**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

## IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**
- Código del Programa de Formación: **31510059**
- Nombre del Proyecto ( si es formación Titulada)
- Fase del Proyecto ( si es formación Titulada)
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada)
- Competencia: **ORIENTAR A LA PERSONA SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO DE SERVICIOS INSTITUCIONAL Y NORMATIVA EN SALUD VIGENTE.**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

1. **INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS DEL SECTOR SALUD EN FUNCIÓN DE LOS VALORES HUMANOS Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.**

2. **DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS DENTRO DE LA ORIENTACIÓN A LA PERSONA EN LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NECESIDADES Y POLÍTICA INSTITUCIONAL.**

3. **DISEÑAR ESTRATEGIAS QUE GENEREN NIVELES ALTOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CONTEXTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD.**

4. **REDIMENSIONAR SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN DE PERSONA Y SU ENTORNO**

- Duración de la Guía : **50 horas**.

## 2. PRESENTACIÓN

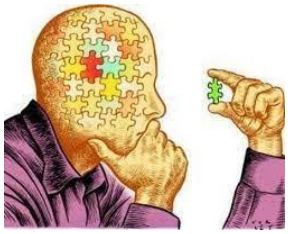


Bienvenido al curso **humanizacion de los servicios de salud**, enfocado en proponer alternativas de solución que contribuyan a tratar al usuario como ser único, con características irrepetibles y al mismo tiempo enriquecer profesionalmente a los trabajadores de la salud y así lograr el bienestar biopsicosocial, el mejoramiento de la calidad de vida y la recuperación de la enfermedad.

Como punto de partida, para el desarrollo de las actividades de esta guía, es importante reconocer que esta acción de formación, pretende generar procesos reflexivos , planificar y mejorar la calidad de la atención al usuario mediante el fortalecimiento de estrategias institucionales, la práctica de valores y principios humanistas, el fortalecimiento del yo , de el autoestima y la disposición para trabajar en equipo. Otra acción, es la apropiación de la clara y pronta comunicación, obteniendo logros de rapidez, ayudando con el mejoramiento del ambiente organizacional en cada una de las unidades administrativas y entre ellas mismas. Cabe resaltar que todo ser humano debe ser consciente de sus emociones, su personalidad y otros elementos organizacionales, propiciando así, el mejoramiento de las relaciones interpersonales y laborales. Como última acción hacer un reconocimiento de características y elementos que permitan construir mi proyecto de vida.

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividad de reflexión inicial.



Teniendo en cuenta la importancia de involucrar, vivenciar y transmitir los conceptos de principios y valores y que estos se reflejan en la formación como ser unico y en mis acciones laborales, debemos preocuparnos por tener araigado todo lo relacionado con las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva para aplicarla a favor y en pro de ofrecer un buen servicio en atención al usuario mejorar la calidad de vida del entorno y contexto, tanto laboral como social.

Realice un esquema en donde pueda identificar las características del contexto laboral, el mundo de principios y valores que identifica en ellos, posteriormente PARTICIPE DE LA REFLEXION QUIEN SOY YO... escuchando el audio en el siguiente enlace OJO COLOCAR ENLACE

Después de escuchar este audio, respóndase a sí mismo:
¿Quien es usted?
¿Identifica con claridad su características personales?
¿identifica fácilmente las situaciones a mejorar para tener un mejor entorno laboral y social?

Estos son solo interrogantes para que auto reflexione, y socialice con el grupo orientados por el instructor.

**CONTEXTUALIZACIÓN**

Las relaciones interpersonales están marcadas por la comunicación, que es un proceso complejo, de carácter social e interpersonal, en el que se lleva a cabo un intercambio de información, verbal y no verbal, se ejerce una influencia recíproca y se establece un contacto a nivel racional y emocional entre los participantes, que puede definirse como un proceso en el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos; aunque sea a distancia a través de medios artificiales. En este intercambio, los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria.

El siguiente video muestra dicho proceso:

**(video que es la comunicación asertiva.)**
A partir de la observación de los videos determine la importancia de la comunicación en su organización y como considera que debe ser el trato para cada uno de sus integrantes.

