

¿Por qué nos quieren tanto?

- Descúbralo usted mismo -

La Clínica de La Vida



Nuestras instalaciones

Día a día trabajamos arduamente por lo más esencial : La vida.
Por eso siempre damos lo mejor de nuestra ciencia,
pero también, lo mejor de nuestro corazón.
Y es por eso que en esta Clínica no tenemos pacientes enfermos
sino, amigos con pronta recuperación.

Todo nuestro talento humano y recursos
tecnológicos están dispuestos a trabajar por ese
sueño que hoy ambos compartimos y que
cambiará la manera de sentir los centros clínicos.

Las puertas de nuestra institución ya están abiertas
en Cartagena, y desde ya muchos nos preguntan
¿por qué nos quieren tanto?...
Descúbralo usted mismo.

Bienvenidos
a la Clínica de La Vida

L 2

**INFORME DE GESTION : MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL
CLIENTE INTERNO DE LA CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. A TRAVÉS
DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL
CARTAGENA 2004**



MÓNICA PATRICIA MOLINA BASTIDAS

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS**

2005

**INFORME DE GESTION : MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL
CLIENTE INTERNO DE LA CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. A TRAVÉS
DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL LABORAL
CARTAGENA 2004**



MÓNICA PATRICIA MOLINA BASTIDAS

Trabajo de grado para optar el Título de Trabajadora Social

Docente:

AMELIA SEGRERA DE A.

Docente Asesor de Práctica

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS**

2005

Cartagena de Indias, marzo 14 de 2005

Señora
CARMEN CECILIA ALVEAR
Jefe Del Departamento Académico
Facultad de Ciencias Sociales y Educación
Programa de Trabajo Social
Universidad de Cartagena
Ciudad

Con la presente hago a usted la entrega del informe de gestión **MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL CLIENTE INTERNO CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIO-LABORAL** que recoge lo que fue la experiencia de práctica de Año Social de la egresada **MONICA PATRICIA MOLINA BASTIDAS**, para optar el Título de Trabajadora Social, siendo su docente asesor.

Atentamente,


AMELIA SEGREGA LÓPEZ

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
 CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
 SERVICIO DE INFORMACIÓN

Copias _____ Precio \$ 10.000 Profesor Trabajo Social
 No. de Acceso 45883 No. de op. 1
 Fecha de entrega 18 Mar 2005

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Cartagena de Indias, Marzo de 2005

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos a:

A Dios por todo.

A la Universidad de Cartagena, por permitirme ser udeceista.

A mi familia, por su apoyo en estos cinco años.

A mi docente, AMELIA SEGREGA, Coordinadora de Prácticas.

A mi coordinadora institucional, MÓNICA DE AVILA

A mis amigas, Cecilia, Nury, Clarena y Mary Luz.

MONICA



DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido realizar mi trabajo.

A la memoria de mis abuelos, Francia y Víctor, quienes me inculcaron principios y valores que me condujeron por el sendero de la vida.

A la memoria de mi hija, Karol, "Mi Ángel", a tu sonrisa y a tu mirada, a tu nombre y tu recuerdo.

A la memoria de mi hermano Ever, mi compañero permanente y guía.

A mis hijos, Jorge y Mauricio, la razón de ser de mi existencia.

A mi esposo Nelson, compañero permanente de mis luchas, por su colaboración y paciencia.

A mis maestros, quienes aportaron con su conocimiento y sabiduría.

MÓNICA

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
OBJETIVOS	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
JUSTIFICACIÓN	13
1. MARCO INSTITUCIONAL	14
1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	14
1.1.1. Visión	14
1.1.2. Misión	14
1.2. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN	15
1.2.1. definición de la práctica de trabajo social	15
1.2.2. Clínica Cartagena del Mar S.A.	16
1.3. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN	17
1.3.1. Razón Social	17
1.3.2. Naturaleza Jurídica	17
1.3.3. Localización	17
1.4. NUESTRA HISTORIA	17
1.5. VISIÓN	18
1.6. MISIÓN	18
1.7. POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN	18
1.8. POLÍTICAS DE CALIDAD	19
1.9. OBJETIVOS DE CALIDAD	19

1.10. ORGANIGRAMA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.	21
1.11. MARCO LEGAL	22
1.12. INFRAESTRUCTURA	23
1.13. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	24
1.14 TALENTO HUMANO	25
1.15 PLAN DE ACCIÓN	27
1.16. PROYECCIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL	28
1.17. OBJETO DE INTERVENCIÓN	29
1.18. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30
1.19. DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	31
1.20. DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	31
1.21. DEFINICIÓN DE PROBLEMA OBJETO DE ACCIÓN PROFESIONAL	32
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	37
2.1. MARCO TEÓRICO	37
2.2. MARCO CONCEPTUAL	43
2.2.1. Liderazgo	43
2.2.2. Comunicación	44
2.2.3. Relaciones laborales	44
2.2.4. Bienestar social laboral	44
3. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	45
3.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE ACCIÓN	45
3.1.1. Misión del proyecto de acción	45
3.1.2. Visión del proyecto de acción	45
3.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO	45
3.3. EXPERIENCIA DE PRÁCTICA	47

3.3.1. Problemas identificados	47
3.3.2. Rol desempeñado por la trabajadora social	51
3.4. PROCESOS SOCIALES GENERADOS	52
3.5. METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL PROCESO	53
3.5.1. Programa de Bienestar Laboral	53
3.6. CUADRO ESQUEMÁTICO DE OBJETIVOS, METAS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES	56
3.7. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN SOCIAL	57
3.7.1. Fases de la evaluación	57
3.7.2. Procesos	61
3.8. LOGROS	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	68

11

INTRODUCCIÓN

Al finalizar la experiencia de año social, y en calidad de trabajadora Social en formación, presentamos a través de un informe de gestión lo que constituyó la intervención profesional en una organización de carácter privado que presta servicios en el área de la salud.

Hablar de bienestar socio-laboral es definir o identificar elementos propios de una cultura organizacional en la cual se han generado una serie de creencias, costumbres y valores que constituyen el clima u ambiente empresarial, es en este escenario en donde el profesional de las ciencias sociales le corresponde asumir un papel protagónico que permita a partir de un planeamiento inicial ejecutar acciones que propendan por el desarrollo del recurso humano que conforma la organización y por ende se eleve la calidad integral de la misma. Es por esto que se hace necesaria la utilización de referentes teóricos, conceptuales y legales que posibiliten la integración de programas cuyo objetivo central sea el mejoramiento continuo de la calidad de vida y que a la vez permiten interpretar la realidad a partir de sus aplicaciones en una población con características propias

Con el fin de cumplir los objetivos correspondientes a la práctica de IX y X semestre, la trabajadora social en formación a través de una intervención mediada por la aplicabilidad de diferentes metodologías, propendió por la búsqueda de un mejoramiento de las condiciones del contexto laboral y por ende del hombre-trabajador, definiendo y /o implementando una serie de programas y /o proyectos encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno y sus contextos, lo que se convierte en una estrategia de fortalecimiento del nivel productivo de la organización.

