

3. METODOLOGÍA:

El estudio se perpetró por medio de la investigación exploratoria, a través de la misma lograremos acercarnos a conocer la comunicación interna de la institución.

Se utilizaron la metodología cualitativa y la metodología cuantitativa con el propósito de obtener información referente a la comunicación interna .

Según Hernández Sampieri Roberto, y otros (2003:18) "La metodología cualitativa da profundidad a los datos, las dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. También aporta un punto de vista "fresco, natural y holístico" de los fenómenos, así como la flexibilidad".

Para nuestra investigación la metodología cualitativa es de suma importancia ya que por medio de esta, podemos describir las situaciones que suceden en el hospital.

Las técnicas utilizadas de carácter cualitativo para el estudio de la investigación fueron el collage y dibujos, historia profesional de carrera, y el Sensing (observación), así como un análisis de documentación de la organización para el desarrollo de la investigación.

3.1 La técnica del collage y dibujo

Según Audirac Camarena Carlos Augusto y otros (2006:90) "El collage y dibujo maneras proyectivas de obtener información sobre los puntos de vista, percepciones o sentimientos íntimos y profundos de las personas".

La técnica del collage y dibujo, se realizó con el objetivo de conocer la percepción de los empleados del Hospital San José de Hermosillo con relación a su organización.

La aplicación de la técnica consistió en que el empleado dibujara la percepción que tiene sobre la organización. Todo esto mediante la aplicación de un bosquejo realizado por los mismos empleados de la organización en el que presentaron su percepción o imagen de manera personal de la empresa.

La actividad se realizó en un período de seis minutos y después nos explicaron lo que representaba el dibujo. Aplicamos esta técnica en cada área del Hospital, seleccionando dos personas al azar por departamento quienes nos dieron su punto de vista.

3.2 La historia profesional de carrera

Según Audirac Camarena Carlos Augusto y otros (2006:86) la historia profesional de carrera es una " Serie de eventos enfocados al definir o acordar las metas de vida y carrera de una persona para que pueda ejercer un mejor control sobre su propio destino, esta se enfocan al presente y al futuro".

La historia profesional de carrera, se elaboró con el objetivo conocer la experiencia profesional de once empleados de diferentes áreas del Hospital San José de Hermosillo.

La aplicación de la técnica consistió en realizarle una entrevista al empleado la cual constó de 13 preguntas relacionadas con su experiencia laboral antes y ahora, y sobre sus expectativas tanto personales como profesionales, la relación con su jefe.

Aplicamos esta técnica en cada área, siendo las mismas personas las cuales les aplicamos la técnica del collages y dibujos.

3.3 El Sensing

Según Leonard Schiesinger (citado por Audirac Carlos y otros 1994:90) el sensing visualiza a la organización en cinco subsistemas: medio, resultados de calidad de vida, mecanismos de renovación, diseño y cultura. Señala que cuando se afecta a un subsistema, éste afecta a los demás. El subsistema central es la cultura de la organización; entendiendo como cultura el conjunto de valores y creencias comúnmente aceptados, consciente o inconscientemente por los miembros de la organización. La cultura esta íntimamente relacionada con el diseño organizacional.

Al realizar el trabajo de sensibilización pudimos observar y analizar el contexto interno en que se encuentra la organización. Por medio de esta herramienta nos apoyamos para percibir lo que está pasando dentro del Hospital San José de Hermosillo. Relaciones entre los empleados, equipo de trabajo e instalaciones físicas.

Por otra parte, según Hernández Sampieri Roberto, y otros (2003:18) La metodología cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de estos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de replica un enfoque sobre los puntos específicos de tales fenómenos además que facilita la comparación entre estudios similares.

La metodología cuantitativa nos ayudó a determinar con exactitud los resultados obtenidos en la investigación del diagnóstico de la comunicación organizacional interna.

Con respecto a la aplicación de los métodos cuantitativos utilizamos la técnica de la encuesta para la recopilación de datos más exactos ya que por medio de ésta se reforzó la información obtenida por las técnicas de la metodología cualitativa.

3.4 La encuesta

Según Audirac Carlos y otros (2006:90) "La encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas".

La técnica de la encuesta se elaboró con la finalidad de conocer la opinión de los empleados del hospital con respecto a las variables de estudio: motivación, satisfacción, comunicación interna, entre otras.

La técnica de la encuesta se formuló con 51 preguntas, desarrollando este instrumento se elaboró de la metodología de construcción de índices, el cual nos ayudó al levantamiento del sentir de los empleados del hospital.

3.5 Variables de estudio

En el trabajo se utilizan variables tales como motivación, participación, identidad, liderazgo, satisfacción, además de la comunicación utilizada entre los empleados del Hospital.

La motivación con la finalidad de conocer si los empleados se sienten capacitados y con las habilidades para desempeñar su trabajo y así como también si las remuneraciones son las adecuadas.

