

**Actualización e implementación del plan general de bienestar de la Clínica**

**Chicamocha S.A**

**Karen Julieth Quintero Pinzón**

**2018**

**Universidad Pontificia Bolivariana- Seccional Bucaramanga**

**Programa psicología**

**Pasantía – Organizacional**

**Bucaramanga**

# **INFORME FINAL DE PASANTIA**

**Actualización e implementación del plan general de bienestar de la Clínica**

**Chicamocha S.A.**

**Karen Julieth Quintero Pinzón**

**ASESOR**

**MARIA KATHERINE ACEVEDO**

**Universidad Pontificia Bolivariana- Seccional Bucaramanga**

**Programa psicología**

**Pasantía - Organizacional**

**Bucaramanga**

**2018**

## Contenido

Capítulo I.....	1
1.    Introducción .....	1
1.2.    Información de la institución.....	1
1.3.    Justificación .....	3
1.3. Referente Conceptual .....	4
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo General .....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
Capitulo II .....	11
2. Resultados .....	11
2.1. Población cubierta.....	11
2.2. Problemáticas atendidas .....	12
2.3. Cumplimiento de objetivos .....	12
2.3.1. Cronograma trimestre 2017.....	10
2.3.2. Cronograma Primer semestre de 2018.....	14

Capitulo III .....	23
3. Discusión.....	23
3.1. Reflexión de los objetivos.....	23
Conclusión .....	27
Recomendaciones.....	28
Referencias .....	29

## **Lista de anexos**

ANEXO A. Proceso de Bienestar

ANEXO B. Cronograma de Bienestar 2017-2018

ANEXO C. Cartilla del Proceso de Bienestar 2018

ANEXO D. Programa de Humanización

ANEXO E. Cronograma programa de Humanización

ANEXO F. Cartilla Humanización

ANEXO G. Lista de asistencia

ANEXO H. Encuesta de Satisfacción

ANEXO I. Gimnasia Mental

ANEXO J. Actividad Humanización (Apoyo)

ANEXO K – K1. Celebración día de los niños

ANEXO L. Indicador General

ANEXO M – M1. Talentos ocultos

ANEXO N. Cotización Día del médico (No aprobado)

ANEXO O. Indicador General

ANEXO P. Concurso Tiempos de paz

ANEXO Q - Q1. Novena de navidad

ANEXO R. Cancionero de aguinaldo

ANEXO S. Indicador General

Los siguientes anexos serán encontrados como documentos adheridos en la carpeta, ya que por su extensión no es conveniente agregarlos.

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** Actualización e implementación del plan general de bienestar de la Clínica Chicamocha S.A

**AUTOR(ES):** Karen Julieth Quintero Pinzon

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Maria Katherine Acevedo

### **RESUMEN**

Dentro de las estructuras de las organizaciones, la psicología ha logrado abarcar diferentes procesos relevantes en relación con el empleado, uno que sin duda ha adquirido la importancia que se le debe dar, es el trabajo por el bienestar laboral y la búsqueda por mejora la calidad de vida de los colaboradores. Es así como se identifica que los sujetos que logran experimentar dentro su trabajo sentimientos positivos, experiencias de confort y espacios saludables entre otros enfocados en promocionar y satisfacer las necesidades respecto a su trabajo; logran alcanzar el máximo en sus labores y en consecuentemente aumentar su compromiso con la institución, reflejado en su actitud de servicio y productividad en el desempeño laboral. Es por esta razón, que el presente proceso de pasantía se enfoca en la creación e implementación del plan de bienestar para el primer semestre del 2018 para la Clínica Chicamocha que consta de diferentes estrategias planeadas de acuerdo al modelo de trabajo de la organización.

### **PALABRAS CLAVE:**

Bienestar,Satisfacción, Calidad de vida,Plan, Colaborador

**V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

**TITLE:** Updating and implementation of the general wellness Plan of the Clínica Chicamocha S. A

**AUTHOR(S):** Karen Julieth Quintero Pinzón

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Maria Katherine Acevedo

### ABSTRACT

Inside the structures of the organisations, the psychology has attained to cover different notable processes in relation with the employee, one that definitely has purchased the importance that has to him give, is the work by the labour welfare and the research by improvement the quality of life of the collaborators. It is as well as it identifies that the subjects that attain to experience inside his work positive feelings, experiences of confort and healthy spaces among others focused in promoting and satisfy the needs with regard to his work; they attain to reach the maximum in his works and in consistently increase his commitment with the instucion, reflecting it in his attitude of service and productivity in the exert labour. It is for this reason, that the present process of pasantía focuses in the creation and implementation of the plan of welfare for the first semester of the 2018 for the Clinical Chicamocha that consists of different strategies planned of agreement to the model of work of the organisation.

### KEYWORDS:

Welfare,Satisfaction, Quality of life, Plan,Collaborator

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

## **Capítulo I**

### **1. Introducción**

#### **1.2. Información de la institución**

La Clínica Chicamocha S.A, es una organización fundada en 1983 enfocada en brindar a la población santandereana los servicios de salud integral con una visión humanizada. Para lograr este objetivo la institución se centra en la construcción de un equipo altamente calificado y con vocación de servicio quienes dentro de sus planes estratégicos identifican y experimentan los principios de la institución como lo es la lealtad, la honestidad y el respeto y de igual forma transmitan los valores que la forjan como lo son la humanización, el trabajo en equipo y la tolerancia

Dentro de la estructura organizacional se hace hincapié en el lema “Nuestro compromiso es servir con amor” ya que sin duda al ser una entidad prestadora de los servicios de salud y donde su cliente principalmente vivencia malestar en su calidad de vida. Todo el personal se centra en ser los promotores del bienestar para todos los usuarios.

