LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA
CLIENTE
RED TECNOLÓGICA
TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
12110082	PROYECTO DE INTERVENCION EN CLIMA LABORAL DE EQUIPOS DE TRABAJO
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: TRANSVERSAL
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 25/02/2021 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	48 horas
JUSTIFICACIÓN:	En el mundo actual la salud, integralmente considerada, se protege desde todas las dimensiones del desarrollo humano, llamado que realizan organizaciones internacionales de todo orden y que, en consecuencia, acogen los estados a través de marcos de evaluación, regulación e incluso de intervención; impactando también con ello el entorno del trabajo, eje para la evolución humana. Es en este ámbito en el cual se encuentran factores complejos, de interés interdisciplinario, sobre el bienestar físico y mental al que contribuyen o afectan aspectos formales de la empresa (reglamentos, políticas, estructuras, entre otros) así como algunos intangibles (relaciones de poder, estilos de liderazgo, estrategias de resolución de conflictos y de comunicación); se recogen ambos en la percepción de bienestar de los empleados que en la literatura se denomina Clima Organizacional, elemento estratégico para la gestión de las empresas, la salud de sus empleados y, en consecuencia, de los ciudadanos, por tanto, de interés para los estados. En este sentido, el Ministerio de Trabajo en Colombia ha generado un marco normativo para analizar periódicamente la calidad de vida de los trabajadores, así como las estrategias para determinar riesgos asociados que deberán intervenir y reportar las empresas en clave de corresponsabilidad con sus colaboradores. Aportar a la calidad de vida de los empleados en la organización, contribuirá a la salud física y mental de sus miembros, así como a la mejora de los niveles de satisfacción, desarrollo y eficiencia en el servicio que prestan a la empresa, un círculo virtuoso de beneficios para todos. La necesidad de formar a los líderes de las organizaciones en estas competencias obedece entonces a la urgencia de responder plenamente a la normatividad vigente y con ello al compromiso social y civil que asumen los jefes en su actuación cotidiana. Este programa ofrece a los profesionales líderes de personas y/o procesos, la posibilidad de asumir plenamente su rol en cuanto se refiere a analizar, corregir, mejorar y mantener la percepción de bienestar de su equipo a través del diseño de proyectos de intervención del clima laboral, en atención a la responsabilidad que los cobija en lo humano como en lo laboral.

REQUISITOS DE INGRESO:	Profesional con equipo y /o proceso a cargo. Cumplir con el trámite de selección definido por el centro de formación.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Simulación Trabajo colaborativo Dinámica de grupos Técnicas participativas Trabajo de campo Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210201053	PROYECTAR INTERVENCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO CON METODOLOGÍA TÉCNICA

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Diseñar estrategias

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN

01. INFERIR EL ALCANCE DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y NORMATIVA ORGANIZACIONALES.

04. DETERMINAR ACCIONES DE MEJORA EN EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA SER APLICADO DE ACUERDO CON EL EQUIPO DE TRABAJO.

02. ELABORAR EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN DEL CLIMA LABORAL EN EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

03. VALIDAR EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN DEL CLIMA SEGÚN LOS PARÁMETROS ORGANIZACIONALES.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

FUNDAMENTOS DEL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL EN EL ÁMBITO LABORAL.
MARCO NORMATIVO: DERECHOS HUMANOS, CONSTITUCIÓN POLÍTICA, TRABAJO DIGNO Y DECENTE, CONTEXTO LEGAL SOBRE EL BIENESTAR EN EL MUNDO DEL TRABAJO.
POLÍTICAS, LINEAMIENTOS Y REGLAMENTOS DE GESTIÓN HUMANA, PROPIOS DE LA ORGANIZACIÓN Y ASOCIADOS AL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES.
FUNDAMENTOS CONCEPTUALES SOBRE IDENTIDAD Y CULTURA EN EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.
CLIMA ORGANIZACIONAL Y EN EQUIPOS DE TRABAJO: CONCEPTO, METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN, RIESGO PSICOSOCIAL, TIPOS DE PLANES DE ACCIÓN, NORMATIVA.
BRECHAS EN INDICADORES: CONCEPTO, MEDICIÓN, INTERVENCIÓN.
FACTORES: CONCEPTO, TIPOS DE VARIABLES, TIPOS DE INDICADORES, INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN, METODOLOGÍAS DE DIAGNÓSTICO.
ANÁLISIS DE DATOS: CONCEPTO, MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, MÉTODOS DE JERARQUIZACIÓN DE VARIABLES, PRINCIPIOS DE ESTADÍSTICA, TÉCNICAS DE CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS, HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN: CONCEPTO, TIPOS, HERRAMIENTAS Y ACTIVIDADES, TIPOS DE RECURSOS, TIPOS DE ROLES, TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, TIPO Y CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN.
INFORMES: NORMAS TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN, NORMATIVA DE MANEJO DE INFORMACIÓN.
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTOS, CONSTRUCCIÓN Y MEDICIÓN.
GESTIÓN DE PROYECTOS: COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER LA RELACIÓN ENTRE DESARROLLO HUMANO INTEGRAL Y EL BIENESTAR EN LA VIDA LABORAL.
INTERPRETAR LA NORMATIVA VIGENTE.
RECONOCER EN EL CONTEXTO INSTITUCIONAL LOS FACTORES QUE INCIDEN EN EL BIENESTAR.
ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICAR LAS BRECHAS ENTRE LOS RESULTADOS DEL CLIMA EN EL EQUIPO CON RESPECTO A LOS ESPERADOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINAR HERRAMIENTAS, ACTIVIDADES, RECURSOS Y ROLES PARA CADA FACTOR A INTERVENIR.
DEFINIR PERIODICIDAD PARA EL SEGUIMIENTO AL PROYECTO.
SELECCIONAR TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LA INTERVENCIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.
COMPARAR EL PROYECTO DISEÑADO CON RESPECTO A LOS INDICADORES DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DEFINIR LAS ACCIONES PREVENTIVAS EN EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DEFINE SU RESPONSABILIDAD COMO JEFE EN LA INTERVENCIÓN DEL CLIMA DE ACUERDO CON EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVA VIGENTE.
DEFINE LOS FACTORES QUE INDICEN EN EL BIENESTAR DEL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
PRESENTA INFORME SOBRE ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CATEGORIZA LAS BRECHAS IDENTIFICADAS EN LOS RESULTADOS DE CLIMA EN SU EQUIPO DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONSOLIDA EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN DEL CLIMA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DEFINE TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACUERDO CON EL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.
EVALÚA EL PROYECTO SEGÚN LOS PARÁMETROS ORGANIZACIONALES.
APLICA LAS ACCIONES DE MEJORA AL PROYECTO DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVA.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	ALTERNATIVA 1: TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN; O CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; O PSICOLOGÍA; O EDUCACIÓN; O DERECHO Y AFINES; O GEOGRAFÍA, HISTORIA. (VER ANEXO N.B.C) CON ESPECIALIZACIÓN EN TALENTO HUMANO. ALTERNATIVA 2: TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN EL NÚCLEO BÁSICO DE CONOCIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN; O CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; O PSICOLOGÍA; O EDUCACIÓN; O DERECHO Y AFINES; O GEOGRAFÍA, HISTORIA. (VER ANEXO N.B.C).
Competencias mínimas	APLICACIÓN DE LA ÉTICA DE LA PROFESIÓN GESTIÓN POR PROYECTOS RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ASERTIVIDAD ESCUCHA ACTIVA
Experiencia laboral y/o especialización	ALTERNATIVA 1: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DEL TALENTO HUMANO Y DOCE (12) MESES EN LABORES DE DOCENCIA. ALTERNATIVA 2: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DOCE (12) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DEL TALENTO HUMANO Y DOCE (12)

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

Responsable del diseño	CATALINA HERNANDEZ PALACIO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE COMERCIO. REGIONAL ANTIOQUIA	23/02/2021
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	25/02/2021
Responsable del diseño	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES	APROBAR ANALISIS	CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	25/02/2021
Responsable del diseño	JUAN JOSE HERNANDEZ	VERIFICACIÓN METODOLÓGICA	CENTRO AGROINDUSTRIAL. REGIONAL QUINDÍO	25/02/2021
Responsable del diseño	DIANA CECILIA SUAZA	ASESORA METODOLÓGICA	null. REGIONAL ANTIOQUIA	25/02/2021
Aprobación	ANA JASMINE SANMIGUEL JAIMES		CENTRO AGROTURÍSTICO. REGIONAL SANTANDER	25/02/2021

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN CLIMA LABORAL DE EQUIPOS DE TRABAJO**
- Código del Programa de Formación: 12110082
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): no aplica
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada): no aplica
- Actividad de Proyecto (si es formación Titulada): no aplica
- Competencia: 210201053 Proyectar intervención de clima organizacional de acuerdo con metodología técnica
- Resultados de Aprendizaje a alcanzar:

01- Inferir el alcance del proyecto de intervención del clima laboral en equipo de trabajo de acuerdo con las políticas y normativa organizacionales.

