PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNOLOGO GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.
- Código del Programa de Formación: 121104
- **Nombre del Proyecto:** Propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos de atencion al usuario en un prestador de servicio de salud de la ciudad de popayán
- Fase del Proyecto: Planeacion
- **Actividad de Proyecto:** Establecer el diagnostico del funcionamiento de los procesos administrativos en la institución
- **Competencia:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Determinar necesidades para el desarrollo del talento humano en salud a partir de normas vigentes, políticas de calidad y plan de desarrollo institucional.
- **Duración de la Guía:** 72 horas

2. PRESENTACIÓN

El talento humano es el motor esencial de una organización, por lo tanto se convierte en un elemento intangible para que la misma funcione correctamente, por esta razón las organizaciones que son conscientes de ello, tienen una visión evolutiva y tratan de proveer y fortalecer los conocimientos, habilidades, destrezas y bienestar de los colaboradores, a través de la dirección estratégica de recursos humanos con el fin de responder cada día a las necesidades de los trabajadores.



"La Gestión del Talento Humano, entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización".
(FREDY CASTILLO).

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.2. 3.1. Descripción de la(s) actividad(es): Reflexion Inicial.

3.1.1. Actividad de reflexión inicial: Estimado aprendiz, a continuación realizaras la selección o denominación en cada una de las sgtes imágenes clasificándolas como oficio o trabajo teniendo en cuenta la sgte definición al respecto:

El **oficio** en officcium, resultado de la unión de dos voces distintas: opus ("obra") y facere, ("hacer") es decir se aprendia cuando se trabajaba con la materia, o en otras palabras su excelencia se gana con la experiencia, una de sus características principales es que eran transmitidos de generación en generación a través de la pura práctica

La **profesión** proviene del significado en el latín es *professio*, traducible como "carrera" u "ocupación" y Comenzó a utilizarse en el Medioevo, tras el surgimiento de las primeras universidades, en las que se impartía un conocimiento especializado, esta se enseña en escuelas, institutos, universidades, esto debido a que para adquirir el título de profesión se debe estudiar bajo el pensum aprobado por el Ministerio de Educación en Colombia. El profesional tiene entonces un respaldo académico para optar a plazas de trabajo específicos.

Link: https://www.youtube.com/watch?v=AkzAV8C8DDU

OFICIOS	PROFESIONES
Son labores que se aprenden de manera directa, mediante la práctica, y que por ende están al alcance de cualquiera, aunque no con el mismo nivel de experticia.	Son saberes que se aprenden mediante una educación especializada y que no están al alcance de cualquiera.
Suele referirse a labores manuales o artesanales, en las que se crea algo o se repara algo con las manos y con la ayuda de herramientas.	Se suele reservar el término para un bagaje de saberes y pensamientos complejos, de distinta índole, generalmente de nivel técnico y/o universitario.
No requiere de conocimientos previos especializados, sino de fuerza, habilidad o talento. Su formación es informal, no requiere de titulaciones.	Requiere de un bagaje educativo previo, tanto básico como propio de la profesión en sí misma. Su formación es formal, y ello se certifica mediante un título o diploma.
Capitalizan el tiempo, el esfuerzo y los materiales empleados.	Capitalizan el conocimiento especializado que se ha adquirido, y no sólo el esfuerzo.

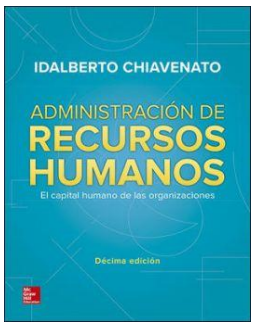
A continuación en los espacios con la imagen al frente describe si la imagen pertenece a un oficio o profesión, que es, y que clase de tipo de contrato podría dársele a estas actividades en los espacios en blanco dibuja y coloca el nombre de otros oficios o profesiones (Los que tu prefieras).

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización): Apreciado Aprendiz; para este primer momento de su aprendizaje, es importante que relacione la temática a abordar con su vida personal y profesional, para esto lo invito a observar atentamente el siguiente video "*Como gestionar el talento humano en una empresa*", que encontrará en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=J9dPWprBnU4 (desde el minuto 00:00 hasta el minuto 4:40). A partir de lo observado realice en grupos deacuerdo a lo designado por el intructor una caricatura mínimo de 8 recuadros donde se evidencie la línea del tiempo o historial sobre las teorías del desarrollo en talento humano.

3.4. Estimado aprendiz realice la lectura del libro: "administración del recurso humano" sesión 1,2 y 3 y el libro de CHIAVENATO IDALBERTO y responda:



Autor: IDALBERTO CHIAVENATO
Editorial: McGraw-Hill Interamericana
Edicion: 5 © 2020
ISBN: 9781456269845
ISBN ebook: 9781456271770
URL del ebook: https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=9350

A. Definición del talento humano.
B. Análisis del puesto de trabajo.
C. Selección y administración de personal.
D. Sistema de remuneración.
E. Desarrollo de talentos
F. Evaluación de desempeño
G. Salud ocupacional.