La clínica chicamocha cuenta en su infraestructura con dos sedes principales: La rosita y la sede de la Avenida Gonzales valencia, así como con 3 puntos de apoyo ubicados en conucos y cañaverál. Por esta razón el equipo de trabajo alcanza la sumatoria de aproximadamente 1000 Colaboradores, quienes se dividen en administrativos y asistenciales, categorizados internamente dentro del organigrama institucional por el servicio al que pertenecen.

Es importante hacer mención que dentro de la organización Clínica Chicamocha, existe el departamento de Talento humano integrado por un equipo integral como lo es; Comunicaciones, contratación, salud ocupacional y finalmente psicología quienes se encargan de desarrollar el procesos de selección de personal en conjunto con el plan de bienestar además de la nueva necesidad entorno a la humanización.

### 1.3. Justificación

Una de las necesidades que constantemente se identifican dentro de las organizaciones, se enfoca en la implementación de espacios orientados en la promoción de experiencias positivas, espacios saludables, confiables entre otros, que generen satisfacción laboral.

Por esta razón se desarrolla la idea de implementar en las organizaciones los planes de bienestar, vistos como una responsabilidad social de las empresas para con sus empleados.

Así también se identifica la importancia de elevar la percepción que tiene el colaborador de sí mismo para la organización, logrando que se refleje en la motivación y orientación al logro y finalmente se evidencie en el aumento de la productividad y el mejoramiento del bienestar del componente más importante de una organización, el factor humano.

Otro de los puntos importantes para lograr gestionar bienestar en los colaboradores es trabajar en la transformación de como concibe la organización al empleado, ya que existe la tendencia de observarlo como la persona que presta un servicio al llevar a cabo las labores del cargo por una remuneración económica y se deja de lado que este, es el activo más importante. Pues para la organización según Ochoa (2014) “Los recursos humano son una inversión y como tal inversión necesita un tiempo hasta llegar a obtener su máximo potencial de rendimiento”.

Se debe agregar que las organizaciones buscan productividad en la labor que desarrollan sus empleados, pero es relevante reconocer que esta búsqueda debe estar acompañada de un trabajo constante enfocado en la construcción de la calidad de vida del colaborador necesario vincular a los núcleos tanto sociales como familiares. Cuando el colaborador genera un lazo de compromiso con la institución exista la probabilidad que su desempeño refleje el agrado y el agradecimiento con la institución.

#### 1.4. Referente Conceptual

Comprender la relación que existe entre el colaborador y la institución resulta transcendental, pues son los líderes administrativos, los jefes o la gerencia, los que intervienen en el desarrollo de las expectativas, actitudes y aspiraciones de cada trabajador puesto que cuando se gestiona una cultura orientada en las personas, los efectos en la satisfacción laboral entendida como aquellos estados asociados con las actitudes positivas, negativas y relajantes del sujeto y la relación de estos con su trabajo (Landy & Conte, 2005); (Davis & Newstrom, 2003) se ven reflejados en el compromiso ,estado de ánimo y la estabilidad (Calderón, Murillo & Torres, 2003)

Moré, Carmenate y Junco (2005) reconocen que la satisfacción laboral se genera a raíz de una sumatoria de diferentes puntos como lo son las relaciones interpersonales de calidad, un salario puntual y acorde a la labor, el objetivo de la labor que se realiza, el reconocimiento y desarrollo profesional, los factores de motivación constante. Por el contrario reconoce que cuando no existe la presencia de sentimientos de inconformidad y frustración los resultados en cuestión de satisfacción se evidencian en el desempeño de sus funciones (Restrepo y Malaga, 2001).

Por su parte la OMS (2010) menciona la necesidad de implementar entornos laborales saludables puesto que interviene directamente en la ya mencionada satisfacción laboral y por ende permiten la construcción de calidad de vida, influyendo de esta manera en gestionar el conocido estado de bienestar (Cameron & Freeman, 1991).

**Ahora bien, si el objetivo parte de promover espacios vitales de bienestar para llegar a la calidad de vida, es relevante entender este concepto y su funcionalidad en la propuesta de bienestar.**

En efecto se reconoce al término calidad de vida como la variable capaz de integrar y unificar la experiencia de vida y el grado de satisfacción que esta le genera. (Felce & Perry, 1995) , Según Segurado y Agullo (2002) nos dicen:

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales por otra parte la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo.(p.828)

Retomando lo anterior es posible identificar que se toma la calidad de vida de forma holística, reconociendo a la calidad de vida como “el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico” (Segurado y Agullo, 2002, p.834).

Ahora bien, Vigoya (2002) cataloga al bienestar social como la integración de programas que tienen como finalidad, centrarse en cubrir las necesidades de forma integral de los trabajadores, las cuales influyen dentro de la organización. por esta razón se reconoce que la productividad, sostenibilidad y competitividad de los colaboradores o trabajadores se encuentra influenciada por la satisfacción reflejada en cuanto a la salud, seguridad y bienestar tanto para ellos como para sus familias(Matabanchoy,2012) ; (Moyano & Ramos, 2007). Además se reconoce que al identificar satisfacción en el ámbito laboral es posible que el colaborador se

motive en el disfrute del desarrollo de su labor y logre percibir felicidad en el proceso mediante la experimentación de emociones positivas permitiendo el crecimiento organizacional y promoviendo las relaciones interpersonales asertivas y armoniosas (Fredrickson ,2003).