La presentación de este informe contempla la aplicabilidad de los diferentes momentos ordenadores de una acción profesional del trabajador social, es por ello que se inicia con una presentación del referente institucional lo que le facilita al lector ubicarse en el escenario en el que se dio la experiencia; seguidamente se presenta el diagnóstico realizado y su análisis lo que se convierte en el soporte para el planeamiento y puesta en marcha del proceso de intervención.

De igual manera se hace una presentación del proyecto de intervención denominado MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL CLIENTE INTERNO CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR. S.A. resaltándose los diferentes procesos que se gestan para la puesta en marcha del mismo. Y como a partir de allí se operativizan otras acciones en el área administrativa.

Posteriormente presentamos los aciertos, y obstaculizadores que se dieron durante el proceso y como a la luz del análisis de los mismos se consolidan unas recomendaciones y proyecciones que apuntan a posicionar la labor de un o una trabajadora social en esta organización.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y ejecutar estrategias de intervención que propicien el mejoramiento de la calidad de vida del hombre trabajador y su familia, lo que apunte a un incremento de los niveles de producción del cliente interno de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Propiciar espacios de participación del cliente interno en la producción de ideas y orientarlos hacia la consecución de beneficios tanto individuales como organizacionales.
- Fortalecer los niveles de satisfacción en el cliente interno a través de actividades del bienestar social y laboral enmarcado en las áreas recreativas y culturales.
- Generar a través de procesos formativos un desarrollo integral del recurso humano.

JUSTIFICACIÓN

El propósito del trabajo realizado en la Jefatura de Talento Humano Clínica Cartagena del Mar S.A. surge a partir de las expectativas de la trabajadora social en formación quien en previo conocimiento del espacio a intervenir, proyecta un modelo de intervención desde lo social que a partir de la generación de estrategias metodológicas y conceptuales permita involucrar el personal directivo y administrativo a cerca de la importancia de establecer las políticas de bienestar laboral como una herramienta que dinamice los procesos operativos.

Lo anterior se articule a la Jefatura de Talento Humano Clínica Cartagena del Mar S.A. en la búsqueda de un bienestar integral de todo el personal que en ella labora.

De igual manera es importante dar a conocer a través del informe de gestión la puesta en marcha del proyecto de gestión que se constituye en un aporte para la intervención en el área institucional, su papel referente para el profesional del trabajo social u otras ramas similares en esta área a quienes le permite enriquecer su bagaje teórico, conceptual y metodológico frente al manejo del talento humano para que éste pueda prestar un servicio adecuado a la Institución y tenga un alto desempeño en su medio laboral, social y familiar.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1. UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



1.1.1. Visión: La universidad de Cartagena como institución pública de la región Caribe y actor social del desarrollo, lidera los procesos de investigación científica de nuestra área geográfica, a la vez que orientará los procesos de docencia y extensión que hagan posible desarrollo armónico de esta zona de gran importancia económica y estratégica para el país¹.

1.1.2. Misión: La Universidad de Cartagena es un centro generador y transmisor de conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos. Formadora de profesionales de alta calidad dentro de claros valores de justicia, ética y tolerancia, capacitados para promover el desarrollo integral de la región y del país; y de competir exitosamente en el ámbito internacional².

Como institución investigativa promueve garantiza la calidad en la producción y transformación del conocimiento en concordancia con el desarrollo de las ciencias, las Tecnologías, las Artes y la Filosofía dentro de un marco de respeto y tolerancia, sin diferencias de raza, sexo, credo, edad, condición económica, política social.

¹ Acuerdo 40 del 5 de diciembre de 1996. Artículo 5.

² Op.Cit.

De esta manera el programa de Trabajo Social cumple con la responsabilidad social que tiene con el contexto local y regional, a través de la formación de profesionales idóneos en el manejo de lo social y la presentación de alternativas de acción que favorezcan a los grupos humanos en desventaja social y económica.

La experiencia de práctica de año social parte de un convenio asistencial entre la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Sociales y Educación y el Programa de Trabajo Social y la Clínica Cartagena del Mar S.A., mediante el cual se firma un contrato de aprendizaje que tiene una duración de un año.

1.2.2. Clínica Cartagena del Mar S.A.



NUESTRO ESCUDO

NUESTRO SLOGAN: "CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. LA CLINICA DE LA VIDA"

NUESTRO LEMA: "HUMANIDAD EN SUS SERVICIOS".

NUESTRO PRINCIPIO: "PRESTAR A NUESTROS PACIENTES, FAMILIARES Y ACOMPAÑANTES UN EXCELENTE SERVICIO CON CALIDAD, HUMANIDAD Y UN TRATO CÁLIDO, AMABLE Y CORDIAL.

1.3. GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1.3.1. Razón Social: CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A.

NIT: 806.008.439-1

1.3.2. Naturaleza Jurídica

- Institución privada
- Código de actividad económica 382290
- Empresa prestadora de servicio
- Actividad comercial servicio de salud
- Nivel 3

1.3.3. Localización. La Clínica Cartagena del Mar S.A. está ubicada en la zona centro histórico. Barrio Pie de la Popa, Calle 30 No. 20 – 71 Cartagena – Colombia
Conmutador 6583183 Ext. 53. Urgencia 6583893.

E-mail clinicactgmar@enred.com

1.4. NUESTRA HISTORIA

La Clínica Cartagena del Mar nació como una necesidad sentida de la Clínica Oftalmológica de Cartagena la cual desde 1992 abrió sus puertas a la atención y cuidado del paciente con problemas oculares. La insistencia de los usuarios y de las diferentes entidades prestadoras de servicios de salud, de ampliarse a otras especialidades hacen que la Clínica Oftalmológica se proyecte buscando aplicar su cobertura en salud, a la atención en primer y segundo nivel en todas las especialidades de cirugía, urgencias y hospitalización, creando una nueva alternativa para la población de la ciudad de Cartagena, siendo partícipe de su desarrollo y progreso.

1.5. VISIÓN

Ser una institución líder en el campo de la salud, ofreciendo en diferentes niveles servicios de calidad, apoyados en un trabajo en equipo, tecnología de punta, ética empresarial, investigación y docencia.

Considerando para su desarrollo prioritario la atención de salud integral del usuario que lo solicite con un compromiso permanente de superación, del incremento de los recursos físicos y humanos y la vinculación de nueva tecnología, elevando la calidad y ampliando la cobertura de nuestros servicios, garantizando así el cumplimiento de los principios éticos, morales y humanitarios.