02- Elaborar el proyecto de intervención del clima laboral en equipo de trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales.

03- Validar el proyecto de intervención del clima según los parámetros organizacionales.

04- Determinar acciones de mejora en el proyecto de intervención para ser aplicado de acuerdo con el equipo de trabajo.

- Duración de la Guía: 48 horas – 1 crédito académico

2. PRESENTACIÓN

¿Cómo influye el clima laboral en el bienestar y la salud de los seres humanos que integran las organizaciones? Al respecto no sólo se han desarrollado marcos regulatorios soportados en consistentes investigaciones interdisciplinarias, también las empresas han elevado sus niveles de compromiso frente al desarrollo humano integral de sus colaboradores bien por convicción, por compromisos con sus públicos de interés o movidos por los gobiernos que realizan seguimiento al tema. En Colombia, es ley aplicar periódicamente mediciones sobre el clima en las empresas y, en consecuencia, estas últimas deben

establecer planes de intervención, así como de mejora continua, aplicados en aspectos formales de la empresa (reglamentos, políticas, estructuras, entre otros) así como otros de carácter intangible (relaciones de poder, estilos de liderazgo, estrategias de resolución de conflictos y de comunicación). En estos últimos, el clima laboral en el equipo de trabajo es determinante para consolidar la percepción de bienestar de los empleados por lo cual los líderes o jefes inmediatos deben desarrollar competencias que les permitan contribuir a la salud física y mental de sus equipos, asumiendo plenamente su rol en cuanto se refiere a analizar, intervenir, mejorar y mantener las condiciones esperadas, en atención a la responsabilidad humana, laboral y civil que los cobija. En este sentido, este programa de Formación Complementaria está dirigido a quienes tienen la responsabilidad de liderar personas y procesos, de manera que sean competentes en la elaboración del proyecto de intervención del clima laboral. Los aprendices están convocados a explorar con atención esta guía de modo que conozcan plenamente las dinámicas propias de cada momento, prepares el material necesario, aprovechen los espacios de encuentro presencial, así como aquellos de trabajo autónomo y cooperen en la construcción del aprendizaje, en favor la elaboración del proyecto de intervención del clima laboral, lo cual impactará significativamente el desempeño del equipo que lideran, así como el propio en tanto jefe.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Apreciado Aprendiz, a continuación, se describirán las actividades a desarrollar en el proceso de formación que inicias. Bienvenido.

3.1 Actividad de Reflexión Inicial

Comenzamos el proceso con una sensibilización frente al objeto de formación.

3.1.1 Reflexionar sobre la subjetividad en las relaciones humanas a partir del “juego de las posibilidades”. La dinámica integrará a todo el grupo y es la siguiente: se seleccionará una persona quien debe explicar para qué sirve un objeto determinado. El resto, deberán adivinar de qué objeto se trata. La complicación reside en que el jugador principal no puede hablar. Al final de la actividad, se compartirán las percepciones individuales sobre la subjetividad en la comunicación. Para ello, el grupo dispone de 30 minutos hora.

3.1.2 Asociar el concepto de “UBUNTU” con el bienestar en los equipos de trabajo, a partir del siguiente video: https://www.ted.com/talks/boyd_varty_what_i_learned_from_nelson_mandela Cada aprendiz

generará un texto de 5 líneas que compartirá en una pizarra virtual con sus compañeros. A realizar durante 30 minutos.

- Tiempo: 1 hora
- Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con sillas y mesas (que permitan modificar la posición para favorecer el trabajo en equipo, así como el individual), suficiente ventilación e iluminación, tablero o papelógrafo.
- Materiales: Equipo de cómputo por cada dos personas y uno adicional con proyector, sonido o televisor para el instructor. Internet disponible durante todo el proceso formativo.

3.2. Actividad de Contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Bienvenido a la fase de contextualización que te permitirá revisar tus conocimientos previos frente al proyecto de intervención en el clima.

3.2.1 Analizar la influencia del clima laboral en la salud física y mental de los miembros de un equipo de trabajo a partir de la consulta de la normativa vigente en cuanto a clima laboral (Ministerio del Trabajo https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decreto-unico-reglamentario), como de las recomendaciones para el desarrollo de entornos laborales saludables (Ministerio de Salud en https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf). Conforma un equipo de 4 personas para ello, suma tu experiencia personal como líder de equipos para enriquecer la actividad y, dispongan de 4 horas para realizar la revisión y construir texto de 2 cuartillas sobre las dos principales conclusiones.

- Tiempo: 4 horas
- Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con sillas y mesas (que permitan modificar la posición para favorecer el trabajo en equipo), suficiente ventilación e iluminación, tablero o papelógrafo.
- Materiales: Equipo de cómputo con office por cada dos personas y uno adicional con proyector, sonido o televisor para el instructor. Internet disponible durante todo el proceso formativo.

3.3. Actividad de Apropiación

Bienvenido a la fase de apropiación, espacio formativo en el que nos adentraremos en el desarrollo de la competencia propuesta. Está integrado por 4 actividades que se desarrollarán por equipos, implicará la mayor parte de la formación, requerirá de análisis tanto en el ambiente formativo como en tu lugar de trabajo, escenario real de intervención del clima.

3.3.1. ¿Conoces la documentación básica sobre clima laboral de la cual deben disponer las organizaciones?

Asociar la normativa vigente (anteriormente revisada) con la información sobre clima laboral de la organización (resultados de las mediciones, planes, lineamientos) detallada en un caso, recibido por equipos conformados por 4 personas. Los resultados de la asociación se documentarán a manera de informe, se publicarán en el repositorio de One Drive creado para el grupo y, finalmente, se compartirán en plenaria. Para esta actividad, el grupo dispondrá de 3 horas.

3.3.2. ¿Cuáles son los rasgos principales del clima en tu equipo de trabajo y qué factores sensibles deberían intervenirse de acuerdo con los lineamientos de la organización para mejorarlo

3.3.2.1 Identificar cuáles son los factores del clima que pueden ser intervenidos desde los equipos de trabajo a través de dos entrevistas realizadas a miembros de la unidad que lideran los miembros de cada grupo. Las entrevistas deberán estructurarse previamente, grabarse bajo en el formato de "poscast" con las herramientas disponibles en la web y publicarse en el repositorio de One Drive. Esta actividad se realizará como parte del trabajo autónomo propuesto en el programa. Se dedicarán 2 horas de la sesión a compartir la experiencia con el grupo, a través de las tres frases más significativas de los entrevistados.

3.3.2.2 Clasificar los factores que deben ser intervenidos por la organización y aquellas que les corresponden a las unidades de trabajo en cuanto al clima laboral, a través de una actividad diseñada en Kahoot. Aplica tus conocimientos, así como tu experiencia laboral como jefe en este ejercicio lúdico que tomará 1 hora.

3.3.3 ¿Cómo se elabora un proyecto de intervención del clima de acuerdo con el equipo de trabajo?

3.3.3.1 Definir los factores del clima que se intervendrán en cada uno de los casos que se vienen trabajando por equipos, de acuerdo con las políticas institucionales que allí se observan. Estos factores deben estar dentro del alcance del jefe y su equipo (no deben estar relacionados con la transformación de políticas, reglamentos o lineamientos que sean responsabilidad de otras unidades), deben ser viables y medibles en

un periodo de tiempo acordado. Para desarrollar esta actividad los grupos dispondrán de 3 horas. La información se debe incluir en el archivo que se ha venido diligenciando y que reposa en One Drive.

3.3.3.2 Redactar el objetivo y el alcance del proyecto de intervención del clima de acuerdo con el equipo de trabajo y siguiendo la siguiente estructura: verbo en infinitivo + objeto + condición. La actividad se extenderá durante 1 hora.