Con base en lo anterior se estableció en el Artículo 36 de la Ley 909 de 2004, que las entidades deberán implementar programas de bienestar de acuerdo con las normas vigentes, buscando aumentar con estos los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados percibido en el desempeño de su labor, aportando así en el crecimiento de la organización.

De igual forma, según el Decreto 614 de 1984 menciona “Los programas de bienestar social, se conciben como procesos permanentes enfocados en favorecer al colaborador, siempre pensando en mejorar, orientar y mantener su desarrollo y el de su familia de forma integral”; dotándolo de estrategias que contribuyan en el mejoramiento del desempeño laboral, el alcance de las metas de la organización y en la construcción de calidad de vida para el mismo.

(Granobles, 2012).

Resulta entonces conveniente entender la importancia de reconocer al trabajador del sector salud como un sujeto que intrínsecamente posee normas, compromisos y responsabilidades pues en sus manos está en juego la vida humana, por lo cual la experiencia de calidad de vida que experimente será directamente proporcional a la calidad en el préstamo del servicio (Rios, 2010).

Por esta razón Torres (2017) considera que la gestión del bienestar resulta una responsabilidad sujeta a la empresa, pues ella es quien destina los recursos con los cuales llevaran a cabo las actividades. Reconociendo este aporte como una inversión que aportara en la construcción de satisfacción laboral de sus colaboradores (Fuentes, 2012).

El manejo adecuado de un bienestar en las empresas colombianas acarrea de cierta forma grandes oportunidades a las empresas, por ejemplo, el mantener un clima organizacional alto y fuerte en cuanto a las relaciones laborales, buscan que los trabajadores permanezcan por más tiempo en las compañías, pues esto es sin duda un beneficio económico que las ayuda, pues el mantener un empleado evita buscar y abrir nuevas convocatorias, que traen consigo costos altos y tiempo en capacitaciones y demás. (Torres, 2017, p.7).

En conclusión se identifican que si existen estrategias centradas en mejorar el desempeño de las organizaciones, se evidencia notablemente que las personas al ser partícipes de ambientes laborales óptimos, relaciones interpersonales positivas y espacios centrados en la motivación del colaborador, reflejan mejoras en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad en su desempeño (Pelaez, 2010).

Según el Espectador (2014) se reconoce que:

“Está comprobado que la productividad va de la mano con el nivel de satisfacción de los empleados hacia el lugar en el que trabajan. Con apoyo de las cajas de compensación y una buena dosis de creatividad es posible implementar iniciativas que hagan sentir a los trabajadores un activo fundamental de la compañía y contribuyan a cultivar su sentido de pertenencia y a que cada vez estén más orgullosos de la empresa. El sueldo no es lo único importante. El llamado salario emocional es vital para que los empleados estén felices y las empresas vean retribuido ese bienestar”.

Sin embargo se reconoce, como una forma de optimizar la gestión del recurso humano no solo al desarrollar estrategias centradas en el bienestar, si no también a la capacitación constante del personal.

**Por ende** con el objetivo de continuar con la promoción de bienestar de la mano de la construcción de calidad de vida desde una postura integral, se enmarca también el plan institucional de capacitación, el cual se entiende por el conjunto de acciones de capacitación y formación centrada en la gestión, desarrollo y fortalecimiento de competencias que permitan aumentar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

Se identifica que la detección y el diagnóstico de las necesidades es el primer paso del proceso de capacitación donde se asegura que se brinde la formación de acuerdo a la necesidad; se resalta además que el abordaje de la capacitación se enfoca en tres niveles: necesidad de la organización, necesidad del cargo y necesidad personal (Chiavenato, 2007). Una forma de apoyar en la gestión del talento humano, es mediante estrategias centradas en los colaboradores, dentro de las cuales la formación de los talentos permite el mejoramiento del desempeño y su servicio, de igual forma potencia en los empleados la apertura hacia el proyecto de vida desde el ámbito laboral.

Drucker (1996) percibe la gestión del conocimiento como la aplicación de conocimiento al conocimiento ya que permite obtener resultados para implementarlo en otros procesos. Así mismo se identifica que este proceso parte de la comparación entre las necesidades de cada puesto y la formación previa que tiene el individuo que lo ocupa, a partir de ahí, se trabaja para cubrir esa brecha.

Por esta razón se concibe que la capacitación y los procesos de aprendizaje que se desarrollan, hacen parte de los aspectos a resaltar dentro de la gestión ya que se identifica que el aprendizaje individual es un factor relevante para promover el aprendizaje organizacional, no obstante, no lo determina (Pardo, 2007). Si bien la función de la capacitación es promover un desarrollo del personal en cuanto al tema de abordaje, se concibe como un método de intervención organizacional y por ende debe solidificar sus bases en los procesos de enseñanza – aprendizaje no obstante también se considera importante vincular los procesos de capacitación y formación de forma integral con el crecimiento intelectual y cultural (Garay y Giménez ,2009). Ya que sin duda al promover una actividad estimulante, que genere progreso profesional y permita recibir una recompensa atraerá la atención y energía del empleado (Waterhouse, 1987 citado en Pelaez, 2010). Por ende, algunas entidades comprenden que la importancia de la capacitación resulta luego de gestionar la inversión pues su finalidad esta apuntada en generar índices de productividad además de desarrollar beneficios tanto para la organización como para el propio trabajado.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Implementar el plan general de bienestar del área talento humano de la clínica Chicamocha.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Actualizar el plan general de bienestar dirigido al personal de la Clínica Chicamocha S.A.
- Implementar espacios lúdicos – recreativos, culturales y de capacitación que potencialicen los talentos, habilidades y destrezas de los colaboradores orientados en el mejoramiento de la calidad de vida laboral, social y familiar.
- Evaluar el impacto de acogida de las actividades propuestas al interior del plan.