La participación para conocer la forma del trabajo en equipo y la unión en la organización, así como también conocer si los empleados tienen la posibilidad de tomar decisiones desde su puesto.

La identidad, para conocer si los empleados se sienten parte de la organización, está comprometida con ella y que rasgos los distinguen de las demás organizaciones.

El liderazgo, para saber como es el trato que tiene hacia los empleados de la organización, si existe la confianza suficiente en cuestiones de comunicación ascendente y descendente.

Satisfacción, para identificar si los empleados se sienten cómodos, en cuestiones de desempeño laboral y con la comunicación que se da entre ellos.

Comunicación para conocer las redes de mensajes así como los canales de comunicación utilizados en el Hospital San José de Hermosillo, y el propósito de los mensajes.

3.6 Universo y Muestra

El Hospital San José de Hermosillo, cuenta con 165 empleados, incluyendo a las áreas de cobranza, almacén, calidad, recursos humanos, dirección administrativa y médica, enfermería, contabilidad, lavandería y mantenimiento.

Para determinar nuestra muestra realizamos la fórmula estadística utilizando un +/- 5 por ciento de margen de error y un 95% de nivel de confianza dando como resultado a 116 empleados el cual conformaran nuestra base para el estudio de las diversas variables.

Las autoridades del Hospital San José de Hermosillo, nos pidieron bajar nuestra muestra debido a que el mayor número de empleados es se concentra en área de enfermería y no cuentan con el tiempo disponible para responder la encuesta por seguridad de los pacientes, por lo tanto, nos inclinamos por reducir nuestra muestra del hospital. De está manera la muestra, fue de un margen de error de +/- 7 por ciento y un 93% de nivel de confianza dando una muestra de 75 empleados.

La selección de nuestro muestra fue aleatoria simple estratificado por lo que los empleados de cada área del Hospital San José de Hermosillo tuvieron la misma posibilidad de ser incluidos en nuestra investigación. Tomando como base:

Área	No. de empleados
Almacén	5
Calidad	1
Cobranza	5
Contabilidad y finanzas	1
Dirección admva.	2
Dirección médica	4
Enfermería	49
Lavandería-residuos	2
Mantenimiento	5
Recursos humanos	1
Total:	75

Las encuestas se aplicaron del 6 de noviembre del 2007 al 22 de noviembre del mismo año en las diferentes áreas del hospital.

La construcción de índices de esta investigación se compone de 7 apartados, que a continuación se mencionan:

1. Datos Generales.

1.- Sexo:	a) Femenino	b) Masculino				
2.- Edad:	a) Menos de 20	b) 21-30	c) 31-40	d) 41-50	e) 50 o más	
3.- Estado civil:	a) Soltero	b) Casado	c) Divorciado	d) Otro (especificar) _____		
4.- Escolaridad:	a) Primaria	b) Secundaria	c) Preparatoria	d) Profesional	e) Posgrado	
5.- Ingreso mensual:	a) Menos de \$3,000	b) \$3,001 - \$5,000	c) \$5,001- \$7,000	d) \$7,001- \$10,000	e) \$10,001- \$20,000	f) Más de \$20,000

1. Índice de Motivación.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6.- Recibes cursos de capacitación	1	2	3	4
7.- Cuentas con las habilidades para desempeñar tu trabajo.	1	2	3	4
8.- La capacitación que has recibido ha sido óptima para desempeñar tus labores.	1	2	3	4
9.- Recibes algún tipo de incentivo al desempeñar funciones que necesitan demasiado esfuerzo o tiempo.	1	2	3	4
10.- Existe algún tipo de reconocimiento sobre tu desempeño laboral.	1	2	3	4
11.- Hay un tipo de beneficio al realizar cada determinado tiempo un informe general de actividades.	1	2	3	4
12.- Las condiciones de trabajo son las adecuadas en tu área (Luz, ventilación, material, etc.).	1	2	3	4
13.- Hay un ambiente de confianza en la organización	1	2	3	4
14.- Hay un ambiente de respeto entre compañeros.	1	2	3	4
15.- Celebran eventos con fines de reconocimiento a trabajadores destacados en la organización.	1	2	3	4

2. Índice de Satisfacción Laboral.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16.- Las políticas de la empresa se apegan a las actividades que realizas en la organización.	1	2	3	4
17.- Cuando existe un conflicto entre compañeros, este interfiere al desempeñar tus labores.	1	2	3	4
18.- Al trabajar en equipo, todos los integrantes aportan o ayudan para que el trabajo resulte efectivo.	1	2	3	4
19.- El trabajo que realizas es importante o es reconocido como lo esperabas por la organización.	1	2	3	4
20.- Existe retroalimentación con tu jefe respecto a tu desempeño laboral.	1	2	3	4
21.- El simple hecho de ir a trabajar le satisface.	1	2	3	4

