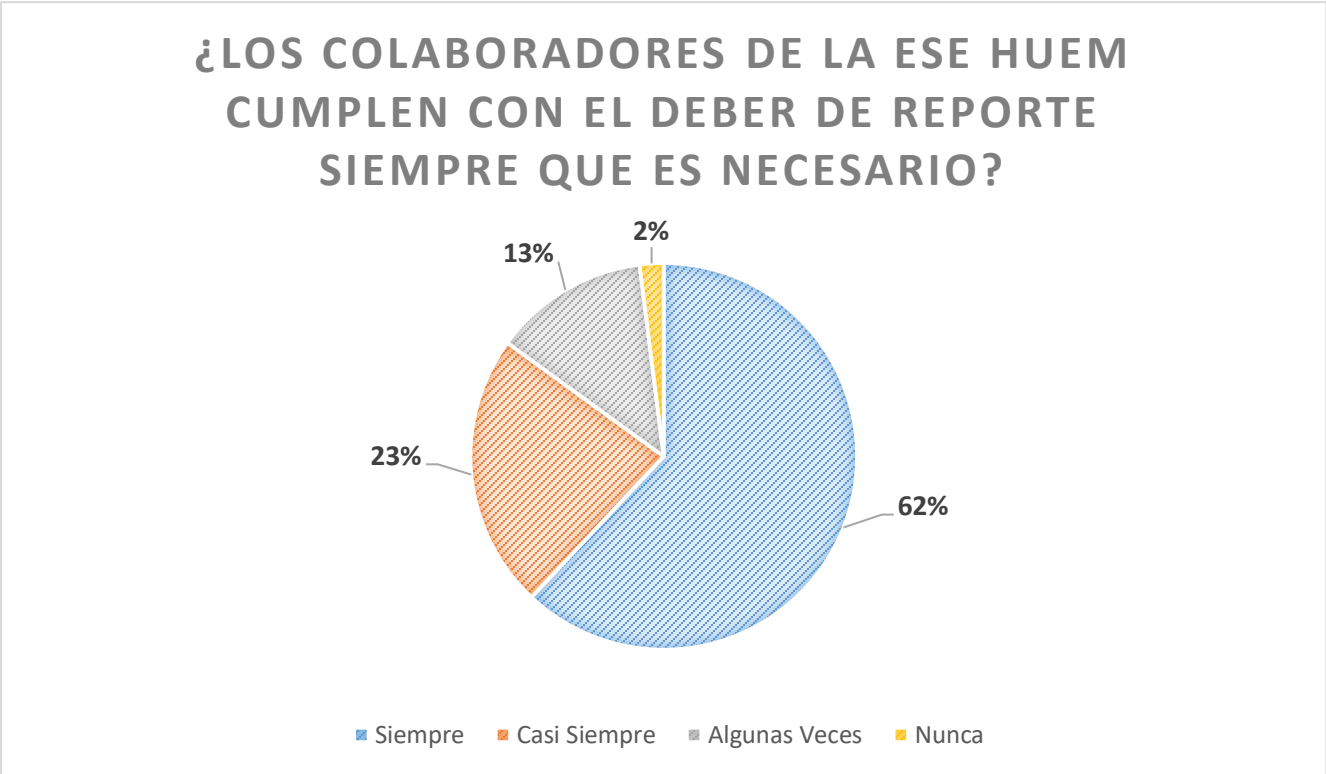
En cuanto al proceso al cual pertenecen los colaboradores se concluye que los procesos con mayor participación de los colaboradores en esta encuesta corresponde a los procesos Misionales y De apoyo con el 45% y el 42% respectivamente, lo cual es una clara representación de los porcentajes de asignación de colaboradores a los procesos, teniendo en cuenta que los misionales y los de apoyo son los procesos de mayor preponderancia.

2. ENCUESTA CULTURA ORGANIZACIONAL

2.1. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM cumplen con el deber de reporte siempre que es necesario?

1. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM cumplen con el deber de reporte siempre que es necesario?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	108	46	27	4	185
Estratégico	14	11	8	3	36
Evaluación	18	4	0	0	22
Misional	136	43	21	1	201
Total	276	104	56	8	444

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM cumplen con el deber de reporte siempre que es necesario?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	276	104	56	8	444
%	62%	23%	13%	2%	100%

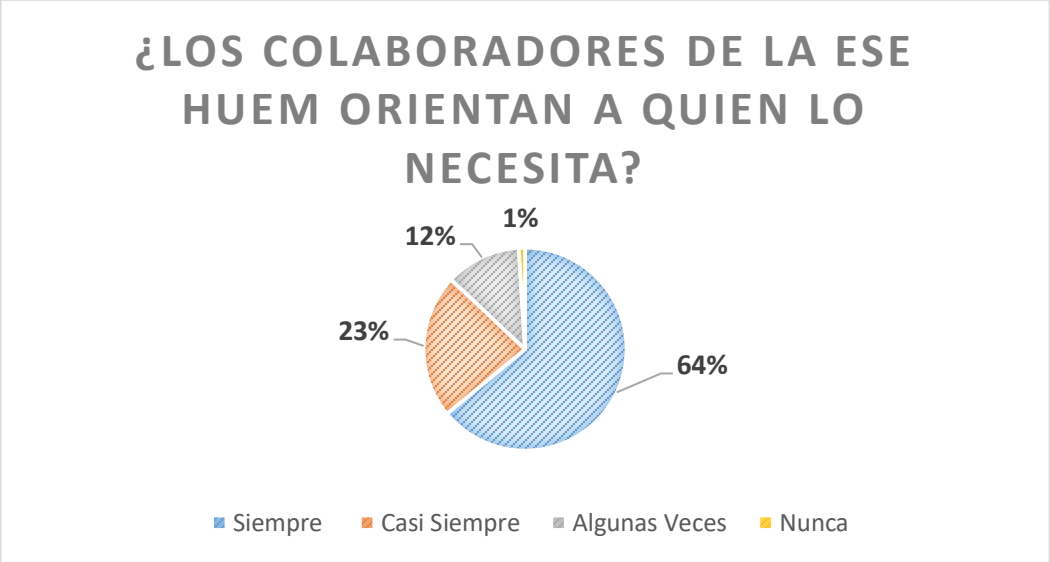


Los colaboradores de la ESE HUEM tienen como deber realizar reporte a nivel general de los eventos que se presenten en la entidad con el fin de poder conocer lo que a diario sucede y así implementar de manera oportuna las medidas preventivas en los casos que sea necesario, esta pregunta se formuló con el fin de conocer desde el punto de vista de los colaboradores en qué ocasiones de cumple con el deber de reportar; con el mayor porcentaje, el 62% de los colaboradores respondieron que se hace reporte Siempre, el 23% de los colaboradores respondieron que se hace reporte Casi siempre, el 13% de los colaboradores respondieron que se hace reporte Algunas veces, y el 2% respondió que Nunca se hace reporte.

2.2. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM orientan a quien lo necesita?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM orientan a quien lo necesita?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	285	102	52	1	444
%	64%	23%	12%	1%	100%

2. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM orientan a quien lo necesita?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	105	50	30	0	185
Estratégico	16	11	9	0	36
Evaluación	17	3	2	0	22
Misional	147	38	11	5	201
Total	285	102	52	5	444