3.5. Deacuerdo a los conceptos previos dados por el intructor en clase desarrollar los sgtes ejercicios sobre liquidación de Horas Extras, recargos nocturnos y en donde se requiera las prestaciones sociales:

1) Juan Tamarindo labora de lunes a viernes de 10 de la mañana hasta 8 de la noche . Gana el salario mínimo del año 2014. Más el auxilio de transporte Calcular el valor a pagar.
2) Un trabajador labora 12 horas extras en un mes , de las cuales 5 son diurnas y 7 nocturnas devenga el salario minimo legal vigente del año 2014. Liquidar el valor de las horas extras.
3) Un trabajador devenga un sueldo mensual de $ 800.000.00 , labora desde las 6 de la tarde a las 4 de la mañana del dia lunes martes , y miércoles . Calcular el valor a pagar de estos dias al trabajados.
4) Un trabajador devenga un sueldo mensual de $ 1.000.000.00 , labora desde la 8 de la noche hasta las 4 de la mañana , los 3 domingos y 2 festivos de un mes cualquiera . Calcular el valor a pagar dentro de la hipótesis que el empleador decide pagarle por estos dias al trabajador.
5) Pedro Pérez , es un trabajador que devenga un salario minimo legal vigente para el año 2014 , trabaja dos dominicales en forma continua en el mes de noviembre ; el horario de trabajo es de 7 de la mañana a 12 del dia y de 1 de la tarde a 6 de la tarde , calcular el valor de la liquidación que le corresponde al señor Pérez , dentro de la hipótesis que el empleador paga a su trabajador.
6) Juanita Rincón , devenga un sueldo mensual de $ 750.000, además se le cancela el auxilio de u transporte , en el mes de Agosto laboro los dias lunes miércoles y viernes Vos domingos continuos Calcule el valor a pagar del trabajador dentro de la hipótesis que el empleador paga a su trabajador.
7) Claudio Rico , devenga un sueldo mensual de $ 650 000 mensuales , su horario de trabajo es de 10 de la noche a 8 de la mañana de lunes a viernes , el empleador le solicita que trabaje un dominical calcular el valor a pagar al trabajador durante el mes laborado.
8) Juan Tobón , devenga el salario de 2015 , trabaja un domingo y el siguiente dia que es festivo , de 9 de la noche a 5 de la mañana , calcular el valor a pagar por estos días laborados.
9) Rita Rica devenga un salario de $ 700.000 labora de lunes a viernes por 4 meses ; desde las 2 de la tarde hasta las 12 de la noche, calcular al valor a pagar a la trabajadora por ese tiempo laborado.
10) Maria Florez , devenga el salario de 2015 , trabaja de 8 de la noche a 12 de la noche de lunes a domingo durante 6 meses . Calcular el valor a pagar a la trabajadora.

11) Juanita Flores , trabaja en la floristeria " poliflorez " trabaja tres dias asi : realiza un tumo un domingo de 4 de la tarde hasta las 2 de la mañana . Un dia lunes trabaja de 4 de la mañana a 2 de la tarde y un dia martes de 10 de la noche a 8 de la mañana . Calcular cuanto se le debe pagar a Juanita

12) Juan polo , inicia un contrato verbal de trabajo el día 10 de noviembre de 2013 , pero el 10 de noviembre de 2015 , el trabajador termina el contrato unilateralmente , el empleador está a paz y salvo con los salarios, usted debe liquidar las prestaciones sociales que tiene derecho juan . Los salarios de juan son para el año 2013 : $ 1.000.000; para el año 2014 $ 1.232.000, además genero ingresos por bonificaciones durante todo el año por $ 600.000 y 10 horas con recargo nocturno. Para el año 2015 su salario es de $ 1.232.000.

13) Pedro maestro de obra ; trabajo en la obra de construcción " torres del palmar " durante los meses de Enero , Febrero , Marzo , Abril y 15 días de Mayo , del año 2015 ; liquidar las prestaciones sociales de Pedro.

AÑO	SALARIO	AUXILIO DE TRANSPORTE
2013	589.500	70.500
2014	616.000	72.000
2015	644.350	74.000

14) Pablo Umaña trabajador de la empresa " Florer de Pirace trabajo con el salario legal vigente del año 2016 asi en: Enero solo una semana de lunes a viernes en el turno de 3 de la tarde a 12 de la noche, en febrero trabajo solo 6 dias en un tumo de 12 de la noche a 10 de la mañana dia siguiente , en marzo trabajo solo un domingo en un turno de las B de la noche a 4 de la mañana.

15) Manuel Quintana trabajador de la panaderia “Rico Pan" tiene un contrato verbal desde el año 2012 el empleador solo ha cancelado salarios y prestaciones sociales de los años (2012, 2013 , 2014) y termina el contrato sin justa causa el dia 17 de abril de 2016 El empleador le solicita a usted como asistente de RRHH en la EPS que le proyecte el valor a pagar al trabajador.

16) Maria Grisales , labora como trabajadora doméstica interna, sus salarios son los minimos legales vigentes para cada año , inicio con un contrato verbal desde el 11 de noviembre de 2014 , el dia 30 de abril de 2016 , la trabajadora termino el contrato unilateralmente , solamente se cancelaron los salarios de los años. Maria quiere saber el valor que le corresponde por la liquidación.

17) Pedro Montes , trabajo , vive en la pequeña parcela "Florencia” con contrata escnto desde el 25 de Febrero del año 2016 , el 30 de noviembre del año 2016 , el empleador termina el contrato de trabajo el dia 20 de junio de 2016 sin justa causa , con un salario de $ 1.478.000, al trabajador solo ha recibido la cancelación de salarios. Calcule el valor que le corresponde al trabajador.