## Capítulo II

### 2. Resultados

Este trabajo se desarrolla en el campo de la psicología organizacional dentro del sector salud; es un estudio no experimental, de tipo descriptivo y con un enfoque mixto.

#### 2.1. Población cubierta

La población se comprende inicialmente por todas las personas que hacen parte de la Clínica Chicamocha en calidad de empleados, los cuales suman aproximadamente 1000 personas. Se identifica dentro del equipo de trabajo de la institución dos grupos divididos de acuerdo con la estructura organizacional: asistenciales y administrativos.

El personal asistencial se caracteriza por tener un contacto directo con paciente, además de encontrarse dentro de las instalaciones médicas, se identifica el personal que tenga contacto directo con el paciente, además de resaltar que sus horarios están definidos por turnos rotativos día y noche. En cuanto al personal administrativo se identifica que dentro de la organización existen diferentes profesiones, cargos u ocupaciones que hacen parte de este grupo.

De acuerdo con el alcance del plan de bienestar, se reconoce también, que dentro de la población a la que se pretende llegar esta la familia primaria de los colaboradores quienes son la base y un punto de referencia en la promoción de su calidad de vida.

## **2.2. Problemáticas atendidas**

Con el objetivo de optimizar los procedimientos llevados a cabo dentro del área de psicología del departamento de talento humano de la Clínica Chicamocha S.A.; Se postula el plan general de bienestar laboral a desarrollarse durante el primer semestre del 2018 y el plan de capacitación, en pro del beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar.

## **2.3. Cumplimiento de objetivos**

Inicialmente se postula el plan de bienestar social laboral a desarrollarse durante el primer semestre del 2018 en pro del beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar; comprendido en su estructura por la implementación de distintas celebraciones nacionales con connotación popular, actividades enfocadas en la cultura, el esparcimiento, la recreación y la capacitación; el cual tiene como objetivo garantizar e incentivar un ambiente laboral integral y optimo que promueva el compromiso con la organización y mejoría en el desempeño de sus labores, Para ello resulta relevante resaltar la importancia de motivar e impulsar a nuestros colaboradores desde distintos espacios, siempre y cuando se promueva la minimización de aspectos que estén generando malestar en el clima laboral y disminuyan la productividad y competitividad de los resultados.

Se presenta el Plan de bienestar desde la propuesta escrita y el cronograma de actividades, donde se describe a profundidad cada actividad. Dentro de este cronograma se expone objetivo, descripción, población, insumos, fases, presupuesto y gestores. (Anexo A y B).

Es importante dar a conocer que, para el rediseño del plan de bienestar, inicialmente se planearon las actividades para el trimestre final del 2017 y finalmente la planeación del primer semestre del 2018.

Actividades planeadas para el cronograma del trimestre de 2017, comprendido por los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

### **2.3.1. Cronograma trimestre 2017**

#### **Celebración día de los niños**

*Objetivo:* Brindar un espacio de esparcimiento y recreación para los hijos de nuestros colaboradores, permitiéndoles compartir en familia.

*Población:* Colaboradores en compañía de sus hijos.

*Descripción:* La celebración del día de los niños se desarrolla bajo la temática de PAW PATROL. La actividad, que se realizó en un salón de alquiler de Neomundo, consistió en un espacio de recreación, juegos y regalos, que contó con la participación de 12 recreadores enviados por la caja de compensación Comfenalco, alquiler de sonido, decoración realizada por los colaboradores de la Clínica, además de un refrigerio para cada niño y entrega de evidencia fotográfica de la celebración del día de los niños del 2016.

#### **Gimnasia Mental**

*Objetivo:* Estimular en nuestros colaboradores hábitos saludables, desde la inclusión de pautas activas y retos de activación cerebral.

*Población:* A todos los colaboradores

*Descripción:* Se involucra la temática de Halloween a nivel decorativo en las actividades de gimnasia mental para memorar la época. La actividad consiste en desarrollar retos cortos, juegos, crucigramas, jeroglíficos y similares, que invitan a los colaboradores a hacer una breve pausa que los saque de la rutina y les permita pensar en un tema entretenido. De esta manera no pasamos por alto la época, implementamos estratégicas de pausas activas y promovemos bienestar.

Semanalmente, durante el mes de Octubre se envía por correo institucional a todos los colaboradores de la Clínica una actividad de gimnasia mental. Los colaboradores tienen la opción de responder a la actividad desde sus puestos de trabajo, bien sea individualmente o con apoyo de sus compañeros. Quienes desean conocer la respuesta de la actividad pueden comunicarse a la oficina de Bienestar.

### **Talentos Ocultos**

*Objetivo:* Fomentar en nuestros colaboradores, los procesos de gestión de conocimiento y pedagogía a través de la propuesta de capacitación.