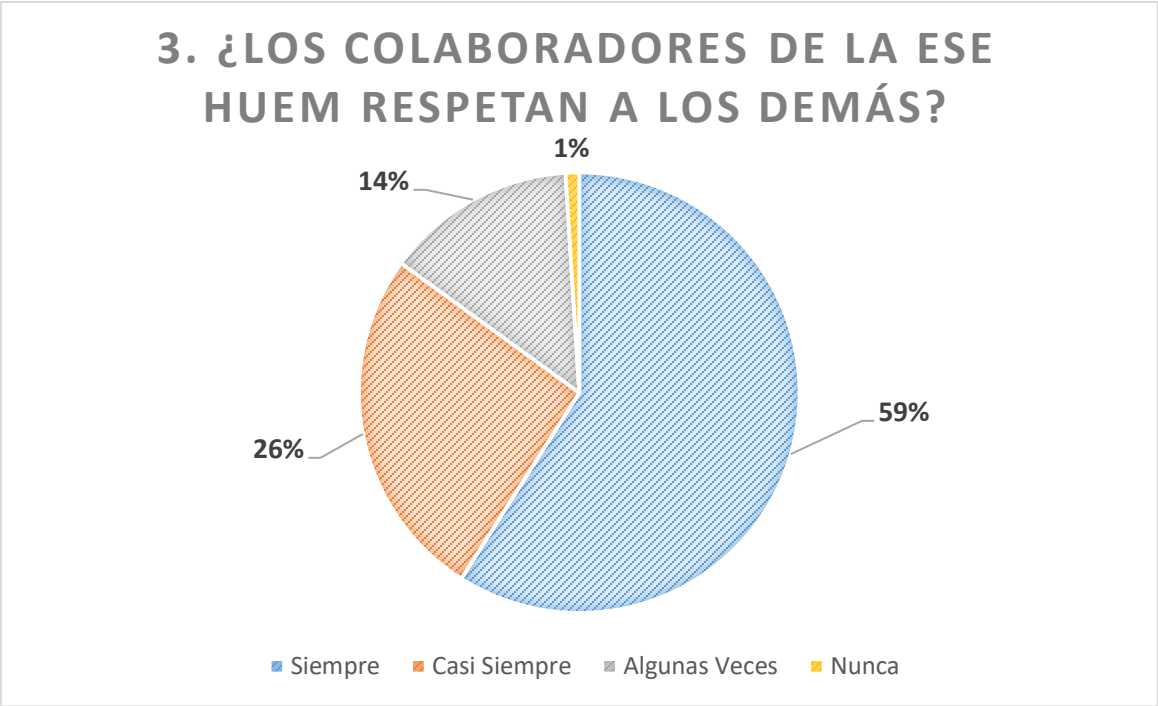
La orientación que tiene que ver con la manera como se brinda ayuda y acompañamiento tanto a clientes internos como externos de la ESE HUEM, esta pregunta obtuvo como resultado que el 64% y 23% los cuales suman el 87% de la población encuestada están de

acuerdo en que los colaboradores ofrecen orientación a quien lo necesita *Siempre y Casi siempre*y el 13% de la población respondió que se brinda esta orientación sólo*Algunas veces o nunca*.