1.6. MISIÓN

Somos una empresa de salud dedicada a entregar a nuestros pacientes una atención integral de calidad y servicio personalizado, apoyados en criterios de profesionalismo, racionalidad, humanidad y tecnología, buscando satisfacer plenamente los requerimientos de los usuarios, respaldados con un equipo asistencial y administrativo idóneo, una excelente infraestructura y dotación, con un manejo ético de la investigación y la docencia, para contribuir así al beneficio ético de la investigación y la docencia, para contribuir así al beneficios de nuestra ciudad, región y país.

1.7. POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

- **Misión.** Somos una clínica de tercer nivel de complejidad dedicada a entregar a nuestros pacientes una atención integral con calidad humana y tecnológica, brindando un servicio personalizado con un enfoque docente asistencial y un

manejo ético de la investigación, impulsando el programa de nuestra ciudad y región.

1.8. POLITICAS DE CALIDAD

- La Clínica Cartagena del S.A. es una institución prestadora de servicios de salud de tercer nivel de complejidad.
- Por lo anterior nos comprometemos a:
- Cumplir con los requisitos legales o cualquier otro que afecte la calidad de los servicios de los clientes y/o pacientes.
- Mantener implementado, certificados y mejorando continuamente la eficacia de un sistema de gestión de calidad.
- Definir y mantener objetivos claros, enmarcados en estas políticas, basados en los principios de calidad, y teniendo en cuenta especialmente los aspectos relacionados con la atención humanizada de los pacientes y el desarrollo integral de nuestro recurso humano, con la más alta tecnología e investigación.

1.9. OBJETIVOS DE CALIDAD

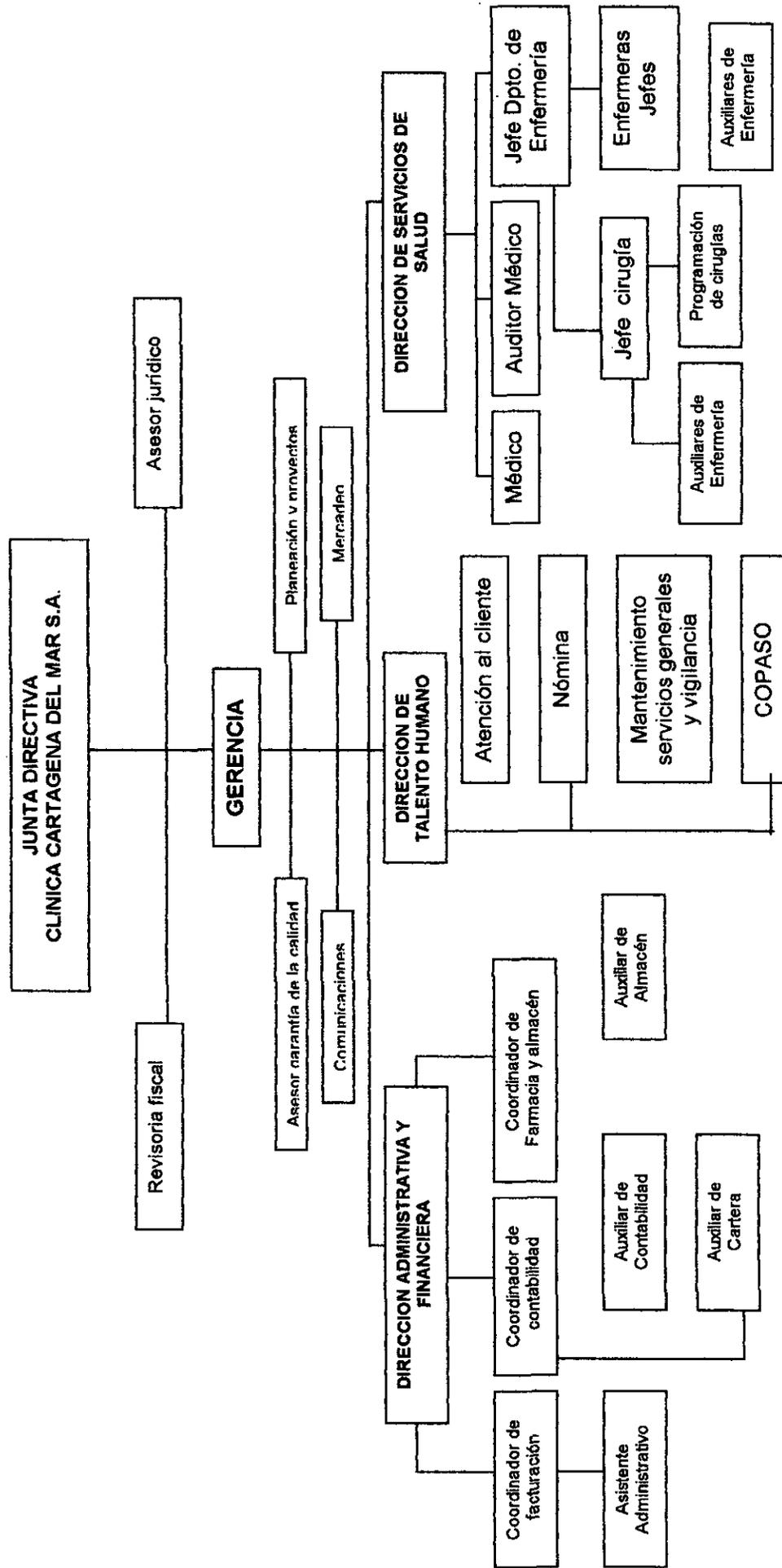
- Brindar a todos nuestros pacientes atención humanizada, reflejada en el trato amable y oportuno que reciben por parte de todo el personal de la Clínica.
- Controlar y medir todos los procesos que integran el sistema de gestión de calidad, a través de indicadores de gestión, con el fin de mejorar continuamente, garantizando de esta forma el cumplimiento de los requisitos legales o cualquier otro que afecte la calidad del servicio de los clientes y pacientes.
- Disponer del recurso humano físico y tecnológico, competente.

- Apoyar la educación, formación y fortalecimiento de habilidades de médicos de las distintas universidades del país, para el desarrollo de programas de investigación, prevención y educación continua.

- **INDICADORES**

- Personas capacitadas
- Capacitaciones realizadas
- Usuarios satisfechos
- Usuario satisfecho con alta calificación
- Satisfacción cliente interno.

1.10. ORGANIGRAMA DE LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A.



1.11. MARCO LEGAL

- **Sistema de Seguridad Social Integral**

Principios Generales. Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la calidad, para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana mediante la protección de la contingencia que la afecta, el sistema comprende la obligación del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta ley u otras que se incorporen normativamente en el futuro.

Artículo 2. Principios. El servicio público esencial de seguridad social se presentará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.