3.3.3.3 Integrar los factores y el objetivo a la matriz central del proyecto dispuesta en One Drive, para ello que recibirán durante 2 hora.

3.3.3.3 Asociar a cada uno de los factores el tipo de intervención que se considere pertinentes, de acuerdo con el objetivo del proyecto, el perfil de los integrantes de la unidad de trabajo y los recursos disponibles. Deberán detallarse los roles que se asignarán a los miembros del equipo, la temporalidad para el desarrollo de las actividades, la periodicidad del seguimiento, así como el presupuesto disponible. En esta actividad se invertirán 10 horas.

3.3.3.4 Realimentar el trabajo realizado por los equipos a partir de la exposición de cada una de las matrices, lo cual se realizará durante 5 horas. Para ello, se aplicará la metodología “6 sombreros para pensar” de Edward de Bono (para profundizar en la estrategia didáctica, puedes consultar el siguiente artículo https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847449002.pdf), de manera que los aportes contribuyan realmente el proyecto propuesto por cada equipo de trabajo.

3.3.3.5 Construir 4 indicadores pertinentes para la evaluación del proyecto, de acuerdo con los documentos de apoyo recomendados, para lo cual se contará con 3 horas.

1. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1595.pdf/6c897f03-9b26-4e10-85a7-789c9e54f5a3
2. https://gestion.pensemos.com/como-crear-indicadores-de-gestion
3. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300005)

3.3.4 ¿Cómo se verifica el proyecto con respecto a las políticas de la organización?

3.3.4.1 Revisar la viabilidad del proyecto con respecto a las políticas de la organización, de acuerdo con cada uno de los casos dados. Lo anterior se producirá un texto de máximo 4 cuartillas que sustente la coherencia y la pertinencia o, al contrario, identifique las brechas a ajustar. Para ello contarán con 5 horas.

3.4.4.2 Participar en la valoración de la etapa “Apropiación” aportando a la construcción de una nube con una palabra la experiencia de aprendizaje, que se desarrollará en Wordclouds.com

- Tiempo: 34 horas
- Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con sillas y mesas (que permitan modificar la posición para favorecer el trabajo en equipo), suficiente ventilación e iluminación, tablero o papelógrafo.
- Materiales: Equipo de cómputo con office por cada dos personas y uno adicional con proyector, sonido o televisor para el instructor. Internet disponible durante todo el proceso formativo.

3.4 Actividad de Transferencia del Conocimiento

Bienvenido al momento de socialización del conocimiento.

3.4.1 Diseñar una estrategia creativa de socialización del proyecto de acuerdo con las características de la organización y del equipo de trabajo. En esta tarea se invertirán 3 horas y deberá documentarse en el repositorio alojado en One Drive.

3.4.2. Socializar el proyecto durante 15 minutos tras los cuales se abrirá un conversatorio de 15 minutos adicionales. A través de una lista de chequeo cada grupo valorará el proyecto de otro. En esta actividad se invertirán 6 horas.

3.4.3 Participar en la valoración de la etapa “Transferencia del conocimiento” aportando en una palabra la respuesta a los siguientes interrogantes:

¿Qué aprendí?

¿Qué podemos mejorar?

¿Cuál fue mi aporte?

- Tiempo: 9 horas

- Ambiente Requerido: Ambiente de aprendizaje con sillas y mesas (que permitan modificar la posición para favorecer el trabajo en equipo), suficiente ventilación e iluminación, tablero o papelógrafo.
- Materiales: Equipo de cómputo con office por cada dos personas y uno adicional con proyector, sonido o televisor para el instructor. Internet disponible durante todo el proceso formativo

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Revisa normativa vigente, así como los conceptos sobre clima organizacional e indicadores. Diferencia factores organizacionales de aquellos que pueden ser intervenidos en grupos de trabajo, en lo que respecta al clima. **Evidencias de Desempeño:** Elabora objetivo del proyecto. Elabora proyecto de intervención e indicadores. **Evidencias de Producto:** Presenta proyecto de intervención del clima en el equipo de trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y normativa vigente.	Define su responsabilidad como jefe en la intervención del clima de acuerdo con el contexto de la organización y la normativa vigente. Define los factores que indicen en el bienestar del equipo de trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales. Presenta informe sobre análisis de resultados del diagnóstico en el equipo de trabajo de acuerdo con las políticas de la organización. Categoriza las brechas identificadas en los resultados de clima en su equipo de acuerdo con los parámetros de la organización.	Técnica: estudio de caso Instrumento: cuestionario Técnica: discusión/conversatorio Instrumento: lista de chequeo Técnica: observación Instrumento: lista de chequeo Técnica: proyecto Instrumento: lista de chequeo Técnica: preguntas Instrumento: cuestionario Técnica: coevaluación Instrumento: cuestionario

	Consolida el proyecto de intervención del clima de acuerdo con las políticas de la organización. Define técnicas de control y seguimiento de acuerdo con el proyecto de intervención. Evalúa el proyecto según los parámetros organizacionales. Aplica las acciones de mejora al proyecto de acuerdo con los lineamientos organizacionales y la normativa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Clima laboral: según el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP "se refiere a la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo como determinante de su comportamiento al interior de la entidad".

Entorno laboral saludable: de acuerdo con el Ministerio de salud “son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. (Casas, 2006) Dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son: Puestos de trabajo Características ambientales como: el frío, calor, ruido e iluminación. Un lugar de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, según la Organización

Panamericana de la Salud (OPS). Un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general".

Riesgo psicosocial: según el Ministerio de Salud de Colombia, "Como las interacciones entre trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte. Y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (9ª Reunión, 1984). El entorno Psico-social hoy en día constituye un componente de incertidumbre que deviene justamente de la imposibilidad de controlar todos los factores tanto internos como externos y particularmente el comportamiento de la demanda, un temor frente a la inestabilidad del empleo, ya que el principal factor de ajuste es el despido y en ese escenario el desafío que se plantea es flexibilizar la organización de las empresas. La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, se constituye el primer factor en el marco de inseguridad, que afecta el colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo, lo que genera: - Cuadros de estrés - Riesgos en la salud física y mental - Crecientes grados de insatisfacción laboral, que inciden en un ambiente laboral no saludable. En un estudio chileno en 1998 datos de una empresa, revelaron que, los trabajadores mostraban importantes señales de inseguridad, descontento y otros efectos psicosociales. Al momento de evaluar la confianza en mantener el empleo, casi el 40% emitió una evaluación negativa, proporción que se elevaba a casi el 70% en la posibilidad de encontrar un trabajo aceptable en caso de perder el empleo actual. Los problemas psicosociales en un individuo no son, solo una dificultad para el individuo o trabajador, sino que también cobran importancia desde el punto de vista de macroeconomía y del bienestar de los trabajadores, además de adquirir una importancia en el concierto de una economía globalizada por cuanto se viene incorporando a los tratados comerciales internacionales cláusulas sociales y normas de calidad que incorporan la exigencia del cumplimiento de normas que protejan a los trabajadores contra los riesgos ocupacionales y las enfermedades profesionales (Gutiérrez, 2014).

Motivación: Según el Ministerio de Salud de Colombia, el término motivación deriva de la palabra latina movere, que significa mover según Kreitner & Kinicki, 2003; Chiavenato, 2004. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización

de objetivos esperados (López, 2005; Mitchell, 1982, y otros). Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo (Robbins & Judge, 2009). La motivación ha sido estudiada por muchos autores que desarrollaron diferentes teorías en las cuales cada uno, según su punto de vista, pretende explicar las causas de la motivación en las personas.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- Cortina, Adela (2000). Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial. Trotta: Madrid.
- Newel, Sue (2002). Creando organizaciones saludables. Bienestar, diversidad y ética en el trabajo. Thomson: España.
- Price Water House Cooper (2000). La gestión del conocimiento, el tercer factor. España.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2011). Sistema de Gestión SST: una herramienta para la mejora continua. Centro Internacional de la Formación OI: Turín.
- Senge, Peter (2009). La revolución necesaria. Editorial Norma: Bogotá.
- Ulrich, Dave (2006). La propuesta de valor de los recursos humanos. Editorial Deusto: España.
- OMS, OPS (2000). Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo Nº 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud.
- FELDMAN, Lya. Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. Caracas. Revista de la facultad de Medicina [Base de datos en línea]. ISSN 0798- 0469; V. 29 n 2 [Citado en 2006]. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Diana Cecilia Suaza Osorio Cédula 42.869.84	Asesora Metodológica	Centro de Comercio, Regional Antioquia. Red Gestión Administrativa y Financiera	17-02-2021
	Catalina Hernández Palacio Cédula 43.973.027	Profesional en Diseño y Producción Curricular	Centro de Comercio, Regional Antioquia. Red Gestión Administrativa y Financiera	

Revisión	Liliana María Isaza Gutiérrez	Instructoras de formadores	Centro de Comercio, Regional Antioquia.	19-2-2021
	Alma Beatriz Castrillón Macias	Instructoras de formadores	Centro de Comercio, Regional Antioquia.	