18) El Ingeniero Rico Tobón , realizo un contrato por obra o labor al ingeniero Pedro Piña , para terminar el centro comercial "Terra Plaza” desde el 5 de febrero de 2016 , la obra debe terminar el dia 30 de diciembre de 2016 , cancelando un salario de $ 3.000.000.00 mensual, pero el dia 30 de abril de 2016, le terminan el contrato a Pedro Piña sin justa causa. Liquide cuanto le corresponde a pedro piña.

AÑO	SALARIO MINIMO	AUXILIO DE TRANSPORTE
2012	566.700	67.800
2013	589 500	70.500
2014	616.000	72.000
2015	644 350	74.000
2016	689.455	77.700

3.6. Diseñe un mapa mental sobre proceso de selección teniendo en cuenta los siguientes temas:

- Costos
- Proceso de selección
- Modelo de selección
- Bases para la selección
- Tecnicas de selección

4. **ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN:** Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencias de Producto: Taller de Liquidación de nómina y prestaciones sociales Elaboración de Perfiles de Cargo	Aplica parámetros institucionales y normativos durante la identificación de necesidades de capacitación del talento humano. Define acciones de capacitación a partir de las competencias identificadas y el direccionamiento estratégico Estructura plan de capacitación a partir de necesidades identificadas y el enfoque de gestión institucional. Describe recursos en el plan de capacitación según actividades a desarrollar y protocolos institucionales.	**Técnica de evaluación**: Valoración de producto **Instrumento de evaluación:** Lista de verificación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario Evaluativo sobre la temática trabajada en la guía de aprendizaje.	Reconoce la importancia de la gestión del talento humano en salud a partir de las condiciones del sector. Reconoce los estándares del talento humano en salud según normas vigentes y políticas de calidad. Identifica las etapas de la vinculación laboral según protocolo institucional y normativa vigente	**Técnica de evaluación:** Formulación de Preguntas **Instrumento de Evaluación:** Cuestionario

5. **GLOSARIO DE TERMINOS**

AMBIENTE: Es el lugar físico y biológico donde viven el hombre y los demás organismos.
AMBIENTE DE TRABAJO: Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.
ASEGURAMIENTO, TÉCNICAS DE RESCATE: Es aquella que protege de los riesgos al grupo operativo.
ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS: Es aquella que se brinda a los afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales que han sido objeto de accidentes de trabajo y que podrá ser prestada por cualquier institución prestadora de servicios de salud.
AUSENTISMO: Según El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España) es la ausencia al trabajo de la persona que lo realiza, ya sea por enfermedad o por causas variadas y diferentes (sociales, familiares, administrativas, etc.). Dicho de otra forma, es la diferencia entre el tiempo contratado y el tiempo trabajado (siempre y cuando este último sea inferior al primero), lo que es igual al tiempo perdido.
AUTORIDAD LABORAL: Es aquella que se encarga de resolver los conflictos que se suscitan entre los patronos y trabajadores.
BRIGADA DE EMERGENCIA: Deberán estar conformadas por personas que aseguren el soporte logístico del plan de emergencias, por lo tanto deben conocer las instalaciones, rutas y alarmas. Estas personas serán entrenadas en extinción de incendios, rescates y salvamentos. Para lograr los objetivos de una Brigada de emergencia son necesarios los siguientes elementos: Creatividad, productividad, resolución de problemas, trabajo en equipo y recursos. Los principios de acción de la brigada de emergencias son: unidad, racionalización y oportunidad, comando, seguridad y equilibrio.

BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS: Es el equipo que, como parte activa de las brigadas de emergencia, prestará los primeros auxilios a todo el personal en todos los turnos de trabajo. Para tal fin, la empresa debe garantizar su organización, instrucción y mantenimiento del equipo.
CAPACITAR.- Hacer a uno apto, habilitarlo para alguna cosa.
CAPITAL HUMANO: Es el talento humano no sólo en cantidad, sino también en calidad, del grado de formación y de la productividad de la organización.
COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST: Es un grupo de personas conformado paritariamente por representantes de los trabajadores y de la administración de la empresa, de acuerdo con la reglamentación vigente (Art. 2 Resolución 2013 de 1.986). Debe funcionar como organismo de promoción y vigilancia del Programa de Salud Ocupacional.
CONDICIÓN FISIOLÓGICA: Es el estudio del funcionamiento de un organismo.
CONDICIONES DE SALUD: Son el conjunto de variables objetivas y subjetivas de orden fisiológico y sociocultural que determinan o condicionan el perfil socio demográfico y de morbi-mortalidad de la población trabajadora. En su elaboración deben intervenir, además del personal de salud ocupacional, otras dependencias de la empresa encargadas de las acciones de bienestar social, con el fin de orientar en forma integral sus programas. Este diagnóstico se obtiene a través de un proceso de recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio-demográficos y de morbi-mortalidad de la población trabajadora y la opinión directa de los trabajadores sobre sus condiciones (signos y síntomas) a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo, al igual que sobre los hábitos que influyen sobre su bienestar y seguridad, a través de instrumentos como el auto-reporte, encuestas, entre otros.
CONDICIONES DE TRABAJO: Son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas
CONDICION INSEGURA: Es toda situación peligrosa que posibilita que ocurra un accidente.
CONDICIONES DE TRABAJO.- Como las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben percibir los hombres por su trabajo.
CONFLICTO COLECTIVO DE TRABAJO.- Cuando se plantea una situación conflictiva entre el empresario y una pluralidad de trabajadores siempre y cuando afecte intereses generales de estos.
CONTRATACION.- Acto por el cual una persona se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa.
CONTRATO.- La concepción de contrato que debe entenderse actualmente vigente, realmente, no es otra que la recogida en el CST, pero pasada por el tamiz de la actual realidad socio-jurídica, con la carga protectora que ello conlleva. Por ello, parece posible entender el contrato como el "acuerdo de voluntades de los participantes (generalmente, dos partes) relativo a un dar, hacer o no hacer algo, mediante el cual surge un entramado de obligaciones y derechos fruto de dicho pacto
CONTRATO DE TRABAJO.- Es aquel por el cual una persona denominada trabajador se compromete de forma voluntaria a prestar sus servicios retribuidos por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica denominada empleador o empresario.
CONSECUENCIA: Es la valoración de daños posibles debidos a un accidente determinado o a una enfermedad profesional. La consecuencia puede ser limitada por los daños a las personas, la propiedad y los costos.
CONSECUENCIAS DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO: Son las lesiones personales y las pérdidas económicas por múltiples aspectos. Las consecuencias personales pueden ser desde lesiones pequeñas hasta la muerte. Las de tipo económico comprenden pensiones por invalidez o de sobrevivientes, indemnizaciones por incapacidad temporal o incapacidad permanente parcial y auxilio funerario, los daños que se produjeron en las máquinas y/o equipos, paro en la producción y los valores de servicios médicos y los salarios entre otros.