*Población:* a todos los colaboradores

*Descripción:* Invitar a los colaboradores que posean un talento a realizar pedagogía a través de talleres quincenales, cuyos temas se enfocan en un arte o disciplina. Al momento de realizar las inscripciones, se hace entrega a los participantes de un formato donde se diligencia la metodología que van a implementar en el taller y la especificación de los materiales a utilizar. Se le informa al potencial tallerista que debe presentar junto al formato anteriormente descrito, una muestra tangible o visual del producto a realizar.

Observación: De acuerdo con el cronograma se gestionó la realización de dos actividades de talentos ocultos.

### **Talentos ocultos 1: Taller cajas, moños y empaques**

*Objetivo:* Aportar al desarrollo de habilidades complementarias, que los colaboradores puedan utilizar para generar ingresos adicionales, para su recreación o manejo del tiempo libre.

*Población:* 30 colaboradores participaron de la actividad.

*Descripción:* El taller se lleva a cabo el día 24 de Noviembre de 2017, en el auditorio de la sede La Rosita, dando inicio a las 5 de la tarde; la tallerista encargada es Amparo Castellanos colaboradora del área de facturación. La metodología se desarrolla siguiendo el plan inicial, con los colaboradores inscritos a quienes se les entrega los materiales correspondientes. En este taller se enseña la elaboración de un moño en cinta con molde, una bolsa de regalo convencional y una caja en forma de corazón hecha en cartón corrugado.

### **Talentos Ocultos 2: Taller arte con reciclaje**

*Objetivo:* Incentivar en nuestros colaboradores la importancia de compartir tiempo con sus hijos de la mano de la creación de arte utilizando materiales reciclables.

*Participantes:* 4 colaboradores en compañía de sus hijos participaron de la actividad, se enfatiza en que se inscribieron 12, pero por cuestión de tiempo para traer sus hijos, la mayoría no pudieron participar.

*Descripción:* El taller se lleva a cabo el día 01 de Diciembre de 2017, en el auditorio de la sede La Rosita, dando inicio a las 5 de la tarde; el tallerista encargado fue José Torres colaborador del área de Farmacia. La metodología se desarrolla siguiendo el plan inicial, con los colaboradores inscritos

además de sus hijos a quienes se les entregan los materiales correspondientes. En este taller se enseña la elaboración de un pez con envases plásticos de productos de aseo, permitiendo que los niños junto a sus padres disfruten de un espacio creativo.

### **Novena de aguinaldos con propósito**

*Objetivo:* Crear un ambiente que nos disponga a vivir en armonía, además de vivenciar las tradiciones navideñas de la mano de un trabajo conjunto por un propósito.

*Población:* Dirigido para todos los colaboradores

*Descripción:* El desarrollo de las novenas de navidad está enfocado en un propósito que permita ayudar a personas que tengan una necesidad, dando preferencia a colaboradores y pacientes de la CCH. Las diferentes áreas de la Clínica son distribuidas de manera que se conformen grupos requeridos para los días de la novena. A cada grupo se le asigna un valor institucional que deberán representar en un cartel junto al propósito que el grupo ha elegido para su novena. Tanto el grupo como los asistentes a la novena pueden voluntariamente aportar al propósito que se propone ese día, el cual es comunicado a través del correo institucional un día antes. Se solicita que este año, el tradicional refrigerio sea omitido con el fin de dar más valor al significado de la novena y no tanto al momento de la comida. Si un grupo insiste en entregar refrigerio, éste debe ser coherente con la campaña de hábitos de vida saludable. Adicionalmente, siguiendo con los lineamientos de la campaña de silencio, no habrá ambientación musical o sonido, más allá que el de las propias voces o instrumentos no electrónicos.

Dándole continuidad a la idea inicial, se realiza el cronograma del plan de bienestar para el primer semestre del 2018, el cual busca proponer nuevas ideas que permitan fortalecer el vínculo familiar y por ende el compromiso institucional de los colaboradores con la institución.

Por ellos se crea la cartilla de bienestar institucional de forma didáctica, actualmente este procedimiento se encuentra a la espera de ser aprobado para darle ejecución y continuidad.

**Tabla 1**

<i>Cronograma trimestre 2017</i>			
Actividad	Población dirigida	Población que asistió	Porcentaje
Celebración día de los niños	Todos Colaboradores + hijos	250	0,25
Gimnasia mental	Todos Colaboradores	NR	NR
Talentos ocultos - Taller 1	Todos Colaboradores	23	0,023
Talentos ocultos - Taller 2	Todos Colaboradores + hijos	3	0,003
Novena de aguinaldos	Todos Colaboradores	NR	NR
Concurso tiempos de paz	Todos Colaboradores	100	0,1

Nota: algunas de las actividades no tienen un soporte de la cantidad, ya que se hizo abierta a toda la población, sin una inscripción previa.

### 2.3.2. Cronograma Primer semestre de 2018

A continuación, se realizara la descripción de las actividades que contiene el plan, en caso de requerirse a profundidad se recomienda hacer revisión del cronograma en Excel (anexo B) y la cartilla del Proceso de Bienestar (anexo C).