2.3. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM respetan a los demás?

ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM respetan a los demás?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	259	117	62	6	444
%	59%	26%	14%	1%	100%

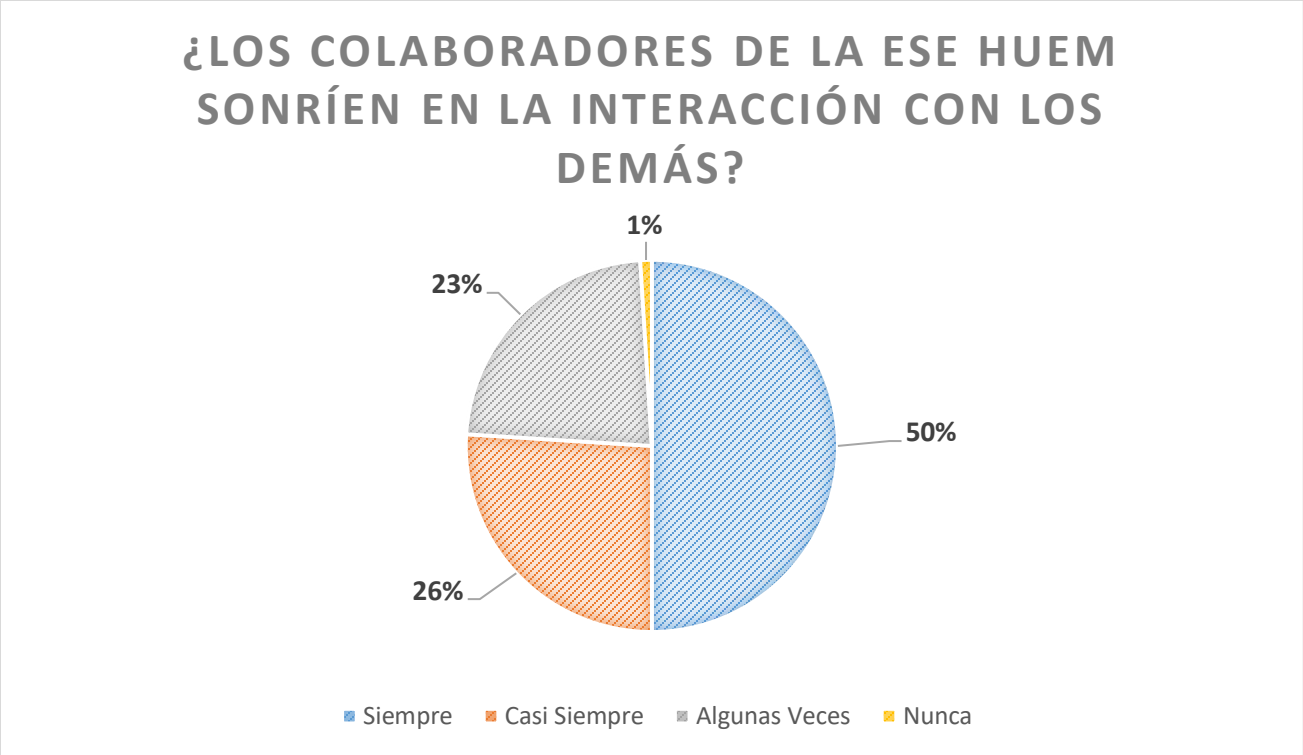
3. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM respetan a los demás?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	92	60	33	0	185
Estratégico	14	15	7	0	36
Evaluación	18	3	1	0	22
Misional	135	39	21	5	201
Total	260	117	62	5	444