DESASTRE: Es todo suceso inesperado que causa desgracias personales y/o daños materiales. Para prevenirlos, las empresas deben realizar actividades de prevención, alerta, preparación y mitigación.
DIAGNOSTICO DE CONDICIONES DE SALUD: Este diagnóstico se obtiene a través de un proceso de recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio demográficos y de morbi-mortalidad de la población trabajadora y la opinión directa de los trabajadores sobre sus condiciones (signos y síntomas) a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo, al igual que sobre los hábitos que influyen sobre su bienestar y seguridad, a través de instrumentos como el auto-reporte, encuestas, entre otros.
ENFERMEDAD COMÚN: Según el Artículo 12 del Decreto 1295 / 94, "toda enfermedad o patología, accidente o muerte, que no hayan sido clasificados o calificados como de origen profesional, se consideran de origen común". Las enfermedades comunes deben estar incluidas en las campañas programadas dentro del Sub-programa de medicina preventiva.
ENFERMEDAD PROFESIONAL - EP: Se considera Enfermedad Profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional. (Art 11, capítulo II, decreto 1295, ley 100).
ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS: Son los trastornos del organismo causado por la interacción de factores emocionales, sociales y fisiológicos.
EMPRESA.- Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.
EMPRESARIO.- Toda persona física o jurídica o comunidad de bienes que reciba la prestación de servicios de diferentes de personas contratadas.
ENTRENAMIENTO EN PREVENCIÓN: Es la actividad formativa mediante un proceso planeado de aprendizaje continuado para que los trabajadores puedan desempeñar sus actividades con la menor posibilidad de daños por accidentes y / o enfermedades profesionales. Este entrenamiento debe estar acorde con las políticas trazadas, contar con la infraestructura básica y realizar una investigación tanto de necesidades como de los puestos de trabajo.
EVALUACIÓN DE DESEMEPEÑO: Es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera los conocimientos, habilidades, comportamientos, es decir, las competencias de sus colaboradores, aportan al logro de los objetivos de la empresa.
FUERZA MAYOR.- Acontecimiento que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse.
HIGIENE INDUSTRIAL: Es el conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores, generando enfermedades profesionales. Su campo cubre los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgo tanto cualitativo como cuantitativo, así como el estudio de la toxicología industrial.
HIGIENE POSTURAL: Es el cuidado en el manejo o posición del cuerpo. Posturas.
HISTORIA CLÍNICA OCUPACIONAL: Documento en el que se consigna el historial médico del trabajador y los factores de riesgo a los que estuvo expuesto en oficios anteriores. Debe realizarse con el examen de ingreso y revaluarse cada año con los exámenes periódicos de salud o al retirarse el empleado de la empresa. Debe tener dos copias, una para la empresa y otra para el trabajador.
HOJA DE VIDA: Relación de los datos personales, estudios, experiencia y referencias que califican a una persona para el desarrollo de una determinada actividad.
INCENTIVO: Premio o gratificación económica o no económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.
INCENTIVOS ECONÓMICOS: Comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que tienen que ver con el salario, es decir, un beneficio económico que se le da a los empleados con el fin de incrementar su empeño y esfuerzo y por ende su productividad.