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

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

Formato 1.1.2 Diagnóstico Gestión de Talento Humano - encuesta de opinión			
Componente: Ambiente de Control **Elemento**: Desarrollo de talento humano Califique cada afirmación del cuestionario, de acuerdo con la siguiente escala de valoración:			
Valor	**Descripción**	**Valor**	**Descripción**
0	No sabe*	3	Se cumple aceptablemente
1	No se cumple	4	Se cumple en alto grado
2	Se cumple insatisfactoriamente	5	Se cumple plenamente

No	Afirmaciones	Valoración
1	El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos	
2	Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos	
3	Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones	
4	La entidad realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos	
5	Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas que afectan el quehacer institucional de la entidad	
6	La entidad adopta anualmente un plan institucional de formación y capacitación	
7	Son consultados los servidores sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	
8	La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	
9	La entidad adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral	
10	La entidad adopta un plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
11	Se está o ya se diseño un sistema institucional de evaluación del desempeño que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	
12	Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	
13	La entidad cuenta con mecanismos internos y/o externos para la selección de servidores del nivel gerencial	
14	Se evalúa la gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	
15	Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión del talento humano	

	NOMBRE **DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE PERSONAL**	CÓDIGO **26L925 – F**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN
			FECHA DE VIGENCIA

AREA O DEPENDENCIA:

Plan, Programa y/o Proyecto	Tiempo de ejecución del Plan, Programa y/o Proyecto (meses)	Empleos requeridos			Perfil del cargo	Prioridad		
						A	M	B
		Cantidad	Identificación	Carácter				

A: Alta M: Media B: Baja

Área o dependencia: Nombre del área donde se realizó el diagnóstico.

Plan, programa y/o Proyecto: que debe desarrollar cada área de trabajo o dependencia en el marco del plan de gestión institucional.

Tiempo del Plan: Programa y/o Proyecto: Tiempo dispuesto para que el cargo requerido desarrolle su labor en el plan, programa y/o proyecto.

Empleos requeridos:

- *Cantidad:* Número de cargos requeridos para el buen desarrollo del Plan, Programa y/o Proyecto; para su identificación se recomienda utilizar diferentes métodos de análisis de cargas de trabajo, instrumento que permite la determinación de las necesidades de personal de cada dependencia y la identificación de déficit o excedentes de cargos, a través de un conjunto de técnicas de medición de trabajos administrativos o tiempos de trabajo en oficinas, de acuerdo con las funciones asignadas a las unidades o dependencias. El número de cargos requeridos debe ir ligado al tiempo dispuesto en el plan, programa y /o proyecto. Para determinar este número se recomienda utilizar algunas técnicas para medir cargas de trabajo.

- *Identificación:* Denominación de empleos que se requieren de acuerdo con el Sistema de nomenclatura y clasificación de empleos vigente.

- *Carácter:* Duración de los empleos dependiendo de si son permanentes o temporales y definición de la jornada laboral de cada uno (Tiempo completo, medio tiempo, tiempo parcial).

Perfil del cargo: Habilidades y conocimientos específicos requeridos para el desarrollo de los planes, programas y proyectos

Prioridad: Se prioriza cada una de las necesidades identificadas con la importancia que represente su satisfacción, siendo A una prioridad Alta, M una prioridad media, B una prioridad Baja. La prioridad debe estar sujeta a la identificación del empleo y del tiempo dispuesto para la labor, ya que pueden existir cargos requeridos con tiempos dispuestos iguales, pero donde su prioridad no es la misma.

EN ESTE INSTRUMENTO AL REFERIRSE A CARGOS NOS REFERIMOS A ESTOS O A PERSONAS QUE. SE REQUIERAN PARA PRESTAR DETERMINADO SERVICIO.

Dosquebradas

Estimado colaborador

Para la E.S.E Hospital Santa Mónica, es motivo de especial complacencia integrarlo a usted a esta institución, ya que tiene la certeza de que su permanencia en la entidad no sólo le ha de significar a usted desarrollo personal, familiar y profesional, sino a la entidad la posibilidad de prestar un mejor servicio, dadas sus condiciones humanas y profesionales.

En la E.S.E Hospital Santa Mónica, encontrará personas dispuestas a colaborarle en su proceso de inducción, con la seguridad de que en la medida en que usted se integre activamente al proceso, podrá adquirir un conocimiento adecuado del servicio, de la entidad y de su cargo, así como satisfacer mejor las expectativas.

Esperamos que su estadía sea fructífera y aporte crecimiento personal y profesional para usted y desarrollo sostenible para la empresa

Atentamente;

_____
Gerente E.S.E Hospital Santa Mónica

¡Su bienestar, nuestro mayor compromiso!

Unidad de Atención e Información al Usuario
Coordinador a
Trabajadora Social Clara Inés Sánchez V.

El SIAU es la oficina de Atención e Información al usuario y está ubicada en la sala de espera de consulta externa; atiende a los usuarios personal o telefónicamente en asuntos tales como:

*Horarios– Tarifas y Servicios
*Apoyo en trámite de fórmulas que exceden tope de medicamentos
*Apoyo al usuario para el trámite de paraclínicos
*Apoyo al usuario Oxigeno dependiente
*Verificación de Derechos
*Promoción de la Participación Social

Valoración de Casos por Trabajo Social

*Maltrato
*Abuso Sexual
*Violencia Intrafamiliar

CENTROS DE ATENCIÓN

La ESE Hospital Santa Mónica cuenta con los siguientes Centros de Atención.

Santa Teresita Frayles Barrios Unidos La Unión
Japón La badea Otún Argentina Filo Bonito

Organización Proceso Pedagógico Oficina

Gerenta: Doctora Lina Beatriz Rendón Torres
Coordinación Médica. Dra. Elizabeth Cataño Villarreal
Sistema de Gestión de Calidad. Dr. Ricardo Sinisterra L
Asistente Gestión de Calidad. Ing. Lina Marcela Castaño B.
Asesora Jurídica: Dra. Luz Mery Lotero
Asesor Control Interno: Dr. Arturo Arango U.
Técnico Adtivo Personal. Jair Antonio Maya
Coordinadora Sistemas de Información y Estadística. Tecnóloga Sandra Echeverri R.
Coordinación Facturación. José Albert Zuleta B.
Jefe de Mantenimiento: Ing. Noember Gómez
Costos e Inventarios. Técnica Adtiva. Olga Piedad Tamayo N.
Tesorera. Técnica Adtiva. Francy Eunice Mejía
Contador. Dra Idaly Sarmiento
Enfermeras Jefes. Constanza Ramírez, Laura Tatiana Arias M. Liza Xiomara Arias
Auditores. Dr. John Jairo Ocampo—Dr. Hector Fabio Gallo
Gestión Documental. Sandra Cubillos
Secretaria Gerencia: Técnica Adtiva. Sandra Patricia Alzate

.. . . TODOS HACEMOS PARTE DEL CONTROL

ICONTEC CERTIFICADO ISO 9001
Código Nº 2818-1

Proceso Pedagógico Oficina Asesora de Control Interno

CARTILLA DE INDUCCIÓN

SUBTÍTULO DEL CATÁLOGO

HOSPITAL Santa Mónica E.S.E.