**Tabla 2**

*Cronograma plan de bienestar 2018 de la Clínica Chicamocha*

Calendario	Actividad	Objetivo
------------	-----------	----------

Mensual	En tú día	Fortalecer el vínculo con nuestros colaboradores, mediante la celebración del día de su cumpleaños.
Mensual	Convenio gimnasio spinning center	Promover hábitos de vida saludable en nuestros colaboradores
Mensual	Nuevos caminos	Fomentar hábitos de vida saludable en nuestros colaboradores y su núcleo familiar y generar espacios recreativos y de integración donde puedan disfrutar de la naturaleza y belleza de nuestro departamento.
Enero (todo el mes)	Fraséate CCH	Proporcionarles a nuestros colaboradores la posibilidad de expresar sus ideas, pensamientos y buenos deseos de forma escrita y visible para los demás compañeros de la clínica.
Febrero (todo el mes)	Mi reto personal es	Animar a nuestros colaboradores a compartir su reto personal para el 2018 de manera que motive a otros a pensar en sus propios retos.
Marzo	Mujeres de oro	Realizar un reconocimiento publica a las mujeres de la clínica Chicamocha.
Abril	Día de la secretaria	Reconocer la labor de apoyo constantes que día a día realizan nuestras secretarias.
Abril	Gimnasia mental	Estimular en nuestros colaboradores hábitos saludables, desde la inclusión de

---

Mayo	Día de la enfermería	pautas activas y retos de activación cerebral. Reconocer la labor que día a día realizan nuestros enfermeros y auxiliares por los demás
Junio	Corazones CCH (actividad para parejas)	Extender el bienestar de nuestros colaboradores hasta su vida familiar. corazones CCH busca puntualmente fortalecer el vínculo de pareja en nuestros colaboradores
Junio 15 y 29	Rumbatón	Implementar espacios lúdicos y deportivos enfocados en hábitos de vida saludables
Julio	Talentos ocultos	Fomentar en nuestros colaboradores, los procesos de gestión de conocimiento y pedagogía a través de la propuesta de capacitación.
Pendiente definir	Fami Pic Nic (día de la familia)	Promover y fortalecer los lazos familiares de nuestros colaboradores ofreciéndoles un espacio de recreación e integración.

---

Nota: Cronograma completo ver Anexo B y C.

Dándole continuidad al cumplimiento de los objetivos, también se reconoce el trabajo en la creación de la encuesta del sistema de identificación de necesidades de capacitación, la cual abarca una parte significativa del plan de capacitación, siendo esta el método y el camino para lograr llegar a todos los funcionarios y equipos de trabajo de la organización; en donde inicialmente se reconoce cuáles son los tres ámbitos fundamentales en los cual se deben gestionar estrategias de capacitación influyentes para la organización y especialmente para nuestros colaboradores.

En primer lugar se aborda el tema de acreditación, donde se estipula los temas relevantes como lo son: los procesos de inducción, re-inducción, competencias específicas para los cargos, fortalecimiento en el conocimiento de la normativa vigente en el sector salud, mejoramiento en el desarrollo de protocolos y procedimientos institucionales entre otros.

En segundo lugar se realiza el abordaje de los conocimientos de interés técnicos propios de cada área, los cuales permiten el fortalecimiento de competencias para nuestros colaboradores, en donde se pueden encontrar talleres enfocados en el área asistencial o referente a la administrativa, como por ejemplo: Taller de manejo de heridas, actualización de soporte vital básico o avanzados, administración de medicamentos entre otros.

Y finalmente se encuentra la capacitación como medio para fortalecer y potenciar aquellas competencias desde el área personal de nuestros colaboradores, reconociendo el beneficio que genera tanto en la productividad como para el compromiso y satisfacción con la labor que se realiza constantemente por parte de los miembros del equipo de trabajo. Dentro de los temas a abordar se encuentran: Finanzas familiares, autoestima, manejo de emociones, relaciones familiares etc.

Este proceso se encuentra a la espera de recolectar toda la información, buscando así realizar un cronograma general que permita dar cubrimiento a totalidad respecto a las necesidades identificadas dentro de la institución.

También resulta importante dar a conocer el apoyo realizado en la elaboración del plan de humanización; el cual tiene como objetivo gestionar, reconocer y vivenciar la importancia de un servicio y atención humanizado que derive en el bienestar integral de nuestro colaboradores, usuarios y sus familias. El plan se desarrolla bajo la creación del programa “Nuestros 6 Por ti, por mí, por nosotros” (Anexo D).

El programa se compone inicialmente en el reconocimiento de la política de humanización, además de identificar los pilares dentro de la cual se enmarca la propuesta.

**Tabla 3**

*Pilares del Programa de Humanización “ Nuestros 6 por ti, por mí , por nosotros”*

<b>Pilar</b>	<b>Definición</b>
1.Saludémonos	Brindamos un gesto cordial y amable de la mano de una cálida sonrisa que permita crear empatía entre nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores.
2.Te reconozco	Tomamos consciencia de la identidad y de la realidad del otro con el mejor deseo de ayudar y de crear una conexión que nos permita entregarnos a nosotros mismos en pos de su bienestar.

- 
- |                    |   |
|--------------------|---|
| 3. Mi compromiso   | Conocemos a fondo nuestro trabajo y actuamos con propiedad, prontitud y eficiencia, manteniendo una actitud favorable hacia el trabajo, que satisfaga las solicitudes que nos realicen.   |
| 4. Te escucho      | Garantizamos la recepción, atención e interpretación de la información que recibimos, siendo conscientes de su valor.   |
| 5. Nuestro Confort | Garantizamos bienestar y ambientes renovadores que apoyen en la recuperación del paciente y reconforten a su familia.   |
| 6. Nos respetamos  | Comprendemos al otro al valorar sus intereses y necesidades, es un sentimiento de reciprocidad que nos ayuda a ser tolerantes, a entender la diversidad y a estar más tranquilos. Nos impulsa a realizar de la mejor forma nuestra labor. |

---

Pilares del Programa de Humanización

El programa también cuenta con un cronograma que enmarca las diferentes actividades diseñadas para cada uno de los pilares, las cuales están enfocadas en promover acogida del pilar y este permita sensibilizar y duplicarse por parte de los colaboradores. (Ver anexo E y F).