El respeto es uno de los valores del servidor público que está incluido en el código de integridad que está orientado al trato digno que se le da a las personas y se ve reflejado en esta pregunta en la cual se desea saber de qué manera los colaboradores perciben el respeto que en la entidad se tiene por los demás y como resultado se evidencia que entre 59% y 26% de los colaboradores opinan que el respeto prevalece *Siempre y Casi siempre*y el 14% y 1% los cuales suman el 15% coinciden en que los colaboradores respetan a los demás *Algunas veces o Nunca*, es un porcentaje considerable teniendo en cuenta que así lo perciben 67 colaboradores encuestados.

3.1. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM sonríen en la interacción con los demás?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM sonríen en la interacción con los demás?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	223	113	103	5	444
%	50%	26%	23%	1%	100%



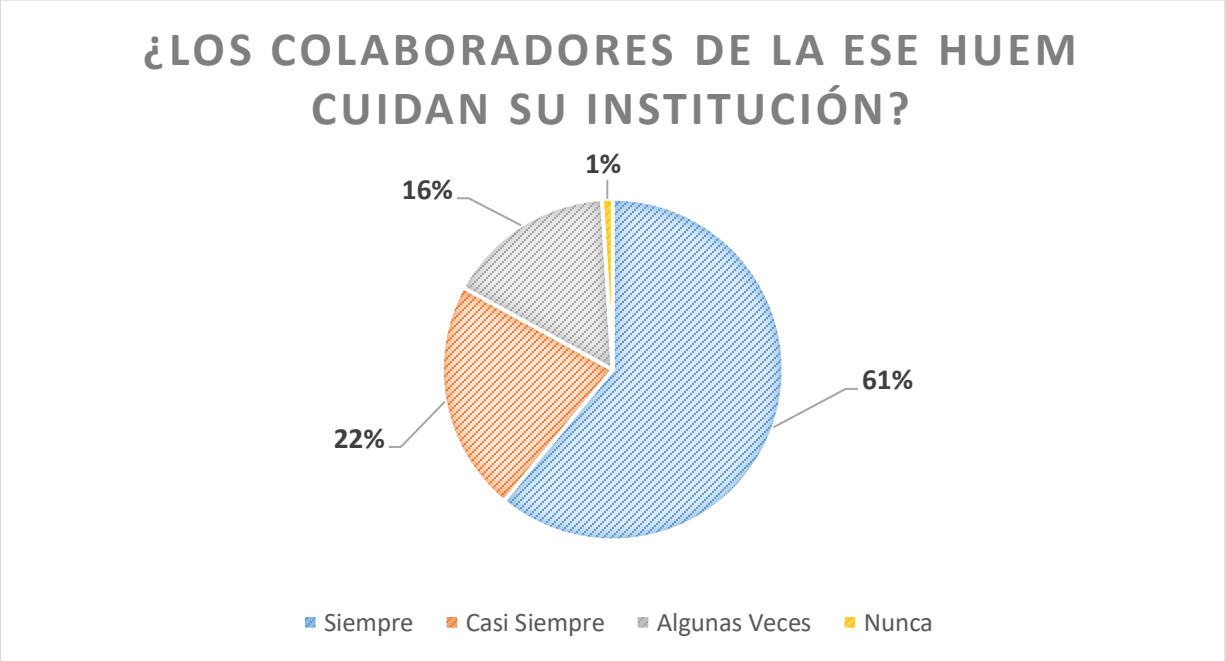
¿Los colaboradores de la ESE HUEM sonríen en la interacción con los demás?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	70	55	59	1	185
Estratégico	9	15	12	0	36
Evaluación	18	2	2	0	22
Misional	126	41	30	4	201
Total	223	113	103	5	444