INCENTIVOS NO ECONÓMICOS: Comprenden todas aquellas recompensas o retribuciones que no tienen relación con los salarios y que, sin embargo, levantan la moral del trabajador en grado tal que se hace evidente el aumento en esfuerzo y empeño.
JORNADA DE LABORAL.-Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo
JORNADA DE TRABAJO.-Tiempo durante el cual dura el trabajo sin que pueda exceder de los máximos legales.
MANUAL DE FUNCIONES: Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las funciones designadas a cada empleado.
MEDICINA DEL TRABAJO: Es el conjunto de actividades de las ciencias de la salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores a través del mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud. Estudia la relación Salud-Trabajo, iniciando con el examen de pre-empleo, pasando por los exámenes de control periódico, investigaciones de la interacción salud con los ambientes de trabajo, materias primas, factores de riesgo psicosocial y en ocasiones actividades de medicina preventiva como control de Hipertensión, vacunación contra el Tétano y prevención cáncer ginecológico.
MEDIDAS PARA EL CONTROL Y EVALUACIÓN DE LOS ACCIDENTES: Son las diferentes técnicas, métodos y procedimientos utilizados para la atenuación o eliminación del riesgo. Se deben aplicar al trabajador, a la fuente y al medio. Se basan en la frecuencia y gravedad del accidente.
MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO: Son todas aquellas condiciones físicas que rodean el trabajo.
PLAN DE CAPACITACIÓN: Es una guía en la que se enlistan los pasos a seguir en la capacitación, ya sea de obreros, instituciones, empresas o particulares. El objetivo es preparar a las personas para realizar un cierto trabajo durante el menor tiempo posible, pues la preparación debe ser eficaz y clara además de reducida en tiempo.
PLAN DE RECURSOS HUMANOS: Es la pieza fundamental del sistema de información de la organización. Toda la información incluida en dicho plan sirve como pauta para todos los empleados de una empresa.
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO: es un proceso que va más allá de la inducción y comienza con la preparación del trabajador en el oficio respectivo, la explicación de la operación, la comprobación de lo aprendido y el seguimiento del desempeño en la tarea por el tiempo que se considere necesario. Debe estar a cargo del supervisor u otro personal entrenado para tal fin.
PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO: El orden es fundamental en la seguridad, la falta de él puede contribuir a muchas clases de accidentes como caídas y choques, u originar fuego. Por ello se deben mantener pisos, pasillos y escaleras en buen estado, secos y libres de obstáculos, cables recogidos, tapetes bien estirados, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Entonces, el programa de orden y aseo debe establecer la planificación y demarcación de áreas de circulación, dispositivos de seguridad para máquinas, equipos contra incendio, ya que esto evita el acceso accidental a las partes móviles o puntos de riesgo.
PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL: El programa de salud ocupacional es la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria. El apoyo de las directivas de la empresa al Programa se traduce en propiciar el desarrollo de las acciones planeadas y estimular los procesos de participación y concertación con los trabajadores a través de la conformación y funcionamiento del COPASST u otras estrategias de comunicación (autoreportes, carteleras, buzón de sugerencias etc.). La elaboración y ejecución de los programas de Salud ocupacional para las empresas y lugares de trabajo pueden ser exclusivos y propios para la empresa o contratados con una entidad que preste tales servicios reconocida por el Ministerio de Salud para tales fines. Es necesario que las personas asignadas sean profesionales especializados en salud Ocupacional, tecnólogos en el área o en

su defecto personas que acrediten experiencia específica en Salud Ocupacional y educación continua no formal. El número de personas, sus disciplinas y el tiempo asignado dependerá del número de trabajadores a cubrir, y de los objetivos y metas propuestas para el desarrollo integral del Programa de Salud Ocupacional. Las funciones y responsabilidades deberán estar claramente definidas por escrito, bien sea en los respectivos contratos de trabajo o en los manuales de funciones. Además de ser conocido el programa debe estar apoyado en forma coordinada por todas las dependencias de la empresa, para evitar la duplicidad de recursos y esfuerzos, haciéndolo más eficiente y eficaz.

PROGRAMAS DE BIENESTAR: Deben estar dirigidos hacia las condiciones de vida y las actividades extra-laborales de los trabajadores.

PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y HÁBITOS LABORALES: Dentro de las acciones de capacitación, se contempla este tipo de programas para personal joven. También se deben incluir en los programas comunitarios que busquen el mejoramiento de las condiciones de vida, tales como la autoconstrucción, programas de salud y cooperativas.

PROGRAMAS DE INDUCCIÓN: se refiere a la información que se le da al personal que ingresa a la empresa, que rota de oficio o que reingresa al trabajo, sobre las políticas generales de la compañía, los procesos, beneficios, servicios, así como las normas y procedimientos generales que deben cumplirse en los oficios respectivos, con el fin de prevenir accidentes, enfermedades profesionales u otro evento que atente contra la integridad física y emocional del trabajador.

PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO: Es el conjunto de actividades articuladas que los diferentes actores del proceso productivo y del sistema general de riesgos profesionales realizan para modificar las condiciones de trabajo y desarrollar el potencial mental del hombre.

RELACION DE TRABAJO.- Es la prestación de un servicio personal subordinado a una persona por medio de un salario cualquiera que sea el acto que le dio origen.

REUBICACION LABORAL: Es la adaptación del trabajador en un puesto de trabajo en el que no esté expuesto a las condiciones anteriores que afectaron su salud. Se amerita una reubicación laboral, si la exposición a factores de riesgo presentes en el oficio del trabajador es continúa.

RIESGO: Es la probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física de la persona, como también en los materiales y equipos.

RIESGOS LABORALES: Son las posibilidades de que un trabajador sufra una enfermedad o un accidente vinculado a su trabajo. Así, entre los riesgos laborales están las enfermedades profesionales y los accidentes laborales.

RIESGO OCUPACIONAL: Es la posibilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteraciones del ambiente.