- a) **Eficiencia:** es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.
- b) **Universalidad:** Es la garantía de la protección para todas las personas sin ninguna discriminación en todas las etapas de la vida.
- c) **La solidaridad** es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil.
- d) **Integralidad:** es la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de toda la población, para éste efecto cada cual contribuirá según su capacidad y recibirá lo necesario para atender sus contingencias ampliada por los servicios.

- e) Unidad: es la articulación de políticas institucionales, regímenes, procedimientos y prestaciones para alcanzar los fines de la seguridad social.
- f) Participación: es la intervención de la comunidad de los beneficios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

1.12. INFRAESTRUCTURA

➤ **Áreas de la clínica Cartagena del Mar S.A**

▪ **PRIMER PISO**

- Urgencias de Vida
- Unidad de Cuidados Intensivos Adultos
- Unidad de cuidados intensivos Neonatal
- Sala de Cirugía
- Rayos X e Imágenes Diagnósticas
- Gerencia
- Atención al usuario
- Facturación
- Laboratorio Clínico
- Contabilidad

▪ **SEGUNDO PISO**

- Hospitalización (Medicina Prepagada y Particulares)
- Sala de Partos
- Dirección Científica
- Talento Humano
- Clínica Oftalmológica de Cartagena

- **TERCER PISO**
- Almacén

- **CUARTO PISO**
- Hospitalización Adultos
- Pediatría

1.13. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

➤ **SERVICIOS QUE PRESTA LA CLINICA**

- URGENCIA DE VIDA 24 HORAS
- CIRUGIA
- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS
- UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES
- HOSPITALIZACION PARA POLIZAS DE SALUD, MEDICINA PREPAGADA Y PARTICULARES
- HOSPITALIZACION ADULTOS
- PEDIATRIA
- SERVICIO DE AMBULANCIA
- RAYOS X E IMÁGENES DIAGNOSTICAS 24 HORAS
- LABORATORIO CLINICO 24 HORAS

➤ **ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.** Eps que tienen convenio con la Clinica Cartagena del Mar S.A.

- A.R.P. COLPATRIA – COLSEGUROS – SEGUROS BOLIVAR
- CAJANAL E.P.S
- COLSEGUROS S.A.
- COMFAMILIAR (UCI)
- COOMEVA E.P.S. Y MEDICINA PREPAGADA
- E.P.S. SANITAS



- ECOPETROL
- MEDISALUD CIA DE MEDICINA PREPAGADA
- UNIDAD OFTALMOLOGICA DE CARTAGENA
- SALUD TOTAL
- SALUD VIDA E.P.S
- SEGUROS BOLIVAR
- SURAMERICANA S.A.
- SUSALUD E.P.S.
- SURATEP
- UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICOS S.A.
- CIMEQ (UCI)
- OPERAR (UCI)
- LA PREVISORA
- LIBERTY SEGUROS POLIZA ELECTROCOSTA
- CAFESALUD MEDICINA PREPAGADA
- HUMANA VIVIR – UMD

1.14. TALENTO HUMANO

La Dependencia de Talento Humano se encuentra direccionada por una Trabajadora Social especializada en Recursos Humanos, la cual tiene como función básica la de planear, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con los procesos de selección y contratación de personal, inducción y entrenamiento de los empleados y afiliaciones.

➤ FUNCIONES PRINCIPALES

- Diseñar los mecanismos y procedimientos de consecución y selección del personal.
- Realizar los trámites de contratación de personal seleccionado.

- Ejecutar los programas de inducción y entrenamiento de los empleados contratados.
- Sistematizar las hojas de vida recibidas con el fin de mantener actualizada la base de datos.
- Actualizar y custodiar las hojas de vida de los empleados de tal manera que en ella se encuentren las sanciones impuestas, los méritos obtenidos, las cartas de preaviso y toda serie de comunicaciones enviadas.
- Organizar, actualizar y controlar las novedades del personal contratado, llevar los registros de novedades y las estadísticas del personal.
- Realizar con suficiente anticipación la afiliación a Empresas Promotoras de Salud (E.P.S), las Administradoras de Fondos de Pensiones (A.F.P.), y las Administradoras de Riesgos Profesionales (A.R.P), atender los reclamos, permisos y otras solicitudes de los empleados.
- Establecer la normatividad para los permisos
- Diseñar, implementar y mantener actualizado los programas de salud ocupacional.
- Propender por el buen funcionamiento de los comités de higiene y seguridad.
- Elaborar el plan de emergencia y evacuación con la supervisión de A.R.P.
- Coordinar la ejecución del programa de capacitación y desarrollo de personal.
- Revisar, actualizar y velar por la difusión y aplicación del manual de funciones y el reglamento interno de trabajo.
- Coordinar las actividades para la celebración de fechas especiales.
- Registrar las incapacidades.
- Diseñar e implementar las situaciones de evaluación del desempeño del personal.
- Proponer los planes de promoción, rotación o incremento del personal de acuerdo con las exigencias de la clínica.
- Velar por el cumplimiento de los horarios y las funciones asignadas a cada uno de los empleados de la clínica.

- Realizar análisis de los diferentes puestos de trabajo con el fin de establecer los horarios y la carga laboral.
- Crear el Fondo de Empleados de la clínica y mantener el control de su funcionamiento.
- Elaborar el boletín informático o la cartelera del área de Talento Humano.
- Actualizar la información general de las carteleras de la institución.
- Propender manuales y procedimientos que faciliten la administración de personal y garantice el cumplimiento de las políticas y disposiciones legales vigentes.

1.15. PLAN DE ACCIÓN

PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUADA 2004

PERSONAL ASISTENCIAL

TEMA

ASPECTOS BASICOS DE ENF.

- Recibo y entrega de turnos
- Revisión de órdenes médicas
- Examen de laboratorio, admisión y de alta
- Muerte, visitas, aspectos legales de la nota de enfermería (importancia),
- Rol de la enfermería en la toma de decisiones.
- Medicamentos (uso, interacciones, administración)

EL RECIEN NACIDO

- Lactancia materna
- Cuidado del neonato
- Manejo del paciente neonato en sus primeras horas de vida
- Toma de muestras de t.s.h
- Monitoreo fetal que es y para que sirve

PACIENTE CRITICO

- Aspiración del paciente y manejo del aspirador de pared
- Manejo del paciente critico
- RCP
- Toma de gases arteriales

DESARROLLO HUMANO

- Manejo de relaciones
- Interpersonales
- Manejo del conflicto intra familiar
- Comunicación

PACIENTES HOSPITALARIOS

- Manejo de enfermedades
- Infectocontagiosas (aislamiento)
- Manejo de nutrición
- Parenteral (baxter y abott)
- Manejo de escaras
- Canalización de venas

1.16. PROYECCIÓN DE LA ACCION PROFESIONAL

Trabajo social cumple una misión trascendente en el rescate de talentos y valores, porque su centro y eje de acción es el individuo con el cual y para el cual trabaja.