**Actividad Nro. 3.1.1. RECONOCER EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL INTEGRANDO ASPECTOS MISIONALES Y MARCO DE VALORES DE ESTA.**



a. Realice una cartografía de su organización, enfocada en los aspectos misionales y valores. para ello consulte el material de apoyo de como elaborar una cartografía, la misión, visión y la promesa de valor de su empresa. Socialícelo en sección sincrónica.

b. Después de consultar, socializar y retroalimentar la criticidad, identifique por medio de un mapa mental como considera que esta el **clima laboral** (¿presentación de que es el clima laboral?) en su empresa.

c. Con el propósito de identificar y describir situaciones que afectan el ambiente laboral y plantear las propuestas de mejoramiento, participe de la socialización del video clip "Es cuestión de actitud", luego de realiméntalo, saquemos conclusiones y referenciémosla con la presentación sobre el tema: "Cambio de actitud y clima organizacional".

d. Teniendo claridad de los conceptos anteriores, conforme grupos de trabajo, identifique, describa y diagnostique cual es el estado del clima laboral y organizacional de su empresa por medio del multimedial que considere que más se ajusta para su apropiación y posterior socialización con el personal de su organización, buscado con esto propuestas de mejoramiento de ser requeridas en nuestra organización.

e. Finalmente, realice el esquema jerárquico de su empresa, resaltando su ubicación en él y los aportes qué desde su cargo, independiente del que sea, fortalezca el clima laboral.

**Actividad Nro. 3.2.2. CARACTERIZAR EL ESTADO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS.**




De acuerdo a la dinámica y orientación del instructor para conformar los equipos de trabajo, realice la siguiente actividad:

Cada equipo debe quedar conformado por 3 integrantes y en un diálogo o interacción personal se discutirá temas con diferentes grados de profundidad.



Cada uno tendrá un rol o función

1. Hablar
2. Escuchar
3. Observar

Durante un lapso de 5 minutos cada uno cumplirá su función.

En un primer momento se tratará un tema superficial o común.
En el segundo momento se tratará un tema con mi punto de vista y mi opinión al respecto, de acuerdo a mis principios, valores, filosofía, pensamientos y experiencias.
En el tercer momento se tratará un tema a profundidad, algo que sea importante en la vida de cada uno de ustedes.

Cada sesión tendrá un cambio de rol.

Ejemplo: inicio siendo la personal que habla, en la segunda sesión escucho y finalizó observando.

Nota: se recomienda que el rol de observar lo cumplamos tomando nota del comportamiento, palabras, gestos, movimientos, y demás consideraciones.

Una vez finalizado la actividad se hace una puesta en común para todos los participantes con experiencias, opiniones y reflexiones al respecto.

**SABIAS QUE.....  LA COMUNICACIÓN ES EL RESULTADO DE**

1. **Del lenguaje corporal: gestos, posturas, ojos, respiración.**
2. **De la voz y de cómo se habla.**
3. **De las palabras.**

IDENTIFICANDO MI COMUNICACIÓN LABORAL.

I. Escriba a continuación las tres dificultades que tiene para dialogar con sus compañeros de trabajo.:

1. _____
2. _____
3. _____

a. Dificultades para dialogar con sus jefes

1. _____
2. _____
3. _____

II. Escriba las tres principales condiciones que requiere para comunicarse sinceramente:

a. Condiciones para comunicarse sinceramente con sus compañeros,

1. _____
2. _____
3. _____

b. Condiciones para comunicarse con su jefe

1. _____
2. _____
3. _____

III. Trabajo en grupo: se organizan grupos de 6 personas. Comentar los aspectos del trabajo realizado individualmente.

Reflexionar sobre los siguientes interrogantes:

¿Qué condiciones se requieren para el diálogo?

_____

_____

¿Qué barreras impiden la comunicación?