SEGURIDAD EN EL TRABAJO: Minimizar los riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados a diario en el cumplimiento de sus funciones.

SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO: Es el sistema que articula toda la oferta del país, pública y privada, de los niveles técnico, tecnológico y de formación profesional, para lo cual el Gobierno Nacional le delega la responsabilidad al SENA para coordinarla, regularla y potenciarla, y contribuir al mejoramiento del nivel de cualificación del talento humano.

TALENTO HUMANO: Es el esfuerzo o la actividad humana, así como otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

LEY: Es una norma jurídica dictada por el legislador. Es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejado una sanción.

NORMA: Es una regla u ordenación del comportamiento dictada por una autoridad competente, comportamiento cuyo incumplimiento trae aparejado una sanción.
NORMATIVA: Se refiere al establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. Siempre son necesarias las reglas, leyes y políticas, debido a que debe existir un orden y común acuerdo de los integrantes de los grupos u organizaciones.
METODO: Es una palabra de origen griego, derivada de los vocablos META (que significa "más allá de") y HODOS (que significa "camino"). Por lo tanto, método significa: "Camino para llegar a un punto más allá del camino".
COMPETENCIAS: Son características de la persona que se evidencian por medio de un comportamiento observable, que puede y debe ser medible.
PERFIL: Es un documento que contiene información acerca de un cargo determinado y las características o requerimientos que éste exigirá a quien lo desempeñe.
RECLUTAMIENTO: Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.
PRUEBAS DE SELECCIÓN: Su finalidad es evaluar el potencial del candidato y averiguar en qué medida la persona candidata se adecúa al puesto de trabajo vacante y a un ambiente de trabajo determinado.
ENTREVISTA DE SELECCIÓN: Es una conversación formal y profunda que se lleva a cabo para evaluar la aceptabilidad de un candidato (a).
CONTRATO LABORAL: Es el acuerdo entre trabajador y empleador, por el cual, el primero presta servicios profesionales bajo dependencia y subordinación por una remuneración determinada.

6. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- Biblioteca SENA: www.biblioteca.sena.edu.co
- www.minsalud.gov.co
- http://web.sispro.gov.co/THS/Cliente/ConsultasPublicas/ConsultaPublicaDeTHxIdentificacion.aspx
- https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/observatorio-talento-salud-home_12.aspx
- https://www.youtube.com/watch?v=eYGSRaGP1Ag

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Arledys Canole Gonzalez Dolly Marcela Carrillo Vega Paola Andrea Díaz Hurtado	Instructor	Centro de Comercio y Servicios – Regional Bolívar CSET – Regional Santander CSET – Regional Santander	Mayo 10 de 2018

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón Cambio
Autor (es)	Andrés Alejandro Upegui	Instructor	CFTHS	23/05/2018	Ajustes Para Desarrollo Curricular
Autor (es)	Yenny Carolina Mera Trochez	Instructor	Regional Cauca - Centro Comercio y Servicios - Red Salud	15/09/2022	Ajustes Para Desarrollo Curricular de la red Salud.

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TECNICO APOYO ADMINISTRATIVO EN SALUD
- **Código del Programa de Formación:** 121104
- **Nombre del Proyecto:** contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud de la zona norte del departamento del cauca
- **Fase del Proyecto:** Planeacion
- **Actividad de Proyecto:** Establecer el diagnostico del funcionamiento de los procesos administrativos en la institución
- **Competencia:** 230101266 - Orientar personas según normativa de salud
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y potafolio de servicios en salud.
- **Duración de la Guía:** 10 horas

2. PRESENTACIÓN

La humanización en salud debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso, cuidando el lenguaje verbal (lo que decimos y cómo lo decimos) y el lenguaje gestual, que trasmite igualmente mensajes positivos y negativos.

Pero en la actualidad, todos estos aspectos han sido superados por la tecnificación de los servicios de salud, la prioridad por la eficiencia y el control del costo, han hecho que el personal de salud anteponga aspectos administrativos, financieros y procedimentales a la prestación de un servicio de salud orientado al ser humano.

En presente guía se reflexionará sobre temas relacionados con la humanización de los servicios de salud, se desea hacer una reflexión sobre la responsabilidad que todos los actores del sistema de salud tienen frente al paciente y su familia, así como su participación en la práctica de salud por medio del cuidado



La medicina es la más científica de las artes y la más artística de las humanidades, la más humanista de las ciencias, la medicina es donde el humanismo adquiere su mayor significado
<<Pellegrino, 1990>>

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

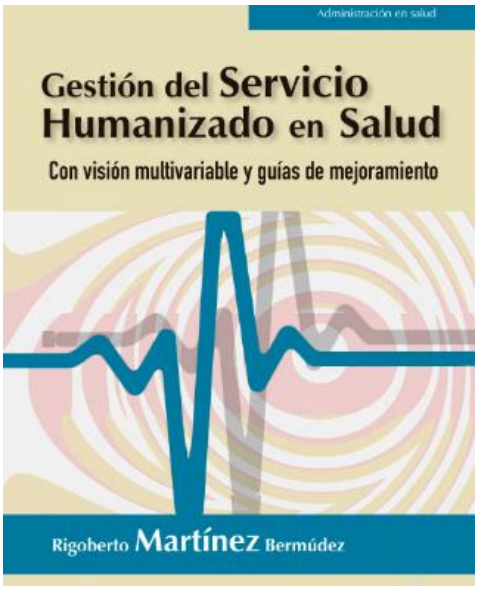
3.1. Descripción de la(s) actividad(es): Reflexion Inicial.