El Trabajador Social cumple un rol trascendente en los procesos de cambio de las organizaciones y en la gestión social integral para el desarrollo del Talento Humano porque trabaja para y con el individuo.

El Trabajador Social aborda el complejo contexto laboral en que se desenvuelve el individuo centrando sus acciones en el rescate de talentos, muchas veces adormecidos por la rutina de las actividades repetitivas u operativas cotidianas e incluso por un monótono desempeño laboral, que disminuye o anula las posibilidades de avance, progreso y éxito de la persona, las cuales pueden ser conquistadas nuevamente, cuando toma conciencia y cree en la inmensa riqueza que guarda en su interior, permitiéndole recobrar nuevas razones, esperanzas y motivos para vivir con un sentido de mayor trascendencia.

Los Trabajadores Sociales fundamentados en la visión humana les corresponde allanar los caminos que posibiliten seres más dotados y organizaciones más sólidas y competitivas. .

1.17. OBJETO DE INTERVENCIÓN

En cuanto al personal que integra la Clínica Cartagena del Mar S.A., actualmente cuenta con 97 empleados de los cuales 33 son trabajadores de la UCI, 6 trabajadores prestadores de servicio y 55 son trabajadores de nómina, lo cual son mi objeto de intervención. Éstos se encuentran distribuidos por tres áreas: Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Talento Humano, Dirección de Servicios de Salud, dentro del contexto laboral los empleados desempeñan sus funciones en el siguiente horario: de lunes a viernes 7:00 a.m – 6:00 p.m; sábados de 8:00 a.m – 12 m. en diferentes turnos.

Hablar del recurso humano es la comprensión de la naturaleza humana, de sus potencialidades, valores y posibilidades es comprender que los seres son trascendentes y en permanente proyección, siendo el cambio parte del proceso de transformación a largo plazo.

Es entender que el ser humano es fuente de vida, capaz de generar impensables transformaciones y cambios, que su potencial y talento es incalculable lo que le permite conquistar o descubrir grandes hallazgos jamás imaginado por mente alguna, desarrollar el talento humano es permitirle al individuo reconocerse y así crear espacios y oportunidades que le permitan ser el mismo, en forma auténtica es generar ámbitos para la reflexión en el trabajo y asocio con otros para enriquecer y recrear el pensamiento aprendiendo de las experiencias donde se disfrute de los logros y retos personales, valorando los fracasos o dificultades.

1.18. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Este grupo de trabajadores de caracteriza porque sus labores son base de funcionamiento de la institución de salud, en ellos recae el manejo institucional, la visión global de la organización, su dedicación es exclusiva y directa; dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realicen labores operativas, este tipo también se conoce con el nombre de personal de soporte, por ser el equipo de trabajo que da el soporte a todo el funcionamiento de la organización de salud.

- **El rol dentro de la institución.** El rol del personal administrativo dentro de la institución de salud es de suma importancia, son los que trabajan en colaboración directa con la dirección y la gerencia, de ellos también depende el prestigio de la institución y por lo tanto son los encargados de difundir esta visión en el resto de la organización, sin duda alguna son promotores y ejecutores de que la institución logre sus objetivos institucionales.

1.19. DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Su función es el trato directo con el paciente, ésta realización incluye dos aspectos básicos, el primero de ellos relacionado con la salud fisiológica del paciente y el segundo de los mismos relacionados con la parte psicológica con la comprensión del mal y la forma en que afecta al paciente, ésta última perfectamente compatible con el trato y el respeto hacia los pacientes.

En lo referente a la salud fisiológica se debe comprender que existen dos factores que inciden en el éxito del tratamiento, el conocimiento del médico para solucionar el problema de salud y el segundo la colaboración del paciente para seguir las recomendaciones del personal médico.

- **Rol dentro de la institución.** El rol de médico, enfermero, auxiliar de enfermería, dentro de la institución de salud es el principal; son los prestadores directos del servicio a los pacientes, no solamente eso, sino que también son los principales promotores de la fidelidad de los pacientes con la institución de ellos depende el prestigio de la misma, por lo tanto sin ninguna duda son los generadores primarios de demanda de la clínica.

1.20. DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO

El rol es planificar el desarrollo de la organización en su conjunto, también su trabajo está centrado en brindar apoyo al buen funcionamiento de la misma; también mantener la operatividad, su responsabilidad está orientada con la organización y no directamente con los pacientes que en ella se atienden, es el encargado de transmitir a la institución, la visión global.

- **Criterios de selección.** Los criterios que se utilizan para evaluar el personal de la clínica, deben estar relacionada directamente con conocimientos y

aptitudes de integración del trabajo común, de apoyo de vocación de servicio, de responsabilidad, considerando que el servicio que se brinda es muy delicado, pues recalcando que se trabaja con la salud de las personas.

1.21. DEFINICIÓN DE PROBLEMA OBJETO DE ACCION PROFESIONAL

➤ Análisis general del clima laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

- **Calidad del ambiente laboral.** El ser humano como sujeto hace parte de grupos y de organizaciones, dentro de los cuales busca mantener su identidad y bienestar psicosocial, mediante el desarrollo de capacidades, en donde se requiere contar con ciertas condiciones que permitan a las personas tener acceso a bienes materiales y oportunidades para la realización de sus potencialidades e ideales. En el caso que me compete la Clínica Cartagena del Mar S.A. es un sistema en donde se producen relaciones sociales, actitudes motivacionales y expectativas, necesidades, espacios de comunicación e interacción, así como oportunidades y limitaciones en el desarrollo individual y colectivo.

La calidad de vida laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A. es apropiada y está acorde con el sistema socioeconómico que la institución posee, se circunscriben a la satisfacción de las necesidades prioritarias del cliente interno, en este sentido, si se emplean las habilidades más avanzadas de éstas, por una parte no se cumple del todo con la dotación de equipos y elementos tecnológicos, como se evidencia en los resultados de una encuesta aplicada a los empleados de la Clínica Cartagena del Mar S.A. en donde se encontró que el 25% de los encuestados consideran que no cuentan con los elementos necesarios para la realización de sus tareas.

Por otro lado tenemos la no asistencia social al trabajador y su familia, encontrándose que el 20% de los empleados considera que algunas veces se da y el 25% anotó que nunca, de esta forma la organización no se configura como escenario que impulse a su cliente interno a desempeñarse cabalmente en otros roles vitales como los de ciudadanos, cónyuges o padres. De esta manera al interior de la Clínica Cartagena del Mar S.A. no se estructuran sistemas de relaciones que viabilizan el desarrollo humano integral de los empleados de tal forma que éstos no son asumidos a partir de una concepción holística e integral que incorpore su multidimensionalidad como seres biológicos sociales, culturales, políticos y económicos.

