



Universidad Veracruzana
Instituto de Salud Pública
Maestría en Salud Pública



**“Diagnóstico de la comunicación administrativa en el área de
Cirugía General del Hospital Regional Dr. Luis F. Nachón”**

Tesis
Que para obtener el grado de:
Maestro en Salud Pública

Área Disciplinar:
Administración

Presenta:
Crescencio Norberto Galván Valentín

Director de Tesis
Dra. Elizabeth Bonilla Loyo

Xalapa-Enríquez, Ver., 18 de Febrero del 2010

Dr. Raúl Arias Lobillo
Rector

Dr. Porfirio Carrillo Castilla
Secretario Académico

Dr. Jesús Samuel Cruz Sánchez
Director General de Investigaciones

Mtra. Margarita Vela Ruiz
Directora General del Área Académica de Ciencias de la Salud

Dr. Mario Miguel Ojeda Ramírez
Director General de la Unidad de Estudios de Postgrado

Maestra María Cristina Ortiz León
Encargada de la Dirección del Instituto de Salud Pública

Jurado

Maestro Gabriel Riande Juárez
Presidente

Maestro Eric Abad Espíndola
Secretario

Maestro José Luis Bretón Arredondo
Vocal

Mtra. Edit Rodríguez Romero
Secretaria Suplente

Mtra. Elsa Ladrón de Guevara Morales
Vocal Suplente

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito el diagnosticar los principales problemas de Comunicación Administrativa (CA) en el servicio de Cirugía General del Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” de la Ciudad de Xalapa. Este nosocomio es una institución perteneciente a los Servicios de Salud de Veracruz y brinda servicios a población de dos municipios del centro de la entidad.

El presente estudio, se sustentó en las bases del paradigma positivista, a partir de teorías Estructural Funcionalistas, desde la perspectiva de la Salud Pública, Administración y Comunicación Administrativa. Esta investigación se llevó a cabo durante el año 2009.

Se estableció como pregunta de investigación ¿Cual es el estado de la Comunicación Administrativa del área de Cirugía General del Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” y los elementos que participan en su desarrollo, en el 2009? El objetivo general de la investigación fue: realizar un diagnóstico de la CA, para proponer recomendaciones para una comunicación productiva en el área de Cirugía General del Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón”, durante el 2009.

Esta fue una investigación observacional, descriptiva y transversal; como universo, se seleccionó al personal del Hospital Regional “Dr. Luis F. Nachón” de la ciudad de Xalapa. Fue seleccionado como muestra de conveniencia el personal del servicio de Cirugía General, debido a la compleja estructura organizacional del hospital y por el uso de canales, flujos y redes de comunicación existentes.

Fueron tomados en cuenta las diferentes categorías de mandos altos, medios y personal operativo del servicio de cirugía y de áreas que interactúan con ese servicio, tales como: consulta externa, admisión hospitalaria, hospitalización, quirófano, urgencias adultos, auxiliares de diagnóstico y tratamiento, enseñanza, órganos de staff, servicios generales, mantenimiento, Subdirecciones Médica y Administrativa y Dirección General.

Se aplicó un cuestionario conformado por 51 ítems, que fue analizado con el programa SPSS versión 17 y se obtuvieron frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y medidas de variabilidad. Fue aplicado un punto de corte con base al método Nedelsky en ítems con escala de Liker, a fin de obtener dos nuevas categorías, que permitieron un mejor análisis cualitativo.

Los resultados demostraron que la comunicación verbal, en todos los sentidos –descendente, ascendente, horizontal y diagonal-, es la comunicación más utilizado por el personal por encima de la comunicación formal, ya sea para transmitir órdenes de trabajo, como para conocer asuntos laborales del personal por medio de rumores o asuntos personales de compañeros de trabajo.

La mayor parte de los encuestados, consideró que la comunicación en todos los sentidos es Clara, Precisa y Oportuna. Se comprobó que la mayoría reporta, de manera verbal o escrita, los sucesos del día a los compañeros que los relevan en sus funciones laborales. Se concluyó que hace falta mejorar la comunicación para los procesos de gestión de calidad en el HRLFN y que existe un exceso de uso en la comunicación informal, lo que propicia rumores y chismes que ayudan a crear un clima de inestabilidad laboral.

Palabras clave: comunicación formal, comunicación informal, hospitales, salud.