_____

_____

Teniendo en cuenta que la verdadera comunicación se realiza mediante el diálogo; definido como el intercambio entre dos o más personas que alternamente manifiestan sus ideas o afectos. Es pertinente identificar las siguientes características de este y cuestionar que tanto y como las aplico en mi contexto laboral.

a. ***Abierto***: es decir, dialogar sobre cualquier tema. En ciertos contextos hay temas prohibidos, que ocasionan discusión. Si existe comprensión se podrá discutir sin causar mayores problemas.

b. ***Sincero***: expresar sin reservas lo que realmente se siente. A veces por evitar una mala impresión, preferimos callar.

c. ***Profundo***: buscar las cosas reales de nuestras opiniones y posiciones. Al expresar una idea o proyecto, debemos analizar el porqué de nuestra actitud y escuchar los argumentos de los demás.

d. ***Respetuoso***: aceptar las opiniones de los otros. Algunas personas buscan siempre argumentos para justificar determinadas posiciones.

e. ***Tranquilo***: respetar las diferentes opiniones y mantener la calma ante los debates que se produzcan.

f. ***Confianza***: creer en la sinceridad del otro. En ocasiones, cuando se dialoga, se piensa que el otro habla por conveniencia, por salir de un aprieto o sencillamente no dice la verdad.

Después de analizar y definir las características anteriores sobre el dialogo, escriba dos propósitos para mejorar la comunicación en su contexto laboral, luego redimensione estas características en el contexto social y familiar; se espera con esto que se apropie y transforme de ser necesario las características analizadas. Finamente por medio de un símbolo plasmado en una hoja de papel, represente la pertinencia de estas características en su comunicación en todos los contextos.

Cuando hablamos de comunicación, hemos de tener presente que las palabras (lenguaje verbal) son solo una parte de la información que recibimos y transmitimos. En realidad, tan solo forman el 7% del mensaje, la entonación y la proyección de la voz aportan el 38% de la información y las imágenes (gestos, mirada, aspecto personal, entorno, etc). El 55% estar en silencio no equivale a no comunicar, ya que, es imposible no hacerlo.

Para que la comunicación sea efectiva las palabras han de ir acompañadas de un tono de voz y un lenguaje corporal coherentes; en caso contrario, el mensaje no resultará creíble. También la escucha atenta requiere muestras no verbales de interés, atención y comprensión, complementando lo anterior, los invito a ver un fragmento de entrevista a *Rosa Emilia Cifuentes*, escritora, Grupo Planeta, sobre lenguaje corporal, la cual encontraran en el material de apoyo.

Luego interactúe en el conversatorio dirigido por la instructora de ética. Dando respuesta a las preguntas:

¿Qué importancia tiene la comunicación en el desarrollo humano?

¿De qué manera influyen los medios de comunicación en los contextos sociales?

¿Qué aprendizaje le queda sobre el tema de comunicación?

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

| Evidencias de Aprendizaje | Criterios de Evaluación | Técnicas e Instrumentos de Evaluación |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **Evidencias de Conocimiento :** cuestionario sobre la comunicación sertiva.<br><br>**Evidencias de Desempeño:**<br><br>Juego de roles sobre la comunicación<br><br>**Evidencias de Producto:**<br><br>Cartografia de la organización | Identifica las diferentes necesidades de la comunicación organizacional, asertiva y efectiva, teniendo en cuenta tipologías, normas y canales.<br><br>Elabora un avance del protocolo de comunicación interna asertiva y efectiva de acuerdo con las políticas de la organización. | **Técnica de evaluació**n: Valoración de producto<br><br>**Instrumento de Evaluación:** lista de chequeo de producto, desempeño, cuestionario |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Comunicación asertiva: La Comunicación Asertiva es una herramienta de la comunicación que favorece la comunicación eficaz entre interlocutores. Al ponerla en práctica estamos fomentando el respeto por uno mismo y respetamos a los demás.

Comunicación organizacional: El intercambio de información entre personas, volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Idalberto Chiavenato.

Webgrafia:

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | **Luz Miriam Hernández**<br>**Ludibia Castaño**<br>**Gloria I Garcia** | **Instructora**<br>**Instructora**<br>**Instructora** | **instrucotres** | **Junio 2021** |

**8. CONTROL DE CAMBIOS** (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autor (es)** | | | | | |