- **Potenciación humana.** Cuando hablamos de la gestión del talento humano dentro de los sistemas empresariales, no podemos dejar de todo los paradigmas que sustentan el deber ser de los procesos de desarrollo, en donde podemos partir de los aportes del programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)⁴, que desde 1990 a través de los informes sobre desarrollo humano, ha venido postulando una reflexión sobre esta temática, sosteniendo que el desarrollo humano es un proceso que exige la creación de un ambiente propicio para que las personas tanto individual como colectivamente puedan desarrollar todas sus potencialidades.

Por lo tanto a continuación se plantea un análisis de los satisfactores implementados por la Clínica Cartagena del Mar S.A., encaminadas e la satisfacción de las necesidades de su cliente interno.

- **Sistemas motivacionales.** La conducta del ser humano está orientada a la satisfacción de necesidades y el logro de objetivos y aspiraciones, en donde según Maslow las personas tienen desde que nacen cinco sistemas de

⁴ Programas de Naciones Unidas para el Desarrollo el PNUD

necesidades dispuestas jerárquicamente según la importancia de cada una de ellas: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amar, necesidades de logros, necesidades de autorealización, ésta puede definirse como ciclos de adaptación permanente que no solo hacen referencia a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las necesidades de reconocimiento social, status, autoestima y de la realización de las máximas expectativas humanas, no obstante dentro de multidimensionalidad de la complejidad humana, dicha jerarquía está sujeta a cambios de acuerdo con las circunstancias, incluso los motivos se pueden combinar e interrelacionarse para formar sistemas complejos de motivación.

Las definiciones sobre la determinación de los satisfactores para dichas necesidades han girado en torno a dos factores propuestos por Federich Herberg, a saber factores higiénicos y de motivación, para el caso de la Clínica Cartagena del Mar S.A. se plantean las características más sobresalientes de dichos factores: dentro de los factores higiénicos se privilegia las condiciones atmosféricas y ambientales de trabajo, para el caso del sistema higiénico de la Clínica Cartagena del Mar S.A. se obtuvo como resultado de la encuesta aplicada al cliente interno que el 25% consideran que si existen factores de riesgos ambientales el cual pone en evidencia que al interior de la empresa se cuenta con sistemas estructurados de seguridad, los cuales cuentan con medidas técnicas, educacionales, médicas e implementadas para prevenir accidentes sin que estos sean aplicados correctamente.

En el caso específico de los factores de motivación, éstos hacen referencia a los contenidos y naturaleza del trabajo mismo, en este sentido dentro del sistema organizacional de la Clínica Cartagena del Mar S.A., los motivadores para el ejercicio laboral están dados en la práctica por el modelo de expansión del trabajo lo cual busca contar con oportunidades razonables de llevar una vida productiva y creativa conforme a sus necesidades e intereses.

Al confrontar estos postulados con el ambiente laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A. Si se están incorporando estrategias y programas para la formación de las capacidades humanas del cliente interno.

En este sentido se requiere la incorporación de los componentes subjetivos y axiológicos del desarrollo, que desde el punto de vista de Max Neef⁵ involucra la trascendencia necesaria para que los miembros de la empresa tengan apertura a la crítica reflexiva sobre su condición socio-laboral; la libertad que implica la autonomía, el respeto a la diferencia, la creatividad que desarrolla la imaginación y la curiosidad para trabajar con voluntad y apasionamiento; el entendimiento que potencia el análisis y reflexión sobre los procesos operativos y psicosociales de su entorno, el ocio necesario para soñar, divertirse y fortalecer los vínculos de la organización; la participación que desarrolla el empoderamiento en la toma de decisión dentro de espacios de interacción participativa dentro de la empresa; y el afecto que genera lazos de confianza y amistad que trasciende la estructura de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

La falta de toda esta gama de variables dentro de la empresa se evidencia en el sentir del cliente interno, que según la encuesta aplicada el 20% de ellos considera que se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo sólo "algunas veces" lo que indica que no se están implementando de manera sostenida acciones tendientes a la potenciación y extensión de los conocimientos y habilidades que estén por fuera del marco netamente laboral, por otra parte, también encontramos que el 25% de los encuestados afirma que no existen pausas y tiempos de descanso determinada y planeado por la empresa, diferentes al tiempo de almuerzo, lo que pone de manifiesto que la mayor parte del cliente interno no dispone de espacios interactivos a través de los cuales pueda fortalecer

⁵ MASLOW, Abraham. Teorías del Desarrollo.

vínculos informales con el resto de sus campañas tendientes a las satisfacciones de necesidades afectivas.

En este orden de ideas, vemos que la calidad de vida laboral está asociada con la potenciación de las capacidades humanas y al buen uso que se haga de ellas; en donde se requieran unas condiciones que faciliten la implementación de procesos de desarrollo de talento humano.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

Las organizaciones son sistemas sociales o estructuras económicas conformadas por personas en proceso de interacción; también se les conoce como las entidades o empresas cuya principal preocupación es la supervivencia, por ello tienen ciclos de vida, en los cuales se generan procesos, se da la socialización de sus miembros y se establecen normas y estructuras. Este hecho le imprime unas características culturales que marcan su individualidad.

Históricamente las organizaciones penetran en todas las actividades humanas, generando relaciones entre personas, tecnología trabajo y recursos, con una visión conectiva, lo que permite un nivel de adaptabilidad a los cambios que se generan en el contexto interno y externo.

Es en este escenario en donde el ser humano en su condición de ser social por naturaleza, busca desarrollar sus capacidades, de manera que logre un nivel de equilibrio que le permita competir en igual condiciones que los demás.

También podemos considerar a las Organizaciones como un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella, una organización sólo existe cuando: hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean obtener un objetivo común⁶, existen varias clases de necesidades que las organizaciones pueden ayudar a satisfacer emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, de talento, etc.

⁶ Stephen Robbins, *Comportamiento organizacional*, México; Prentice Hall 1994, Pág. 3

Las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las limitaciones individuales, en consecuencia las organizaciones se forman para superar estas limitaciones, en las organizaciones, la capacidad intelectual y la capacidad física no son las que impiden la consecución de muchos objetivos humanos, sino la falta de habilidad para trabajar con otras personas de manera eficaz⁷.

Las personas planean, organizan, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y opere, sin personas no existe organización. Toda organización está compuesta de personas las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad. El estudio de las personas constituyen la unidad básica de las organizaciones y en especial del área de Recursos Humanos el cual tiene diversas vertientes para estudiar a las personas dotadas de características propias, de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales, y las personas como recursos dotados de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional. Encontramos que toda organización maneja cuatro componentes básicos que los constituyen; el trabajo, las relaciones, el ambiente y el hombre-trabajador.