## Capítulo III

### 3. Discusión

#### 3.1. Reflexión de los objetivos

Retomando los objetivos propuestos para el desarrollo de la pasantía en la Clínica Chicamocha; es posible reconocer la gestión realizada en la creación de la propuesta de bienestar además de la gestión e implementación del cronograma que contiene el trimestre final del 2017 comprendido por los meses (Septiembre, Noviembre y Diciembre) además del primer semestre para el 2018. Este cronograma de acuerdo a lo descrito en el anterior apartado, está centrado en desarrollar actividades que impacten a la mayor cantidad de colaboradores y a sus familias, se resalta que se diseñaron actividades para los próximos 6 meses dando inicio desde Enero y finalizándolo en Julio.

El plan se enfoca en la propuesta de implementar espacios lúdicos – recreativos y culturales que potencialicen los talentos, habilidades y destrezas de los colaboradores que estén orientados en el mejoramiento de la calidad de vida laboral, social y familiar, en donde se comprendan todas aquellas estrategias encaminadas a la formación integral del colaborador de acuerdo como lo menciona Moré, Carmenate y Junco (2005) pues al generar estrategias integrales se trabaja constantemente en la satisfacción y por ende en la calidad de vida de los colaboradores (Vigoya ,2002; Matabanchoy,2012 & Moyano & Ramos, 2007

Con esto se hace referencia a diferentes escenarios capaces de centrarse en proporcionar al colaborador una disminución de los factores de riesgo intralaborales que estén generando cargas

aumentadas de estrés ya sean propias de su labor además de apoyar en la construcción de una cultura organizacional sana donde se gestione altos niveles de satisfacción que se refleje en dos variables importantes: el desempeño de su labor y el compromiso con la institución como lo señalan (Landy & Conte, 2005) junto con (Davis & Newstrom, 2003

Para complementar el alcance además del cumplimiento de los objetivo al inicio de las actividades se hace firma una planilla de asistencia en la cual colocan el área y el cargo que desempeñan dentro de la organización; así mismo al finalizar la actividad se da paso a la entrega de la encuesta de satisfacción, la cual permite realizar la medición del grado de satisfacción de las actividades que se desarrollan, el evaluado resuelve su grado de satisfacción desde la posición en cuatro respuesta centradas en agrado o desagrado, las encuesta se caracteriza por tener un formato tipo Likert con cuatro opciones de respuesta. (Ver Anexo G y H).

Dentro de los procesos para la presentación de resultados en la institución se desarrolla un indicador mensual, en donde se reconocen tres tipos de indicadores para medir la cobertura.

No. Total de asistentes x actividades

---

No. Total de Colaboradores

No. Total de actividades Realizadas

---

No. Total de Actividades Programadas

No. Total de áreas Intervenidas

---

Total de áreas existentes

De acuerdo con lo ejecutado dentro del tiempo de la pasantía, es posible identificar que para cada actividad se realizó un indicador general, que permitió reconocer el grado de satisfacción, así como el alcance del mismo. También se le suma la evidencia fotográfica, la cual permite dar a conocer y mostrar la acogida de las estrategias.

Para dar a conocer cada una de las actividades se presenta a continuación un conglomerado de las actividades o estrategias diseñadas para su implementación.

**Tabla 4**  
*Indicadores de cobertura- Psicología Bienestar*

<b>Mes</b>	<b>Nombre</b>
Octubre	Gimnasia Mental
Octubre	Actividad Humanización (Apoyo)
Octubre	Celebración día de los niños
Octubre	Indicador General
Noviembre	Talentos ocultos
Noviembre	Cotización Día del médico (No aprobado)
Noviembre	Indicador General
Diciembre	Concurso Tiempos de paz
Diciembre	Novena de navidad
Diciembre	Cancionero de aguinaldo
Diciembre	Indicador General
Febrero	Capacitación "Finanzas familiares"

---

Nota: Se identifica que en los meses: Septiembre se realizó el análisis y creación del plan y cronograma y Enero se identifica como mes de aprobación el plan para el primer semestre de 2018.

De acuerdo con el análisis que se propone plantear en la relación que existe entre la teoría y la práctica, se hace evidente mencionar la importancia que tiene el reconocer en el colaborador la experiencia de emociones positivas , pues sin duda permiten el crecimiento además de la mejora en las relaciones interpersonales (Fredrickson,2003); de acuerdo con las observaciones generales obtenidas en las encuestas de satisfacción se identifica dentro de las fortalezas agradecimiento por la realización de actividades que piensan en el mejoramiento de vínculos familiares, relaciones personales de los equipos de trabajo y además que incentivan en que el colaborador se comprometa con la institución y lo demuestre a través de la mejora en su trato al paciente y el público en general reconfirmado lo mencionado por (Rios,2010; Pelaez ,2010; Fuentes, 2012 & Cameron & Freeman, 1991).