CODIGO DE ÉTICA

HONESTIDAD

TOLERANCIA

PROFESIONALISMO

JUSTICIA

PACIENCIA

AUTOCONTROL

EQUIDAD

RESPONSABILIDAD

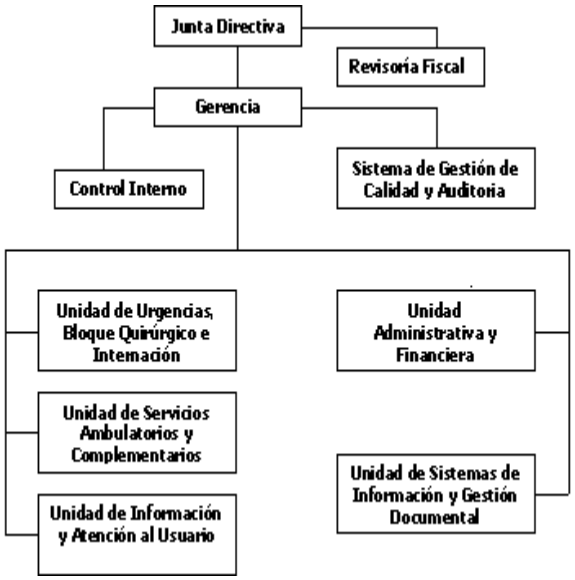
CALIDAD

AMABILIDAD

EN DÓNDE ESTOY Y PARA QUÉ ESTOY



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MISIÓN

Somos una Hospital de segundo nivel de atención, dedicado a promocionar y recuperar la salud, prevenir las complicaciones y rehabilitar a nuestros usuarios. Entendemos el dolor y la condición personal y familiar que acompaña la enfermedad; brindamos trato cálido y humano y aplicamos los mejores conocimientos y tecnología disponible a un costo razonable

VISIÓN

Ser la mejor institución hospitalaria de su tipo en el departamento para el año 2009 y reconocida en el país, por su gestión de calidad, por su respeto y profesionalismo en todas sus acciones, transparencia en su gestión administrativa y gerencial. Que cuente con infraestructura física cómoda y segura, tecnología apropiada y un sistema de información oportuno y confiable, consolidada como una empresa con rentabilidad social y económica.



PROGRAMAS DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN

* Atención a la Gestante
*Crecimiento y Desarrollo
*Planificación Familiar
*Vacunación
*Prevención Cáncer de Cuello Uterino
*Pacientes con Hipertensión Arterial
*Pacientes con Tuberculosis y Lepra
*Pacientes con Diabetes Mellitus
*Pacientes con Síndrome Convulsiva
*Pacientes con EPOC

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



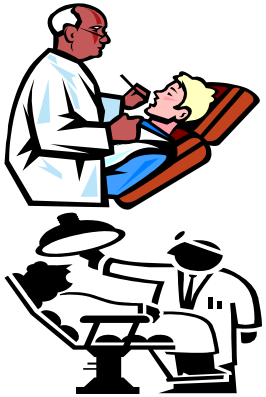
Ayudas Diagnósticas
Ecografías
Rayos X
Laboratorio
Fisioterapia
Odontología



SERVICIOS ODONTOLOGÍA

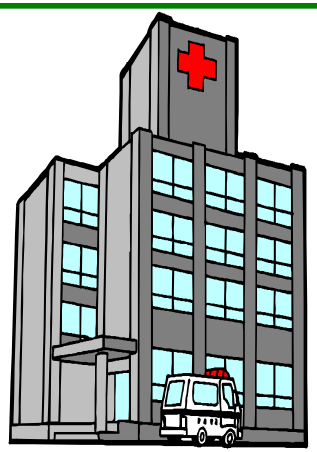
Consulta Odontológica Programada
Consulta Odontológica de Urgencia

Consulta de Higienista Oral
En Actividades de Protección
Específica tales como:
*Control Placa
*Aplicación Flúor
*Aplicación de Sellantes



CLÍNICA AVELLANA

Presta los servicios hospitalización y atención ambulatoria a particulares y a beneficiarios de diferentes EPS con quienes se tienen convenios. Tiene capacidad de 24 camas, distribuidas en habitaciones personales y bipersonales completamente dotadas.



Servicios Ambulatorios y Complementarios
Coordinadora
Enfermera Luz Adriana Ordóñez L.



SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA

* Consulta Médica General
* Consulta Médica Especializada
* Consulta Optometría
* Consulta Psicología
* Consulta Terapia Ocupacional
* Consulta Terapia respiratoria
* Atención Enfermería

SERVICIOS CONSULTA ESPECIALIZADAS

* Ginecología
* Pediatría
* Medicina Interna
* Cirugía General
* Ortopedia



TODOS HACEMOS PARTE DEL CONTROL

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

• Calidad • Conducta Ética • Honestidad • Respeto
• Profesionalismo • Equidad • Rentabilidad

POLÍTICA DE CALIDAD

Brindar la atención definida en nuestro Plan de Servicios por medio de procesos en mejoramiento continuo que garanticen la satisfacción de las necesidades de los usuarios en accesibilidad, oportunidad, seguridad y certeza en el diagnóstico y tratamiento con los mejores niveles de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Asegurar que los servicios incluidos en nuestro portafolio estén siempre disponibles
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad
- Garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios en términos de accesibilidad geográfica y económica
- Garantizar Oportunidad en el servicio solicitado.
- Garantizar una Infraestructura locativa cómoda y que cumpla con normas de sismo resistencia
- Garantizar la capacidad de respuesta organizada ante situaciones de emergencia
- Asegurar la no exposición de los usuarios y funcionarios a daños en su integridad física y contacto con sustancias peligrosas
- Garantizar que el personal que presta el servicio sea competente e idóneo
- Garantizar la oportunidad y calidad de insumos requeridos para prestar los servicios
- Garantizar la aplicación de normas y procedimientos técnico-Científicos aprobados y aceptados.
- Garantizar que las herramientas tecnológicas que tiene la institución estén siempre disponibles para el momento que se requieran

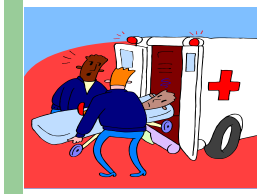
NUESTROS UNIDADES ASISTENCIALES Y SERVICIOS

AREA DE ATENCIÒN AL USUARIO

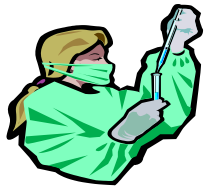
Es la encargada de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud con sus respectivos procedimientos y actividades , incluyendo la atención administrativa que demanda el usuario. Así mismo, ejecuta las políticas, programas y servicios de promoción, prevención y atención de primer y segundo nivel,.

Está conformada por las Unidades de:

Urgencias, Bloque Quirúrgico e Internación
Servicios Ambulatorios y Complementarios
Sistema de Información y Atención al Usuario







Urgencias
Coordinadora
Enfermera Beatriz Helena Villegas M.

Aquí se brinda la atención inicial de urgencias a los usuarios de nuestra área de influencia que soliciten los servicios, logrando su estabilización y compensación de su estado, mediante la adecuada utilización de los recursos existentes, en términos de calidad y oportunidad. Se presta los servicios de clasificación de los usuarios antes de ingresar al servicio TRIAGE, urgencias vitales, atención de urgencias inmediatas, y mediatas, consulta médica general con y sin procedimiento, consulta médica, trauma y observación las 24 horas del día, salas de observación pediatría, hombres y mujeres, y la remisión de usuarios a otras instituciones.

Bloque Quirúrgico
Coordinadora
Enfermera María Armida Cardona O.



Realización Cirugías de:
Oftalmología
Ortopedia General
Ginecología
Urología

Internación
Coordinadora
Enfermera Gloria Consuelo Pérez A.

En el área de hospitalización se cuenta con procesos que permiten brindar un servicio encaminado a recuperar la salud, previniendo complicaciones, y facilitando la recuperación del usuario, cumpliendo con el objetivo misional, cuenta además con profesionales idóneos y tecnología apropiada que nos permite seguridad y certeza en el diagnóstico y tratamientos con los mejores niveles de calidad





AREA DE PEDIATRÍA

Se cuenta con un área especial para la atención pediátrica con 15 camas, adicionalmente, se acondicionó un área de juegos para mejorar las condiciones de rehabilitación de los infantes.