Nos hemos adentrado a un nuevo siglo como es el XXI, en donde la globalización, las nuevas aperturas económicas, nuevas alianzas se manifiestan en pro del logro de la conquista de nuevos mercados y en donde el sector empresarial debe desempeñar un rol determinante a fin de satisfacer la demanda de las necesidades que los consumidores exigen.

⁷ CHIAVENATTO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill

Por supuesto es necesario contar con los conocimientos que los tópicos modernos demandan para ser competitivo, pero también es determinante saber manejar el factor humano de la empresa, ese capital intelectual, productivo que hoy se necesita, aspecto que se ha descuidado mucho que para el caso que nos concierne es muy importante a fin de poder contar con un equipo productivo eficaz capaz de saber aprovechar las oportunidades que hoy se dan.

Situados en esta postura encontramos una herramienta de abordaje como lo es la gerencia social, modelo de gestión que busca potenciar el desarrollo humano de forma integral, apoyándose para ello en los programas de bienestar laboral.

La gerencia social, se ha convertido en una estrategia que le permite a las organizaciones obtener resultados en cuanto a la solución de problemas sociales y por ende apuntan a un mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la misma.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con las empresas, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno, es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para el buen clima laboral y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos, la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Actualmente los recursos humanos son los activos más importantes de las empresas por lo que la motivación y fidelización junto con el clima laboral conforman uno de los aspectos más importantes en una organización. La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño.

Motivo es algo que inicia el movimiento, la motivación se refiere a lo que hace que la gente actúe o se comporte de determinadas maneras, motivar a las personas es señalar una cierta dirección y dar los pasos que sean necesarios para asegurar que lleguen allí; estar motivados es querer ir a alguna parte por voluntad propia, o bien ser estimulado por cualquier medio disponible para ponerse en marcha intencionalmente y lograr el éxito al llegar a la meta.

- **El clima organizacional.** El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización están estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros, por consiguiente, es favorable cuando proporcionan la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros y desfavorables cuando no logra satisfacer sus necesidades, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa⁸.

Es por esto que el desarrollo humano es el proceso en el cual el ser biológico trasciende hacia el ser social y cultural, en otras palabras sería la realización del potencial biológico social y cultural de las personas, con esta se está aludiendo de que el ser humano es el principal actor de su desarrollo el cual se produce mediante una construcción permanente en interacción con otras personas en la búsqueda del perfeccionamiento de sus potencialidades en este campo más cualitativo del desarrollo humano, el individuo es el centro de su propio desarrollo, pero atendiendo a la premisa de que ese autodesarrollo solo es posible en la interacción con las otras personas, sus características básicas son: es multidimensional, porque incluye el mejoramiento de un conjunto interrelacionados

⁸ ARMSTRONG, Michael. Gerencia del Recurso Humano Integrando el Personal y la Empresa. Editorial Legis.



de dimensiones, potencialidad lo que implica siempre llegar a ser más, esto implica un proceso continuo que comienza antes del nacimiento y se prolonga a lo largo de toda la vida, el cual es un proceso integral, los diferentes elementos del desarrollo humano, están interrelacionados y deben ser considerados como un todo, adaptativo, porque implica preservar el sentido histórico del individuo y al tiempo potencializar su capacidad de cambio, para que exista el desarrollo humano, la sociedad debe crear condiciones en las cuales la persona tanto individual como colectivamente logre el abastecimiento de los elementos materiales vitales como también de bienes culturales dignos y de servicios de toda índole que garanticen la realización de su potencial dentro del marco de un orden político y social que asegure equidad de oportunidades, la sustentabilidad y opciones claras para participar en las decisiones y el disfrute del bienestar material y cultural que un conjunto de seres humanos han creado.

Entre las diferentes teorías desarrolladas sobre las necesidades fundamentales del ser humano se destaca la de Abraham Maslow, considera que las necesidades humanas van desde las primarias, que son las de subsistencia, hasta las más elevadas llegando hasta la autorrealización como ser humano.

Esas necesidades obedecen que los seres humanos se desarrollan, se forman, se socializan, se paralizan o se superan por su relación e interrelación cotidiana con otros seres humanos y por vivencias que ellos experimentan.

El primer nivel básico que hace al ser humano más dependiente es el de las necesidades fisiológicas y de supervivencia que necesita satisfacer por todos los medios a su alcance. Ese nivel incluye necesidades fisiológicas y de supervivencia. Ese nivel incluye necesidades como alimento, descanso, temperatura adecuada, vestuario y la relación sexual.

Si todas esas necesidades están insatisfechas y el organismo es dominado por aquellas de orden fisiológico, las superiores serán prácticamente inexistentes. Entonces todas las capacidades estarán al servicio de la satisfacción de las necesidades de ese primer nivel. La inteligencia, la memoria, y los hábitos se convierten sencillamente en medios para la satisfacción fisiológico del ente.

Los seres humanos no pueden ascender a su escalón superior de conducta si no han satisfecho sus urgencias de niveles inferiores.

Cuando no hay pan el hombre sólo vive para el pan. Pero, cuando se alimenta regular y adecuadamente, el hambre deja de ser su necesidad mas apremiante.

En el segundo orden de necesidades están las de seguridad y protección: protegerse contra el peligro, contra la amenaza, contra la privación. Esas son las necesidades fisiológicas que se proyectan al futuro, ya que incluyen la seguridad de protección médica, de vivienda, de ingresos etc. Sentirse protegido y seguro es una reafirmación de su subsistencia. El miedo se apodera de la gente cuando esa necesidad se ve amenazada y dada que una persona asustada no es dueña de sus actos, pierde capacidad para actuar racionalmente.

Para sentirse seguro, el ser humano necesita sentirse amado. El amor es la nutrición básica de su personalidad, el alimento que necesita para crecer y madurar.

La satisfacción adecuada de la necesidad de afecto y amor hace surgir en el individuo la voluntad de incorporar valores éticos y sociales que le permiten ganar un sitio en la sociedad. Surge en el la ambición, el deseo de logro de participación en la vida de grupo, de vivir y de dar más allá de si mismo.

Esas necesidades superiores se convierten en estímulos que trascienden su conducta como lo son el deseo de fuerza y de dominio frente al mundo, de sentirse satisfecho consigo mismo, de sentir que tiene habilidades, capacidades, o talentos para lograr ciertas cosas que él tiene en alta estima.

La no satisfacción de esas necesidades produce sentimientos de debilidad e impotencia de inferioridad de baja autoestima.

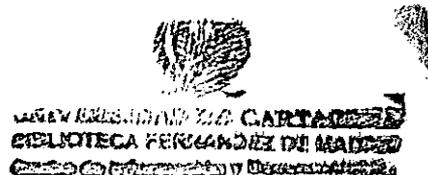
Si las circunstancias le niegan la oportunidad de trabajo y de lograr esas aspiraciones si su relación familiar y con los miembros de su comunidad fueran limitadas habrá de sentirse profundamente frustrado y experimentará una necesidad equitativa, el hambre fisiológica.