Este ítem que está orientado hacia la importancia de sonreír en la interacción con los demás, ya que permite crear una conexión más cercana y es un recurso útil que genera credibilidad al momento de la comunicación entre dos o más personas. A esta pregunta, 223 colaboradores que representan el 50% de las respuestas coincide en que se sonríe en la interacción con los demás*Siempre*, el 26% y 23% considera que lo hacen *Casi siempre*y Algunas veces sólo el 1% de la población optó por manifestar que nunca se sonríe en la

interacción con los demás.

3.2. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM cuidan su institución?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM cuidan su institución?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	269	100	70	5	444
%	61%	22%	16%	1%	100%

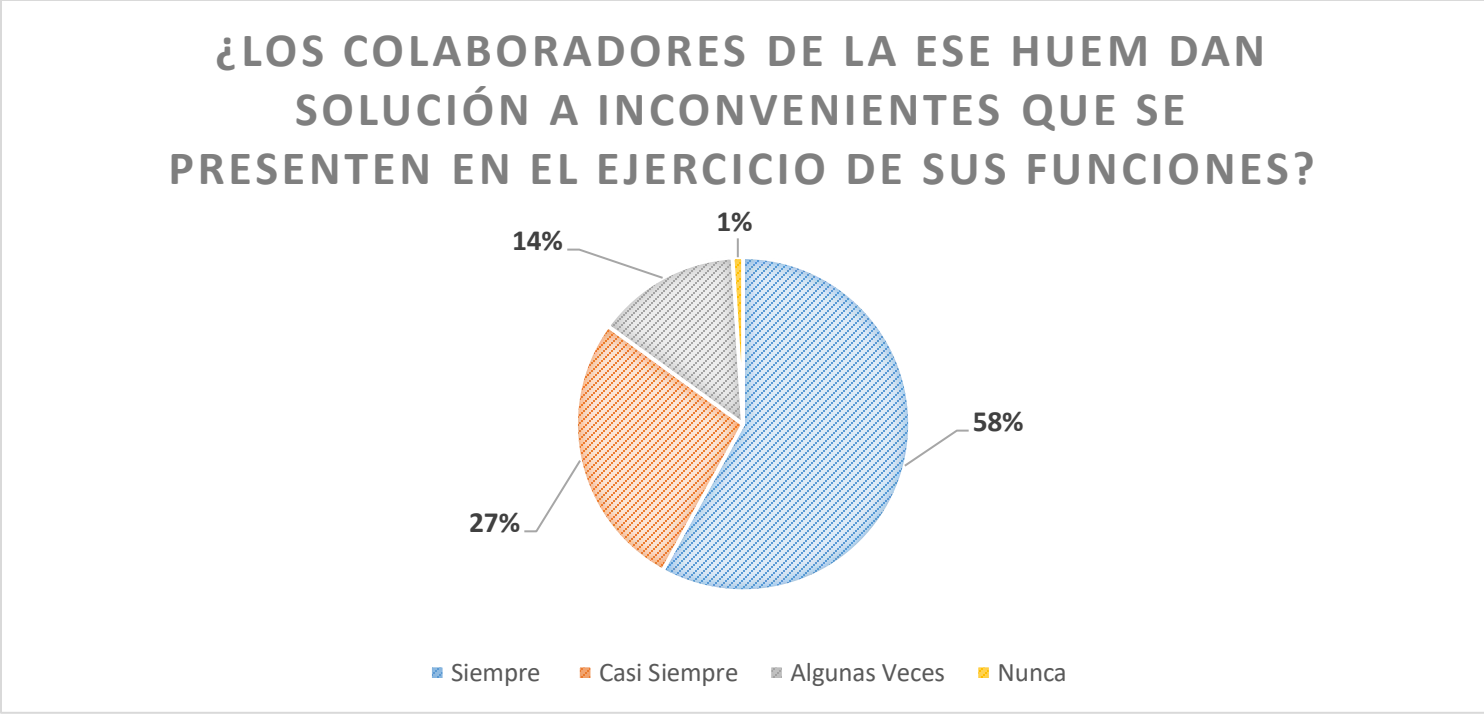


4. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM cuidan su institución?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	99	39	43	4	185
Estratégico	14	15	7	0	36
Evaluación	19	3	0	0	22
Misional	137	43	20	1	201
Total	269	100	70	5	444

Con el fin de saber qué opinan los colaboradores del cuidado que se tiene a la institución se formuló esta pregunta, la cual arrojó como resultado una percepción positiva teniendo en cuenta que el 61% y 22% de los encuestados los cuales suman el 83% de la población están de acuerdo en que *Siempre y Casi siempre* se cuida la institución, por otro lado el 16% y el 1% de los colaboradores consideran que cuidan su institución *Algunas veces o Nunca.*

4.1. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM dan solución a inconvenientes que se presenten en el ejercicio de sus funciones?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM dan solución a inconvenientes que se presenten en el ejercicio de sus funciones?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	256	121	63	4	444
%	58%	27%	14%	1%	100%