22.-Se siente satisfecho con la cantidad de pago que recibe.	1	2	3	4
23.- Se siente satisfecho con el tiempo que le dedica a realizar sus labores.	1	2	3	4

3. Índice de Comunicación Interna.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
24.- Utilizan varios medios de comunicación para mantenerse informados.	1	2	3	4
25.- Con qué frecuencia se utiliza la circular	1	2	3	4
26.- Con qué frecuencia se utiliza el memorándum.	1	2	3	4
27.- Con qué frecuencia se utiliza el correo electrónico.	1	2	3	4
28.- Con qué frecuencia se utiliza el mensaje verbal.	1	2	3	4
29.- Consideras que la transmisión que se difunden en los diferentes medios es insuficiente.	1	2	3	4
30.- Considera que en su área se maneja una adecuada distribución de la información.	1	2	3	4
31.- La información que se difunde en los medios es clara y coherente.	1	2	3	4
32.- Existe una buena comunicación entre los compañeros de su área.	1	2	3	4
33.- La comunicación entre áreas es adecuada.	1	2	3	4

4. Índice de Liderazgo.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
34.- Cuando surge un problema con su desempeño laboral acude con su jefe directo para tratar de solucionarlo.	1	2	3	4
35.- La forma en que su jefe se dirige a los empleados es de respeto	1	2	3	4
36.- Su jefe le presta atención al momento de comunicarle algo.	1	2	3	4
37.- Su jefe directo se preocupa por mantener un clima de confianza en la organización.	1	2	3	4

5. Índice de Participación.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
38.- Realizan trabajos en equipo para sacar adelante un proyecto.	1	2	3	4
39.- Consideras que el trabajo en equipo es necesario para tu puesto.	1	2	3	4
40.-Las decisiones las toma únicamente el jefe.	1	2	3	4
41.- Conoce el nombre de sus compañeros y las tareas que cada uno realiza en la organización.	1	2	3	4
42.- Cuando surge un problema en la organización, se consulta a los empleados para resolverlo.	1	2	3	4
43.- Está dispuesto hacer su mejor esfuerzo para contribuir al éxito de la organización.	1	2	3	4

6. Índice de Identidad.

	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
44.- Está orgulloso de decir a sus amigos y familiares que trabaja en esta organización.	1	2	3	4
45.- Te sientes comprometido con la empresa en la que laboras.	1	2	3	4
46.- Piensas que, de todas las alternativas de empleo, esta es su mejor opción.	1	2	3	4
47.- Sus valores y los de la organización son semejantes.	1	2	3	4
48.- Consideras que es importante para la organización que los empleados utilicen uniforme.	1	2	3	4
49.- Consideras que los colores del uniforme van acorde con la organización.	1	2	3	4
50.- Utilizas el mismo color del uniforme toda la semana.	1	2	3	4
51.- Crees apropiado el tipo de decoración para este tipo de organización.	1	2	3	4

3.7 Construcción de índices

Un índice puede ser conceptualizado como un instrumento de medición por medio del cual se asignan medidas a las unidades de análisis en función de la posesión de algún indicador social o económico. *eumed.net, 2007*

Para obtener los resultados de los *índices de motivación* seleccionamos las preguntas 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,14 y 15.

Posteriormente, creamos una escala se que divide en tres categorías: bajo, medio y alto; para en general saber cual es la medida de cada una de los índices.

Como son 10 preguntas para medir el índice de motivación y cuatro son las posibles respuestas de cierta pregunta en la encuesta, se obtiene como mínimo $10 \times 1=10$ y máximo $10 \times 4= 40$; después restan los resultados $40 - 10=30$, y se divide entre 3 que representa la escala, $30 / 3=10$, este resultado se suma entre rango y rango obteniendo como escala:

Escala:

10 a 20 = Bajo

21 a 30 = Medio

31 a 40 = Alto

Índice de Satisfacción Laboral, se analizó con las preguntas 16, 17, 18, 19, 20, 21,22 y 23.

Escala

8 a 16 = Bajo

17 a 24 = Medio

25 a 32 = Alto

Índice de comunicación interna, se analizó con las preguntas 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33.

Escala:

10 a 20 = Bajo

21 a 30 = Medio

31 a 40 = Alto

Índice de liderazgo, se analizó con las preguntas 34, 35, 36 y 37.

Escala:

4 a 8 = Bajo

9 a 12 = Medio

13 a 16 = Alto

Índice de participación, se analizó con las preguntas 38, 39, 40, 41, 42 y 43.

Escala:

6 a 12 = Bajo

13 a 18 = Medio

19 a 24 = Alto

Índice de participación, se analizó con las preguntas 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51.

8 a 16 = Bajo

17 a 24 = Medio

25 a 32 = Alto