ATENCIÓN PEDIATRÍA



- Acompañante adulto
- Hora de visita de 12 a 1 p.m.
- Intercambio acompañantes de 8 a 9 a.m. en horas de visita y de 6 a 7 p.m.
- Información telefónica de 8 a 9 A.M. Y de 2 a 3 p.m.
- A las 6:30 el acompañante debe estar bañado
- No se puede ingresar alimento fuera de las horas de comida del acompañante.
- Las comidas deben ser ingeridos fuera de la habitación.
- No se debe deambular de una sala a otra, se debe estar en las zonas sociales o en la cama asignada.
- Las canecas de bolsa roja son para deposito de pañales o material contaminado con secreciones del paciente.
- Las bolsas verdes para depositar lo demás
- Se presta colchoneta para el acompañante

TRÁMITES LABORATORIO



El auxiliar de enfermería de turno toma todas las muestras a las 7 de la mañana, las lleva a laboratorio y recoge los reportes cuando de allí informan que están listos.

Se entregan al médico de turno para que los interpreta quien debe archivar estos resultados en la historia clínica correspondiente

ICONTEC
CERTIFICADO
ISO 9001
Código Nº 2818-1

HOSPITAL Santa Mónica E.S.E.



Responsable de recibir a los pacientes con alteraciones de su estado de salud, remitidos por otras unidades como Urgencias , Cirugía, Partos y Consulta Externa, entregarlo en mejores condiciones de salud, utilizando todo el recurso técnico y humano disponible teniendo en cuenta la patología

INTERNACIÓN



UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

INTERNACION

HOSPITALIZACIÓN
28 Camas

PEDIATRÍA
4 Camas y 10 Cunas

CLÍNICA

30 Camas
4 camas Puerperio
7 camas medico quirúrgica
2 Camas Observación
1 cama particular
1 Consultorio

Todos Hacemos parte del Control

TRÁMITES EGRESO DE PACIENTES



Se le informa al usuario sobre su egreso, se escribe la fecha y hora de salida en las ordenes médicas, y se le informa a la secretaria clínica de la del egreso.

Igualmente, se le informa de la salida al SIAU y a la familia del usuario.

Se realiza la epicrisis, y se envía con un familiar del usuario a la ARS para su autorización, se recoge la papelería de las tablas y se facturan todas las actividades.

Informe a los familiares del copago y asigne citas si es del caso y cierre el registro. Devuelva la historia clínica debidamente legajada.

Lleve a facturación los soportes de exámenes y procedimientos de urgencia, con sus respectivas autorizaciones.

TRÁMITES FARMACIA



Se solicitan los medicamentos ordenados por el médico mediante el programa CNT. Y se depositan en la bolsa correspondiente al usuario y traslade la solicitud a farmacia, cuando se reciba de esta verificar los contenidos de las bolsas, en cuanto a cantidad y correspondencia con los medicamentos pedidos

Cargar al usuario desde el sistema, mediante el número de la historia clínica.

En caso de devolución de medicamentos, se registran en la hoja original y haga firmar el recibido de devolución.

Verificar que lo cargado coincida con lo suministrado

ATENCIÓN SECRETARIOS CLÍNICOS

Organizar historias Clínicas
Realizar la factura de pago a los usuarios
Tramitar turnos para exámenes de apoyo diagnostico
Tramitar interconsulta.
Tramitar cama para las remisiones a otra institución.
Pedir autorización de hospitalización.
Mantener el consultorio particular disponible.
Dotación de papelería.
Pedido mensual de insumos de oficina,
Facturación de laboratorios, apoyo diagnostico.
Facturación de consulta particular.
Ingresar usuarios al sistema y asignar cama.



TRÁMITES INGRESO DE PACIENTES

.



Se recibe al usuario, se ubica en la unidad, informándole las normas; se verifica si trae las autorizaciones de la ARS y que tenga asignado el NAP; verifique igualmente, que traiga la Historia Clínica completa y diligenciada, hoja de evolución, ordenes médicas, hoja de signos vitales, atención de urgencias y tratamiento.

Se realiza inspección clínica del paciente para determinar las condiciones generales y se le toman los signos vitales

Se realiza las notas de enfermería, se le informa al médico de turno el ingreso del paciente, dejando nota, el médico general evalúa al usuario y se realiza la nota de ingreso

Todos Hacemos parte del Control

CONFORMACIÓN DE LA UNIDAD

GLORIA CONSUELO PÉREZ ARANGO
Coordinadora

RECURSO HUMANO DIURNO



Tres Médicos Generales
Hospitalización y Pediatría.
Medicoquirúrgicas y el servicio de partos.
Área Clínica.

Dos Enfermeras
Hospitalización y pediatría
1 Enfermero clínica



Nueve Auxiliares de enfermería
3 para el área de hospitalización
1 en la mañana para pedido de medicamentos.
1 para el área de Pediatría
1 para el área de Medicoquirúrgicas
3 para el área Clínica.

Dos Secretarias Clínica
Hospitalización y Pediatría.
Clínica y medicoquirúrgicas.

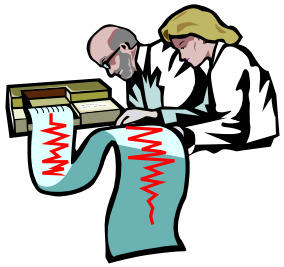
RECURSO HUMANO NOCTURNO

Dos Médicos Generales
Hospitalización, Pediatría y Observación.
Bloque de la Clínica Avellana y el servicio de partos.

Seis Auxiliares de enfermería.
2 para el área de hospitalización.
1 para el área de Pediatría

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PROCESOS Nº. 11

HOSPITALIZACIÓN GENERAL



PROCEDIMIENTOS

11U714 - P01 Ingreso de Usuario
11U714 - P02 Atención del Usuario
11U714 - P03 Revisión de Historias Clínicas
11U714 - P04 Solicitud de medicamentos
11U714 - P05 Egreso del Usuario de la Unidad

ATENCIÓN MÉDICA

Recibo de turno
Valoración de pacientes
Pasar ronda con los especialistas
Realizar ordenes medicas
Hacer evolución de los pacientes
Realizar procedimientos médicos
Realizar consultas particulares si esta en el área clínica.
Realizar las consultas a gestantes si esta en el área de medicoquirúrgicas y parto.
Si necesita alguna información, revisar las guías medicas que están en el sistema.



Todos Hacemos parte del Control

ATENCIÓN ENFERMERÍA

ENFERMERA



Recibo y entrega de turno.
Chequear historias clínicas.
Realizar procedimientos de enfermería.
Realizar notas de enfermería si es necesario.
Gestión de enfermería (tramites, soluciones, seguimiento, verificación, reuniones, toma de decisiones, entrega de informes, estadísticas).

Informar infecciones intrahospitalarias al comité de infecciones.
Informar los días mayores de estancias al auditor medico.
Realizar cuadro de turnos y hacer las asignaciones al personal de enfermería.
Realizar anecdotarios y auditoria interna al personal auxiliar de enfermería. Realizar indicadores de gestión.
Si necesita alguna información de procedimientos de enfermería consultar con el instructivo que se encuentra en el sistema y en medio físico.

AUXILIAR



Recibo y entrega de turno.
Registro en el libro de inventarios.
Revisión y registro del carro de paro.
Toma de muestras de laboratorios.
Facturación y entrega de muestras al laboratorio y reclamo de resultados.
Cambio de material a central de esterilización.
Registro del inventario de ropa.
Preparación, administración y registro de medicamentos.
Baño de paciente y arreglo de unidad.
Traslado de pacientes a exámenes diagnósticos.
Procedimientos y cuidados de enfermería.
Diligenciamiento de la lista de dietas.
Facturación de egresos.
Pedido y devolución de medicamentos.
Ingresar los usuarios y asignar cama en el sistema.
Notas de enfermería.
Si necesita alguna información de procedimientos de enfermería consultar con el instructivo que se encuentra en el sistema y en medio físico.