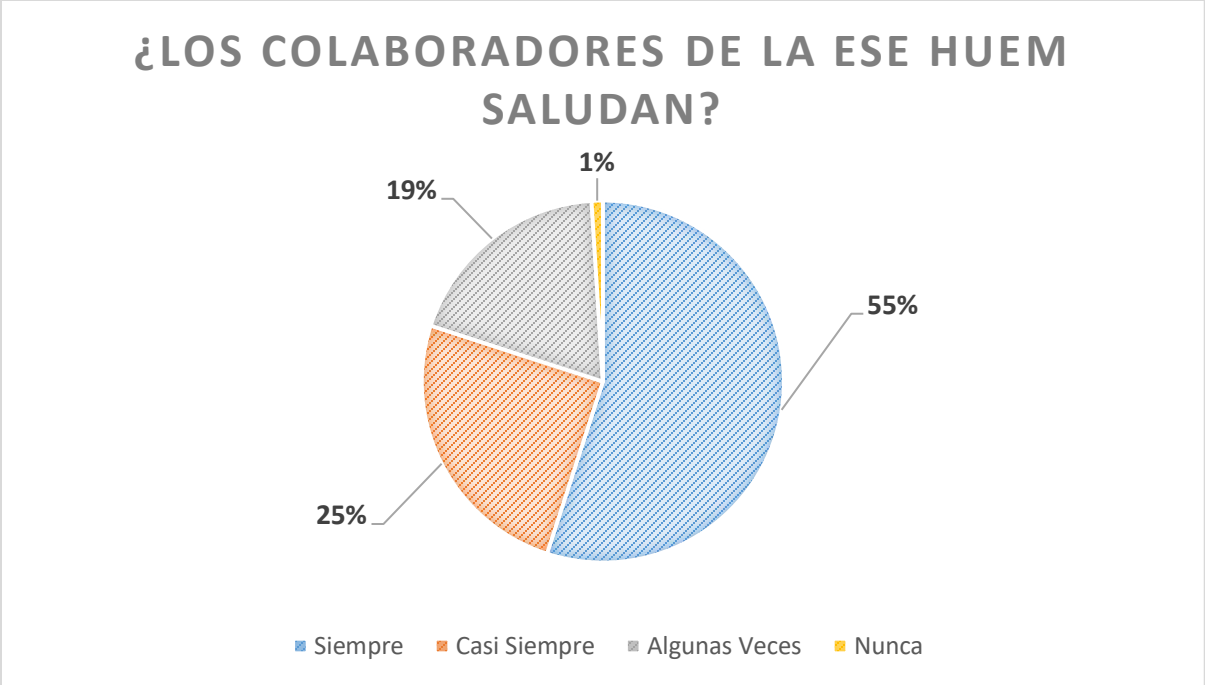


5. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM dan solución a inconvenientes que se presenten en el ejercicio de sus funciones?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	95	58	32	0	185
Estratégico	12	17	7	0	36
Evaluación	18	3	1	0	22
Misional	131	43	23	4	201
Total	256	121	63	4	444

Este aspecto que busca conocer de qué manera los colaboradores le dan solución a cualquier inconveniente que se les pueda presentar mientras dan cumplimiento a sus funciones en el cual se encuentra que con un porcentaje mayor la respuesta *siempre*que representa el 58%, el 27% y 14% de los colaboradores respondió *Casi siempre y algunas veces* mientras sólo el 1% de la población encuestada respondió que nunca se da solución a los inconvenientes presentados en el trabajo.

5.1. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM saludan?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM saludan?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	243	113	84	4	444
%	55%	25%	19%	1%	100%



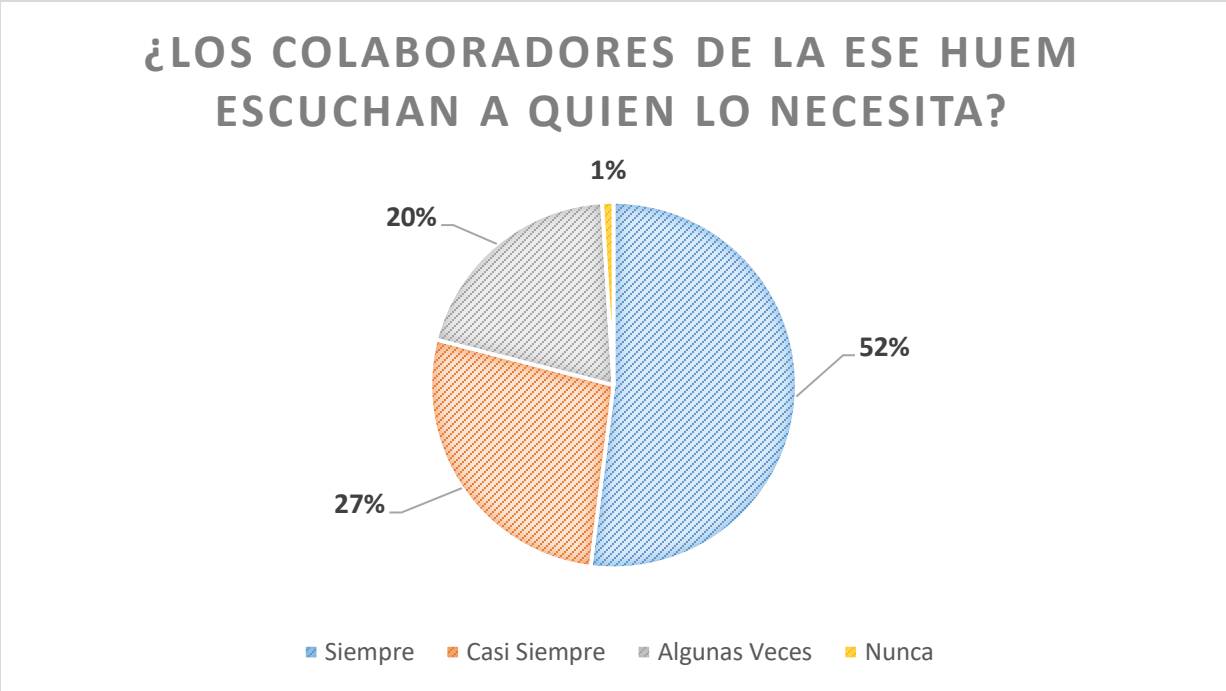
6. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM saludan?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	79	56	49	1	185
Estratégico	11	14	10	1	36
Evaluación	18	2	2	0	22
Misional	135	41	23	2	201
Total	243	113	84	4	444