3.1.1. Actividad de reflexión inicial: Teniendo en cuenta el documental “Extremis” reflexióne cada uno con el fin de medir sus sensaciones con respecto a la Cultura de humanización en salud a lo cual se sugiere resolver los siguientes interrogantes:

1. Como se llaman y cuál es el diagnostico de cada uno de los protagonistas que pudieron observar en el documental “Extremis”
2. ¿Cuál era la red de apoyo con el cual contaba el paciente?
3. ¿En tu concepto en que parte o situación de los casos podemos ver que el personal de salud aplica la cultura de humanización?
4. ¿Cuáles crees que son las causas de deshumanización en nuestro sistema de salud?
5. ¿En que afectaría la aplicación de la humanización en salud en Colombia?
6. Que reflexión te dejo el documental “Extremis” y que podría pasar en caso de presentarse en alguna de los casos presentados, argumenta tu respuesta.
7. Teniendo en cuenta los conocimientos previos de procesos y procedimientos, grafique (Diagrama de flujo) como fue la atención brindada que realizo el personal de salud con respecto a los familiares y el paciente en el momento de tomar decisiones.
8. ¿Cuál fue el conflicto que tuvieron los familiares y personal de salud en cuanto a la desconexión vital del paciente?

3.1.2. Actividad de apropiación del conocimiento (conceptualización y teorización) Descripción de la Actividad: Estimado aprendiz realice la lectura del libro: "*Gestión del servicio humanizado en salud*".



Autor: Rigoberto Martínez Bermúdez
Editorial: Ediciones de la U
Edicion: 2 © 2019
URL del ebook: https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=9378

En la cual responderá cada una de las siguientes preguntas:

a) Con tus propias palabras define que son los servicios de humanización en salud?

b) Según la lectura propuesta que significado tiene los conceptos de sanar, cuidar y consolar.

c) Que es la dignidad humana y cuales son sus capacidades humanas, expliquelas

d) Según la lectura existen una cadena de valor en las entidades que uds como se veria aplicado el servicio, procedimientos (Asistenciales y administrativos), atención, protocolo.

e) Defina cuales son los niveles en la gestión humanizada y explique cada uno.

f) El paciente tiene diferente dimensiones que deben ser analizadas una de ellas son los valores y según el texto menciona que: "*...permite al individuo estimar o apreciar su propio ser, a los demás y a la naturaleza y asumir los compromisos, categorizando o priorizando, según sus criterios y principios. Esta facultad la ejerce de manera espontánea cuando juzga o califica la calidad del servicio y la atención de la entidad de salud, como pobre, regular o excelente, según su propio parecer*" determine por los diferentes estratos que clasifican en nuestra sociedad como seria esa clasificación por parte del paciente?.

Ver el sgte video: https://www.youtube.com/watch?v=asyDLF9LXlI

g) Por que es tan importante el lenguaje que utilizamos para nuestros pacientes en la cultura de humanización?

h) Realiza un comparativo entre los derechos fundamentales establecidos en la constitución política de Colombia y los principios fundamentales del servicio humanizado.

i) De ejemplos de casos de deshumanización en el que puedan darse a nivel macroinstitucional, microinstituciona, o por sistema de salud en si.

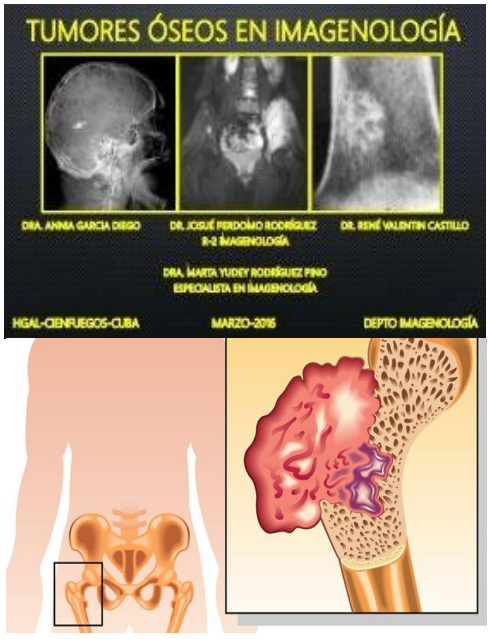
j) Según los protocolos definidos en el capitulo 4, en donde definen como deben ser los protocolos de atención con el enfoque humanizado, analice los protocolos (Presencial, Telefonico, Buzon de sugerencias, Virtual) con los cuales cuenta su entidad de salud ya creada (IPS o EPS), restructúrelos y defina a continuacion.

k) Escoja uno de los diferentes protocolos a la población especial y aplíquelo en su entidad de salud ya creada (IPS o EPS) y según esto cree ud que su entidad cumpliría con los requerimientos internacionales de atención a dicha poblacion?

l) Según la estructura organizativa manifesta en dicho documento manifieste quien seria el líder de humanización y como estaría conformado el comité de humanización.

m) Realice el Acto Administrativo de su entidad de salud ya creada (IPS o EPS), use el ejeplo dado en el libro "Gestion del servicio humanizado" el cual encontrara en al biblioteca del SENA.