	NOMBRE **RUTA DE INDUCCIÓN**		CÓDIGO **26L925 - F20**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25, PERSONAL**	VERSIÓN **3,0**
			FECHA DE VIGENCIA

NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA INDUCCIÓN

DOCUMENTO DE IDENTIDAD

PROGRAMACIÓN INDUCCIÓN: ***DÍA :*** _____ ***MES:*** _____ ***AÑO:*** _____

UNIDAD / PROCESO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	HORA	TEMAS A TRATAR	DOCUMENTOS A ENTREGAR (SI APLICA)	FIRMA
Operador externo / Jurídica					
Gerencia					
Gestión de calidad y auditoria					
Sistemas					
Archivo de historias clínicas y Gestión documental					
Salud ocupacional y seguridad industrial					
Inventarios					
Control interno					
Facturación					
Estrategia AIEPI					
Vigilancia epidemiológica					

Recursos humanos	***Fecha de entrega de documentos:*** ***Firma*** _____ Día:_____ Mes: _____ Año: _____

OBSERVACIONES

FIRMA DE LA PERSONA QUE RECIBE LA INDUCCIÓN

	NOMBRE **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE INDUCCIÓN**		CÓDIGO **26L925 – F22**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
			FECHA DE VIGENCIA **23/10/2007**

Instrucciones:

- Lea el cuestionario detenidamente.
- Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere viable.
- No deje preguntas en blanco.
- El cuestionario es anónimo, por lo tanto no es necesario identificarlo.

Gracias por su colaboración.

Ambiente Físico:

1. Le fue entregada la carta de bienvenida de gerencia
   - Si ☐
   - No ☐

2. De que manera se cumplió el horario:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

Material de apoyo:

3. Recibió material impreso, durante la inducción
   - Si ☐
   - No ☐

4. El material que recibió durante la inducción fue de su interés:
   - Si ☐
   - No ☐

5. Considera usted que la cantidad y calidad del material fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

Desenvolvimiento de los facilitadores:

6. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

7. ¿Qué aspectos positivos le causó el programa de inducción?

_____
_____
_____

8. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

_____
_____

	NOMBRE **RUTA DE ENTRENAMIENTO**		CÓDIGO **26L925 – F23**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0**
			FECHA DE VIGENCIA

Sr. (a): _____

Usted ha sido seleccionado para desempeñar la actividad de: _____, para lo cual le solicito comedidamente presentarse para dar inicio al entrenamiento en el puesto de trabajo el día: _____, de acuerdo a la siguiente programación.

UNIDAD: _____

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA	HORA

_____ _____

NOMBRE DEL COORDINADOR DE UNIDAD FIRMA

SISTEMAS Y ESTADÍSTICA

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA	HORA

_____ _____

NOMBRE DEL COORDINADOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

FIRMA

	NOMBRE **RUTA DE ENTRENAMIENTO**		CÓDIGO **26L925 – F23**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0**
			FECHA DE VIGENCIA

EQUIPOS Y BIOMÉDICA

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE	FECHA	HORA

_____ _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

FIRMA

Se requiere asignar tarjeta inteligente: SI ___ NO ____

ASIGNACIÓN DE PERFILES POR APLICATIVO	
CNT PACIENTES	
CNT CONTABILIDAD	
CNT CARTERA	
CNT PRESUPUESTO	
CNT TESORERÍA	
CNT ACTIVOS FIJOS	
CNT INVENTARIOS	
DOCUNET	
COBAS	
INFOTURNOS	
ADMINISTRACIÓN HISTORIAS CLÍNICAS	
SOPORTE	
INGRESO PACIENTES URGENCIAS	
AUDITORIA DE RIPS	

_____ _____

NOMBRE PERSONA NUEVA

FIRMA

Nota: Al término del entrenamiento, este registro debe ser enviado a Recurso humano para el archivo en la hoja de vida correspondiente.

	NOMBRE **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE ENTRENAMIENTO**		CÓDIGO **26L925 – F26**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
			FECHA DE VIGENCIA **26/10/2007**

Instrucciones:

- Lea el cuestionario detenidamente.
- Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere viable.
- No deje preguntas en blanco.
- El cuestionario es anónimo, por lo tanto no es necesario identificarlo.

Gracias por su colaboración.

1. Recibió la bienvenida del Coordinador de unidad:
   Si ☐
   No ☐

2. El coordinador de unidad le presentó a sus compañeros de trabajo:
   Si ☐
   No ☐

3. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el puesto de trabajo:
   Si ☐
   No ☐

4. Recibió información de parte del Coordinador en cuanto a la descripción de su cargo:
   Si ☐
   No ☐

5. Considera que la información recibida le permite identificarse con la institución:
   Si ☐
   No ☐

SUGERENCIAS

_____
_____
_____
_____

	NOMBRE **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA REINDUCCIÓN**		CÓDIGO **26L925 – F24**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
			FECHA DE VIGENCIA **23/10/2007**

Instrucciones:

- Lea el cuestionario detenidamente.
- Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere viable.
- No deje preguntas en blanco.
- El cuestionario es anónimo, por lo tanto no es necesario identificarlo.

Gracias por su colaboración.

Ambiente Físico:

1. El espacio físico donde se dictó la reinducción fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

2. La iluminación y el sonido fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

3. De que manera se cumplió el horario:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

Material de apoyo:

4. Recibió material impreso, durante la reinducción
   - Si ☐
   - No ☐

5. El material que recibió durante la reinducción fue de su interés:
   - Si ☐
   - No ☐

6. Considera usted que la cantidad y calidad del material fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

7. Los medios audiovisuales utilizados fueron:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

<u>Desenvolvimiento de los facilitadores:</u>

8. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

9. La explicación del tema por parte de los facilitadores fue:
   - Excelente ☐
   - Bueno ☐
   - Regular ☐
   - Deficiente ☐

10. ¿Qué aspectos positivos le causó el programa de reinducción?

_____
_____
_____

11. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

_____
_____
_____

	NOMBRE **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR UNIDADES**		CÓDIGO **26L925 – F16**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
			FECHA DE VIGENCIA **01/12/2005**

PROYECTO O FUNCIONES CON REQUERIMIENTOS POR UNIDADES	ORDEN DE PRIORIDAD	NECESIDADES DE CAPACITACION	POBLACION OBJETIVO DEL PLAN DE CAPACITACION NUMERO DE FUNCIONARIOS POR NIVEL JERARQUICO				
			A	B	C	D	E
	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						

A = Directivo y Asesor B = Ejecutivo
C = Profesional D = Técnico
E = Asistencial (Administrativo y Operativo)

	NOMBRE **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES**		CÓDIGO **26L925 - F17**
	TIPO DE DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0** FECHA DE VIGENCIA

UNIDADES	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN							PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN			
	ÁREAS TEMÁTICAS	PRIORIDAD	POBLACIÓN OBJETIVO POR NIVEL: Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial	MODALIDAD DE CAPACITACIÓN	FECHA DE PROGRAMACIÓN (Meses)	FECHA DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES

	NOMBRE **EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**		CÓDIGO **26L925 – F14**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0**
			FECHA DE VIGENCIA

Encontrará una serie de preguntas a través de las cuales se pretende conocer su opinión sobre la capacitación que acaba de culminar, lo cual contribuirá con el mejoramiento continuo de los programas de capacitación en la entidad

FECHA: _____

NOMBRE COMPLETO: _____

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: _____

UNIDAD: _____

Señale la casilla correspondiente, según su opinión

ORGANIZACIÓN Y METODOLOGÍA UTILIZADA	**SI**	**NO**
1. El lugar y el equipo utilizado fue adecuado		
2. La distribución de la jornada que se estableció en la capacitación fue adecuada.		
3. La duración de la capacitación con respecto a los contenidos fue adecuada.		
4. La metodología estuvo adecuada a los objetivos y contenido de la capacitación.		
5. La metodología permite una participación activa.		
6. La documentación entregada ha sido suficiente.		
7. La calidad del material entregado ha sido suficiente.		
8. El ritmo de exposición ha sido adecuado.		

