



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
PERSONAL DEL SEGURO SOCIAL
UNIVERSITARIO
SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE DEL 2005"**

**Monografía Presentado para Optar al Título de
Diplomado Superior en "Gerencia Hospitalaria"**

LIC. JHENNY FLORES ALVARADO

LIC. ANA MARIA MIRANDA

**COCHABAMBA - BOLIVIA
2005**

ÍNDICE

1.8.3. Prestaciones que brinda	25
1.8.4. Rendimiento hora/médico	25
CAPÍTULO 2.	
INTRODUCCIÓN	Pág.
Situación problemática	1
Formulación del problema	2
Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Justificación	4
CAPÍTULO 1.	
MARCO TEÓRICO	
1.1. La comunicación	5
1.2. Comunicación interna	5
1.3. el valor de la comunicación interna	7
1.4. Relaciones públicas	8
1.5. Identificación	8
1.6. Información	9
1.7. Factores de comunicación	10
1.7.1. Formas de comunicación	10
1.7.2. Tipos de comunicación	12
1.7.3. Canales de comunicación interna	14
1.7.3.1. La comunicación descendente	14
1.7.3.2. La comunicación ascendente	16
1.7.3.3. Comunicación horizontal: el trabajo en equipo	18
1.7.3.4. Comunicación informal: el rumor	19
1.7.4. Medios de recreación	21
1.7.5. Espacios de comunicación	22
1.7.6. Ruidos comunicacionales	22
1.8. Antecedentes del seguro social universitario	22
1.8.1. Visión y misión	23
1.8.2. Servicios del SSU	23

1.8.3. Prestaciones que brinda	25
1.8.4. Rendimiento hora/medico	25
CAPITULO 2.	
DISEÑO METODOLÓGICO	28
2.1. Tipo de estudio	26
2.2. Universo	26
2.3. Muestra	26
2.4. Instrumentos de recolección de información	26
2.5. Análisis e interpretación de la información	27
CAPÍTULO 3.	
RESULTADOS	38
3.1. Datos personales	28
3.2. Características de la comunicación interna	34
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	49

RESUMEN

TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2005.

AUTORES: LIC. JHENNY FLORES ALVARADO
LIC. ANA MARÍA MIRANDA

DIPLOMADO SUPERIOR: GERENCIA HOSPITALARIA

AÑO: 2005

El objetivo del presente estudio fue determinar las características de la comunicación interna en el personal del Seguro Social Universitario de Cochabamba en el periodo de septiembre a noviembre del 2005.

El estudio que se realizó es de tipo descriptivo y transversal, con la aplicación de una encuesta como técnica de levantamiento de datos.

Los resultados demuestran que la comunicación interna se encuentra en niveles solo apoyados en las normas y reglamentos administrativos del Seguro Social Universitario, como lo expresan los datos de las diferentes características de formas de comunicación, tipos, canales, espacios, medios y ruidos. Esta realidad determina que en muy pocos de estos aspectos se toma en cuenta las decisiones u opiniones del personal que trabaja en la institución.

Palabras clave: Comunicación interna, Recursos humanos, Características de la comunicación.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud presentan dos tipos de público: el interno y el externo. Los dos son importantes, sin embargo el segundo depende del primero, es decir la relación entre el personal que se muestre al interior repercutirá en la atención brindada a los usuarios de estos servicios. Una forma de buscar una mayor relación entre estos dos públicos es hablar de la comunicación, en este caso el tema tocará el aspecto referido a la comunicación interna en y dentro el personal de salud.

Situación problemática

En este ámbito, como en cualquier otro, se presentan problemas de comunicación que es necesario estudiarlos para encontrar los caminos que lleven a la institución a una organización más eficiente. Al hablar de comunicación interna en sí lo que se está queriendo dilucidar es el grado de identificación del personal con su institución, hasta qué punto se trabajó en este aspecto para que el trabajo se desarrolle de forma normal, eficiente, dinámica, motivada.

Como también al hablar de comunicación interna se deben tocar los tipos de información, formas, espacios, tipos y ruidos de comunicación que se producen al momento de desarrollar este proceso.

En los servicios de salud de la ciudad de Cochabamba generalmente no se efectúan evaluaciones de la comunicación y tampoco trabajos que investiguen esta temática, por lo que se presentan situaciones de falta de comunicación intra y entre el personal que tienen como producto una mala relación dentro de la institución y una manifiesta y deficiente atención al usuario de los servicios de salud.

Sin estar establecido en las normas y reglamentos, los espacios de comunicación interna El Seguro Social Universitario (SSU), cuenta con todos los servicios de atención al usuario asegurado, tiene normas y reglamentaciones generales que rigen el accionar de la

institución, donde se encuentran establecidos los diferentes procedimientos y funciones que serán ejecutados en las actividades de atención. No obstante, en este seguro no se tienen normas que organicen la comunicación interna que debe existir dentro de la institución, lo que significa en la práctica una falta de organización para que este tipo de comunicación funcione mejor.

Este panorama, motiva la realización del presente trabajo para describir la comunicación interna que se desarrolla dentro del Seguro Social Universitario (SSU).

Formulación del problema

Situación problemática

¿Cómo es la comunicación interna del Seguro Social Universitario de Cochabamba en el SSU?

Dentro del SSU en la comunicación interna se maneja información operativa, traducida en las correspondientes órdenes escritas y verbales, pero falta evaluar hasta qué punto se maneja la información motivante, más importante aún para el personal. Generalmente también se maneja como una de las formas de comunicación la escrita, no teniendo una clara situación de la verbal y no verbal que representan en sí, las dos formas que más son utilizadas por el personal.

Determinar las características de la comunicación interna en el SSU de la ciudad de Cochabamba en el periodo de septiembre a noviembre del 2005.

Así mismo el tipo de comunicación que se maneja es el interpersonal, no estando establecidos los tipos de comunicación en grupo e intrapersonal, que son importantes para que las órdenes que se manejan en los niveles superiores lleguen a los inferiores. Como se puede advertir el canal de comunicación más utilizado es el descendente, de arriba abajo, no conociéndose qué pasa con los canales ascendente y horizontal. También son efectuadas reuniones y eventos, pero lo que no está determinado es que si las mismas cumplen con los requisitos para poder establecer una comunicación interna eficiente.

4. Establecer los canales de comunicación

Sin estar establecido en las normas y reglamentos, los espacios de comunicación interna utilizados por el personal del seguro son los lugares donde son atendidos los diferentes servicios como también los pasillos que sirven para que el personal se comunique. Sobre

los espacios de comunicación no se cuenta con un solo dato.

Como se puede analizar, la comunicación interna tiene problemas dentro del SSU, lo que incita a investigarlos, principalmente estudiando también los ruidos o bloqueos de comunicación que se presentan al efectuarse este proceso, falta determinar la naturaleza de estos ruidos, si son de carácter psicológico, cultural, o de otro tipo.

Con estos antecedentes se formula el siguiente problema:

Formulación del problema

¿Cómo es la comunicación interna del Seguro Social Universitario de Cochabamba en el periodo de septiembre a noviembre del 2005, para que el personal se identifique más con su institución y pueda ser el trabajo más eficiente?

Objetivos

Objetivo general

Determinar las características de la comunicación interna en el SSU de la ciudad de Cochabamba en el periodo de septiembre a noviembre del 2005.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar las características personales de los funcionarios del SSU.-
2. Identificar las formas de comunicación que son empleados en la institución.
3. Determinar los tipos de comunicación interna
4. Establecer los canales de comunicación
5. Identificar los espacios de comunicación
6. Determinar los medios comunicación interna
7. Determinar los ruidos de comunicación