## **Conclusión**

A lo largo del desarrollo de la pasantía, se logró mostrar la importancia de generar espacios que piensen en mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Se observó en el desarrollo del cronograma y el plan en general la idea de bienestar que se maneja en la institución, la cual se debe transformar y centrarse en aportar más al colaborador.

Si bien la institución maneja un salario puntual que permite motivar e incentivar, es significativo fortalecer el compromiso bidireccional entre el empleado y la organización, ya que existen casos que no reflejan la existencia de este. Sin duda se reconoce que en cuanto al sector salud, se debe permanecer en la idea de motivar al empleador para que su servicio mejore y su vocación crezca constantemente y no se pierda con el tiempo.

Por otra parte se recalca que la gerencia del talento humano muestra la relación y el engranaje entre el fortalecimiento del vínculo empresa – trabajador pues se enfocan en reconocer los resultados que tendría si se logra reeducar y comprometer en el conocimiento y amor por la organización de la cual se hace parte además del servicio que allí se brinda. De acuerdo con los resultados obtenidos con la evaluación de satisfacción además de la evidencia fotográfica, es posible reconocer la acogida y agrado por parte de los colaboradores pues se demuestra en su participación y mensajes positivos hacia las actividades y al mismo tiempo el identificar que la organización y los directivos se centran en gestionar estos espacio donde se brinden posibilidades que integren y vinculen las diferentes área tanto en lo personal, social como laboral gestiona en ellos sentimientos positivos y de agradecimiento que sin duda con el tiempo se convertirán en compromiso.

### **Recomendaciones**

Si bien el presente trabajo tuvo como fin la implementación del plan de bienestar, el trabajo se vio truncado en algunas ocasiones por la falta de disponibilidad de los directivos en la aprobación de algunas actividades. Por lo cual estas debían aplazarse en cuestión de tiempo y fechas para su ejecución.

No obstante se resalta el apoyo por parte de la coordinación de talento humano y el equipo en general de talento humano en la gestión realizada para dar paso a la ejecución de las actividades.

Se recomienda inicialmente en que los directivos piensen en la importancia de generar espacios de bienestar para sus colaboradores, además de la oportunidad que trae consigo promover estos ambientes en el desarrollo y crecimiento de la organización y no solo verlo como un presupuesto; pues como lo mencionaba al iniciar la justificación teórica de la pasantía, el recurso más valioso que tiene las institución son sin duda el talento humano.

### **REFERENCIAS**

- Bohrt, R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Revista número 8. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rcc/n8/a15.pdf>.
- Calderon, G., Murillo, M. & Torres, K. (2003) Cultura organizacional y Bienestar laboral. *Cuadernillo de Administración*. (25) 16 .p 109-137.
- Cameron,K.& Freeman,S. (1991) Cultural Congruence, Strength, and type: Relationships to effectiveness. *Research in Organizational Change and Development*. (5). p 23-58.
- Chávez, C. (2013). Aprendizaje organizacional, una estrategia para la competitividad. De gerencia. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulo/el-aprendizaje-organizacional-una-estrategia-para-la-competitividad>.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de personal, el capital humano de las organizaciones. México, D.F. Mc Graw-Hill 8ª
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo. Edición. México: McGraw-Hill 11ª.
- Drucker, P. (1996), Administración y futuro, Editorial Sudamericana. Buenos Aires: Argentina.
- El Espectador. (20 de Noviembre de 2014). Empleados felices, empresas más productivas. Recuperado de: <https://www.elespectador.com/especiales/empleados-felices-empresas-mas-productivas-articulo-528650>.
- Felce, D. & Perry,J.(1995). Quality of life: It's definition and Measurement. *Research in developmental disabilities*. 16(1). p .51-74.
- Fredrickson, B.L., (2003). The value of positive emotions, *American Scientist*.4 (91).p 330-337.
- Granobles, S., Herrera, M. & Newball, T. (2012). Bienestar social laboral en clave de necesidades y satisfactores .*Revista la Salle*. (7), 88-89.
- Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behaviour: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(3), 57-72.
- Matabanchoy, M. (2012). Salud en el trabajo. *Revista universidad y salud*. (1) 15. 87-102.
- Ministerio de Educación, (2009). Modelo programa de bienestar laboral. Recuperado de: <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-190204.html>

- Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del Psicólogo*. Madrid: España. 37(2). 143-151.
- Moré L., G., Carmenate V., G. y Junco C., A.M. (2005). La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el MITRANS. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*, 25(2), 55.
- Moyano, E. & Ramos, A. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región Maule. *Universum*. (2)22. p 177-193.
- Rios, A. (2012) Bienestar social laboral en las empresas como proceso para lograr calidad de vida. (Tesis de pregrado). Universidad de la sabana. Bogotá.
- Restrepo, H. & Malaga, H. (2001). Promoción de la salud: como construir vida saludable. Editorial Médica Panamericana. Bogotá.
- Organización mundial de la salud. (2010). Entornos laborales Saludables: Fundamentos y modelo de OMS. Recuperado de:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Pelaez, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Secretaria general grupo de gestión del talento humano (2015). Plan estratégico gestión del talento. Recuperado de: [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co).
- Segurado, T & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. (14) 4. p. 828-836.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Vigoya, A. (2002). Bienestar social laboral. *Dirección de Políticas de Administración Pública*. Recuperado de: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Bienestar%20Social%20Laboral.pdf>
- Torres, S. (2017). El Bienestar Laboral en las Empresas como Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. (Tesis de pregrado). Universidad San Buenaventura. Medellín.