CAPACITADOR	**SI**	**NO**
1. Explicó claramente el objetivo de la capacitación.		
2. Demostró conocimiento sobre el tema.		
3. Estimuló la participación activa.		
4. Demostró capacidad para resolver preguntas.		
5. Empleó lenguaje de fácil comprensión		
6. Presentó los contenidos en forma ordenada y clara.		
7. Desarrolló todos los temas propuestos.		
8. Mantuvo el interés de los participantes		

	NOMBRE **EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**		CÓDIGO **26L925 – F14**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0**
			FECHA DE VIGENCIA

SATISFACCIÓN ACERCA DE LA CAPACITACIÓN	**SI**	**NO**
1. La capacitación facilita su desempeño en el puesto de trabajo.		
2. Lo aprendido en la capacitación se puede aplicar en su puesto de trabajo		
3. La capacitación le aportó conocimientos nuevos		
4. Sus expectativas de aprendizaje se cumplieron		

RECOMENDACIONES

	NOMBRE **CONTROL DE CAPACITACIONES**	CÓDIGO **26L925 – F13**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO** / ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **2.0**
		FECHA DE VIGENCIA **19/01/2006**

AÑO	
MES	

Nombre del asistente a capacitación	Cargo	Unidad	Tema de la capacitación	Dictada por	Fecha de la capacitación	Fecha de evaluación (si aplica)

OBSERVACIONES	

	NOMBRE **ADHERENCIA A CAPACITACIONES Y OTROS**		CÓDIGO **26L925 – F**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO**	ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
			FECHA DE VIGENCIA

Fecha de la capacitación(si aplica):	Día:	Mes:	Año:

Nombre de la capacitación o protocolo:	

Fecha de evaluación de la capacitación o protocolo:	Día:	Mes:	Año:

Nombre completo:	***Unidad:***

PREGUNTAS A RESPONDER:

1.
2.
3.
4.
.
.
5.
6.

Total preguntas _____ Respuestas correctas _____ % adherencia _____

VIGILANCIA DEL PROCESO	**SI**	**NO**
1. Considera qué la capacitación a la que asistió el funcionario es acorde a las funciones que desempeña en la ESE		
2. Existe mayor responsabilidad en el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo.		
3. La aplicación de lo aprendido al puesto de trabajo produjo resultados medibles. ¿Cuáles?		
4. Ha mejorado su desempeño laboral		

	NOMBRE **ENCUESTA PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL**	CÓDIGO **261.925 – F25**
	TIPO DOCUMENTO **FORMATO** / ÁREA RESPONSABLE **25. PERSONAL**	VERSIÓN **1.0**
		FECHA DE VIGENCIA **23/10/2007**

A continuación encontrará una serie de preguntas para conocer su percepción acerca de diferentes aspectos relacionados con la entidad y de los cuales es importante tener conocimiento. Para esto debe responder a cada ítem, marcando con una equis (X) la opción que considere más adecuada según su percepción. Es necesario que recuerde diligenciar los campos que se refieren a datos generales, ya que ellos facilitan una adecuada tabulación de la encuesta.

La encuesta es anónima y sus resultados son de carácter confidencial, le agradecemos responderla de manera totalmente honesta y desprevenida.

UNIDAD DE TRABAJO: _____

DIRECTIVO_____ ASESOR_____ PROFESIONAL_____ TÉCNICO_____ ASISTENCIAL (Aux. admón.- Aux. enfer.)_____

EMPLEADO DE PLANTA _____ OTRO _____

GÉNERO F___ M___

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN Y SINCERIDAD

1. Cómo califica los conocimientos que tiene usted acerca de la misión, principios, objetivos y políticas de la E.S.E Hospital Santa Mónica

   a) Buenos ☐ b) Regulares ☐ c) Malos ☐ d) No sabe / no responde ☐

2. Cree usted que la aplicación del reglamento en la E.S.E Hospital Santa Mónica es:

   a) Rígida y dura ☐ b) Moderada ☐ c) Flexible ☐ d) Muy Blanda ☐ e) No sabe / no responde ☐

3. Cómo considera la exigencia de la E.S.E Hospital Santa Mónica frente a la ejecución de las labores del personal?

   a) Alta ☐ b) Moderada ☐ c) Baja ☐ d) No sabe / no responde ☐

4. Existe claridad en las instrucciones que recibe para hacer su trabajo?

   a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) Algunas veces ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

5. Entiendo claramente mi papel dentro del área de trabajo a la que pertenezco.

   a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) Algunas veces ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

6. Usted cómo se siente por estar trabajando en el hospital?

   a) Contento y satisfecho ☐ b) Conforme ☐ c) Insatisfecho ☐ d) No sabe / no responde ☐

7. Usted considera que los funcionarios del Hospital frente a las metas de trabajo están:

   a) Comprometidos ☐ b) Indiferentes ☐ c) Menos comprometidos ☐ d) No sabe / no responde ☐

8. Usted cree que la gente está orgullosa de pertenecer al Hospital?

   a) Orgullosa ☐ b) Lo necesario ☐ c) Apática ☐ d) Conforme ☐ e) No sabe / no responde ☐

9. Si otra institución le ofreciera un puesto similar con salario igual, lo aceptaría?

   a) Si ☐ b) No ☐ c) Lo pensaría ☐ d) No sabe / no responde ☐

10. Si otra institución le ofreciera un puesto similar con un salario ligeramente superior lo aceptaría?

    a) Si ☐ b) No ☐ c) Lo pensaría ☐ d) No sabe / no responde ☐

11. Usted considera que los problemas entre las dependencias son resueltos la mayoría de las veces así:

    a) Consenso ☐ b) Unilateral ☐ c) Sin resolver ☐ d) No sabe / no responde ☐

12. En su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

13. Considera que en las otras áreas del Hospital circula oportunamente la información y comunicación?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

14. Su coordinador se reúne con su grupo de trabajo para hablar sobre la marcha del área y del hospital?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

15. Cuando habla usted con su coordinador, puede decirle todo lo que piensa?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

16. Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo los plantea a su coordinador?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

17. Con qué frecuencia su coordinador le hace acompañamiento para hacer su trabajo?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

18. Usted comenta con su coordinador los problemas que no tienen relación con su trabajo y afectan su rendimiento?

    a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

19. Cómo se siente con la forma de actuar y de dirigir de su coordinador?

    a) Satisfecho ☐ b) Regular ☐ c) Insatisfecho ☐ d) No sabe / no responde ☐

20. Las directivas tienen en cuenta su situación personal cuando toman una decisión que le afecta en su trabajo:

a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

21. Usted cómo se siente con el trabajo que le corresponde hacer:

a) Satisfecho ☐ b) Conforme ☐ c) Insatisfecho ☐ d) No sabe / no responde ☐

22. Considera que el desarrollo de su trabajo por lograr los objetivos del Hospital satisface sus necesidades personales profesionales?

a) Siempre ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

23. Usted recibe reconocimiento cuando realiza bien una labor?

a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

24. Conoce usted el resultado cuando su coordinador revisa y evalúa su trabajo?

a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

25. Cómo evalúa el ambiente laboral de su área de trabajo:

a) Bueno ☐ b) Regular ☐ c) Malo ☐ d) No sabe / no responde ☐

26. Como se siente con relación a los programas (Actividad de fin de año, día del niño, días especiales) que realiza la E.S.E para el personal y su familia.

a) Satisfecho ☐ b) Conforme ☐ c) Insatisfecho ☐ d) No sabe / no responde ☐

27. Usted ha sido tenido en cuenta para capacitaciones que se relacionen con sus actividades?

a) Siempre ☐ b) Con frecuencia ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

28. Participa usted de las actividades de integración (sociales y deportivas) que realiza el Hospital?

a) Con frecuencia ☐ b) Algunas veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

29. Cómo son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

a) Buenas ☐ b) Regulares ☐ c) Malas ☐ d) No sabe / no responde ☐

30. Las relaciones laborales entre coordinadores y el personal son respetuosas y cordiales en el Hospital:

a) Siempre ☐ b) Con frecuencia ☐ c) Casi nunca ☐ d) Nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

31. En mi área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

32. Los objetivos de los equipos en los que yo he participado son compartidos por todos sus integrantes.

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

33. Considero que las personas de los equipos en que he participado, aportan lo que se espera de ellas para la realización de las tareas.

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

34. Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros equipos.

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

35. Las decisiones que toman los equipos de trabajo de mi área son apoyadas por el coordinador.

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

36. Conoce del desarrollo de actividades de Salud Ocupacional en la E.S.E Hospital Santa Mónica?

a) Siempre ☐ b) A veces ☐ c) Casi nunca ☐ d) No sabe / no responde ☐

37. El hospital se preocupa por darle los elementos que garanticen su seguridad laboral?

a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) A veces ☐ d) Casi nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

38. Mi área de trabajo permanece ordenada.

a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) A veces ☐ d) Casi nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

39. En mi área de trabajo la iluminación es la adecuada.

a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) A veces ☐ d) Casi nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

40. Mi área de trabajo tiene suficiente ventilación.

a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) A veces ☐ d) Casi nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐

41. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias

a) Siempre ☐ b) Casi siempre ☐ c) A veces ☐ d) Casi nunca ☐ e) No sabe / no responde ☐