3.1.3. Actividad de Aprendizaje Momentos de verdad*:* A cotinuacion encontraras un caso clínico, luego de leerlo detenidamente, identifique y clasifique algunas características que ocurrieron en esa situación, para lo cual debe utilizar la tabla que se presenta, en ella describa los aspectos positivos, negativos e interesantes y proponga estrategias frente a la situación clínica planteadas.

	**Caso Clinico:** Fernando refería desde hacia algunas semanas dolor de espalda agudo a la altura de la región lumbar, se encontraba bastante preocupado dado que presentaba un cuadro clínico que involucraba dolor agudo en los talones, sed excesiva, cansancio y sueño permanente. Dada la continuidad de la sintomatología, se dirigió a los servicios de urgencias de su EPS, en donde después de esperar 3 horas y media le evaluaron médicamente, luego del reporte de glicemia del residente, el médico diagnosticó diabetes Tipo II, posteriormente ordenó exámenes de química sanguínea y orina para comprobar el diagnostico y 3 horas más tarde, se descartó la diabetes y le diagnosticaron cálculos renales, con la correspondiente formulación para dicha patología. Semanas después Fernando seguía refiriendo los mismos síntomas y acudió a la cita médica programada, en la cual le solicitaron exámenes de rayos X de región lumbar en los que se evidenció el verdadero problema, ablación de tejidos con posible compromiso esclerótico, lo que generaba el dolor de espalda y demás síntomas asociados.

Clasificacion de los momentos de verdad:

POSITIVOS	INTERESANTES	NEGATIVOS

Según los aspectos negativos anteriormente identificados, realice la creación de diversas estrategias para asumir dichos aspectos y afianzar los positivo presentados en los momentos de verdad aplicados de manera positiva.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de desempeño: Guia de aprendizaje Humanizacion en salud.	Ejecuta las conductas que caracterizan un líder dentrode un grupo de personas en su contexto más inmediato. Trabaja en equipo, permitiéndole delegar y distribuir tareas para sucumplimiento.	**Técnica:** Preguntas generadoras. **Instrumento:** Rúbrica de Producto.
Evidencia : Actividad de apropiación del conocimiento: Guia de aprendizaje Humanizacion en salud.	Fomenta la comunicación, entre su grupo familiar, personal, de estudio o de trabajo. Es positivo, dentro de suequipo. Conoce sus debilidades y fortalezas a nivel personal	**Técnica:** Taller. **Instrumento:** Rúbrica de producto.

4. GLOSARIO DE TERMINOS

- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud

- **Acción de Mejoramiento:** Acción preventiva o correctiva que permite aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable
- **Actores del Sistema:** Son las Entidades Promotoras de Salud - EPS, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, Entidades Territoriales, el Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud - IETS, los profesionales y trabajadores de la salud, los usuarios y pacientes de los servicios de salud, asociaciones de profesionales de la salud, instituciones académicas y de investigación, la industria, las entidades de control y el Ministerio de Salud y Protección Social.
- **Afiliado:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuando cotiza, a las prestaciones económicas
- **Atención a las Víctimas:** Es la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación.
- **Atención Ambulatoria:** Se define como la modalidad de atención de salud, en la cual toda actividad, procedimiento o intervención se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente.
- **Atención de Urgencia:** Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias.
- **EAPB Empresas Administradoras de Planes de Beneficio:** Los aseguradores, en cumplimiento de las condiciones de habilitación y permanencia, fortalecen la gestión de riesgo financiero, la capacidad técnica para la gestión de riesgo en salud de los afiliados y la interacción con los demás integrantes del Sistema, dentro de cada ámbito territorial definido para el MIAS, la capacidad de gestión de la redes integrales de prestación de servicios de salud y la capacidad de gestión para representar el usuario.
- **Entidad Promotora de Salud (EPS):** Son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica es organizar y garantizar de manera directa o indirecta, la prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al Fondo.
- **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS):** Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

- **Manual de Procedimientos:** Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.
- **Mapa de Procesos:** Representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades y organismos distritales.
- **Humanización:** Humanización es la acción y efecto de humanizar. Es decir, humanización es el proceso mediante el cual algo es dotado de cualidades humanas. El objeto de humanización puede ser una cosa, un animal, una persona, un conjunto de personas o una institución.
- **Humanizacion en salud:** personalizar la atención al paciente. Y es que conviene no olvidar que detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y que tiene que incorporar dicha situación a su vida.

5. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

- SENA, Guia aprendizaje "*Humanizacion De Los Servicios De Salud*", (2021) https://acortar.link/feh017
- Secretaría Distrital de Salud, Glosario del Sector Salud, (2017), https://acortar.link/MYPNp3
- Díaz amado, E. "*La humanización de la salud conceptos, críticas y perspectivas*", Editorial Pontificia Universidad Javeriana (2015), https://acortar.link/pAhwsK
- Martínez Bermúdez, R. "*Gestión del servicio humanizado en salud*", Editorial Ediciones de la U (2 © 2019), URL del Ebook: https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=9378

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Leticia Corpas Cardona	Instructor	Regional Huila CGDSS	Julio 17 de2021

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón Cambio
Autor(es)	Yenny Carolina Mera Trochez	Instructor	Regional Cauca Red Salud **Centro Comercio y Servicios.**	22/06/2022	Adecuar a las necesidades de la red.