El saludo es un gesto de la vida cotidiana y profesional, es la primera muestra de bienvenida y es un símbolo de cortesía y respeto por los demás. Por medio de esta encuesta se quiso conocer cómo perciben los colaboradores este aspecto en la entidad, la cual arrojó como resultado que el *55%* dice que los colaboradores de la entidad saludan *"Siempre", el* 25% Respondieron*"CasiSiempre"*, el 19% *"Algunas Veces"* y sólo 1% dijeron *"Nunca".*

Dicho esto, se evidencia que existe un nivel de percepción positiva considerable ante este aspecto ya queel 80% (356 colaboradores) de la población encuestada optó por elegir las opciones en las cuales se dice que los colaboradores de la ESE HUEM saludan*Algunas veces o Nunca*.

2.8.¿Los colaboradores de la ESE HUEM escuchan a quien lo necesita?

CULTURA ORGANIZACIONAL					
ÍTEM	TOTAL DE RESPUESTAS POR ALTERNATIVA				
¿Los colaboradores de la ESE HUEM escuchan a quien lo necesita?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
#	232	120	88	4	444
%	52%	27%	20%	1%	100%



7. ¿Los colaboradores de la ESE HUEM escuchan a quien lo necesita?					
Proceso al que pertenece	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA	TOTAL DE RESPUESTAS
Apoyo	76	60	46	3	185
Estratégico	8	17	10	1	36
Evaluación	18	2	2	0	22
Misional	130	41	30	0	201
Total	232	120	88	4	444

Saber escuchar a los demás trae beneficios y aporta a que se desarrolle un ambiente

laboral ideal en el cual todos obtengan ganancias aumentando el nivel de empatía, promoviendo y mejorando las relaciones interpersonales, reduciendo problemas, todo esto con el fin de lograr generar un ambiente positivo en el que se tomen mejores decisiones, se reduzcan malentendidos y se motive. Con esta pregunta finaliza la encuesta, en la cual el 20% de los colaboradores opinan que se escucha a quien lo necesita sólo *Algunas veces*y un 1% dice que *Nunca*, por otra parte, el 52% y 27% respondieron que *Siempre y Casi siempre* los colaboradores de la ESE HUEM escuchan a quien lo necesita.

ANÁLISIS GENERAL

Para la interpretación de los resultados se evidencia que en todos los ítems tienen mayor preponderancia las respuestas *Siempre y Casi Siempre*, y los menores porcentajes corresponden a *Algunas veces y Nunca.*

Se observa una percepción positiva por parte a los colaboradores frente a los ítems en los que se habla del cuidado a la institución y la orientación brindada a quien lo necesita dando como resultado las respuestas *Siempre y Casi siempre* con los mayores porcentajes los cuales corresponden para los dos casos a más del 80% de la población encuestada.

Por otra parte, en los demás ítems (realizan reporte, respetan a los demás, sonríen en la interacción con los demás, escuchan a quien lo necesita y saludan) se evidencia que los colaboradores tuvieron una inclinación hacía la respuesta *Siempre* y aunque son resultados con porcentajes quesobrepasan el 50% si representan una parte considerable de la población encuestada teniendo en cuenta que se estaría hablando de 180 a 230 colaboradores aproximadamente.

Por último, las personas que se inclinaron por responder *Nunca* a lo largo de la encuesta representan entre 1% y 2% de la población encuestada.

CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que en la cultura actual de la ESE HUEM se obtuvieron resultados positivos ya queen mayor parte de los comportamientos que están relacionados en la tabla de comportamientos y competencias: Reportar, Orientar, Respetar, Sonreír, Cuidar, Dar solución a inconvenientes, Saludar y Escuchar. Pues en todos los casos los colaboradores encuestados responden *Siempre y Casi siempre siendo las respuestas con mayor predominancia en la encuesta,* aunque la opción *Algunas veces y nunca* tiene un peso pococonsiderable en cada uno de los ochoítems planteados en la encuesta, lo cual supone una gran oportunidad de mejora, a través de planes de trabajo que apunten a mejorar éstos aspectos comportamentales.