La persona, cuyas necesidades de seguridad, asociación o status le han sido negados probablemente se siente tan enferma. Como la persona que padece de anemia y obviamente su enfermedad se reflejará en su comportamiento.

Además, el ser humano necesita saber que lo que hace es importante y experimentar el sentimiento de realización que le provee su esfuerzo, ya sea en su trabajo, en su hogar o en las diversas actividades en que se involucra en su vida cotidiana, necesita sentirse apreciado por lo que hace, que se le elogie, que se reconozca su esfuerzo, y que se le ofrezcan recompensas por lo que hace bien y por sus logros.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Liderazgo. El ser humano se desarrolla al interior de diferentes grupos y a través de múltiples vivencias en donde va alcanzando gradualmente un nivel de madurez y estilo propio de interacción social, es decir, que todo individuo está en



capacidad de ejercitar su liderazgo conforme a las oportunidades que el medio le brinde.

Entendido el liderazgo como un espacio y oportunidad de actuar en grupo y con grupos en un ambiente de crecimiento personal es participar conociendo a fondo su trabajo evitando dependencia y a su vez desarrollando alto compromiso, perseverancia y confianza en sí mismo disfrutando plenamente lo que hace.

2.2.2. Comunicación. Otro aspecto importante en el ambiente socio-laboral entretejidos por los finos hilos comunicativos, son los canales que constituyen su cultura, es decir, cuál es la forma, cuál es el medio a través del cual la entidad informa a sus trabajadores lo que quiere, aspira y proyecta, a su vez; cuál es el mecanismo que los trabajadores usan para transmitir sus inquietudes, necesidades, deseos, sueños y la realización que espera tener al estar vinculados en dicha organización; de acuerdo a lo enunciado, ésta es una comunicación en doble vía, ya sea ésta formal o informal.

Es claro que la comunicación es un medio para que las personas se relacionen, interactúen, compartan gustos, deseos, necesidades, aspiraciones personales y laborales.

2.2.3. Relaciones laborales. El ambiente sociolaboral indiscutiblemente está ligado a los procesos de selección, inducción, asignación de funciones y responsabilidades así como la evaluación de desempeño; sin pretender presentar una forma novedosa de cómo adelantar estos procesos.

2.2.4. Bienestar social laboral. Es un ente al servicio del recurso humano de una organización dentro de la cual se desarrollan programas y proyectos encaminados a satisfacer en gran medida las necesidades humanas de los trabajadores.

3. RECUPERACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

3.1. OBJETIVO DEL PROYECTO DE ACCIÓN

Diseñar y ejecutar estrategias de intervención profesional orientadas al desarrollo integral del talento humano de la Clínica Cartagena del Mar S.A. creando un espacio dentro de la estructura organizativa.

3.1.1. Misión del proyecto de acción. Promover el bienestar integral entre los trabajadores de la Clínica Cartagena del Mar S.A., ejecutando acciones que propendan por su desarrollo personal, profesional, familiar y laboral, incrementando los niveles de motivación y mejorando el clima laboral.

3.1.2. Visión del proyecto de acción. El programa de bienestar integral es una propuesta que queda debidamente institucionalizada y de esta forma hará parte del progreso de la organización, mediante la implementación de acciones que generen oportunidades de cambio y desarrollo individual, profesional, laboral y familiar.

3.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Este Proyecto de gestión surge como respuesta a los requerimientos académicos del Programa de Trabajo Social, teniendo como base el proceso de aprendizaje que se obtiene a cerca de las teorías e implementación de éstas.

Esta iniciativa busca llevar expectativas en cuanto a la producción de teorías a partir de la práctica en lo referente al trabajo social laboral atendiendo las

necesidades de crear estrategias de intervención que permita fortalecer el clima laboral en la organización. Ya que en el análisis del clima laboral realizado en el primer semestre del 2004, se pudo identificar algunas falencias en lo que respecta: poca motivación del cliente interno para desempeñar las funciones en el puesto de trabajo, estrés por carga laboral, inasistencia social al trabajador y la familia, actitud frente al cliente externo (mala atención de urgencia) lo que en definitiva denota un clima laboral medio.

Por lo anterior, surgió la propuesta de mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno Clínica Cartagena del Mar S.A. a través del Programa de Bienestar Social Laboral.

La Ley 53/77, en su Art. 4º establece el desarrollo de políticas de empleo, salarios e inversión de los mismos, reglamentada por el decreto 2833/1981.

El Art. 9º por su parte establece que: "las empresas están obligadas a contratar trabajadores sociales en la proporción de 1 por 500 trabajadores permanentes y una por fracción superior a 200 trabajadores permanentes, para cumplir los fines previsto en el Art. 4º de la Ley 53 de 1977.

Según el Art. 1º del Decreto 2833 de 1981, corresponde principalmente a los profesionales del trabajo social participar en la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social; participar en la formulación y evaluación de políticas estatales y privadas de bienestar y desarrollo social; realizar investigaciones que permitan identificar y explicar la realidad; organizar grupos de individuos para su participación en planes y programas de desarrollo social; colaborar en la selección, formación, supervisión y evaluación del personal vinculado a programas de bienestar y desarrollo social; participar en el tratamiento de los problemas relacionados con el individuo, grupo y comunidad aplicando las técnicas propias de la profesión.

3.3. EXPERIENCIA DE PRÁCTICA

Partiendo del diagnóstico y análisis que se elaboró del clima laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A., nació la propuesta de mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno, a través del programa de bienestar socio-laboral. Por lo tanto cada una de las actividades que se realizaron, giró en torno a los procesos sociales generados en el ambiente laboral de la Institución y la importancia del talento humano y del bienestar del cliente interno, todo este proceso se operacionaliza a través de revisión bibliográfica, la observación directa, la encuesta, la participación del cliente interno y las directivas de la Clínica Cartagena del Mar, del trabajo y gestión de la trabajadora social y de la jefatura de talento humano.

Dentro de los problemas identificados en el diagnóstico tenemos:

3.3.1. Problemas identificados. Teniendo como punto de partida la observación directa, aplicación de encuestas, para la detección de problemáticas que inciden en el desarrollo de la institución y de su clima laboral y con la participación del cliente interno se pudo establecer las principales problemáticas de tipo funcional que afectan el clima laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A. entre las más relevantes están:

- Falta de motivación del cliente interno para desempeñar las funciones en el puesto de trabajo.
- Estrés por carga laboral que cotidianamente somatiza al cliente interno.
- Inasistencia social a los empleados y su familia
- La actitud frente al cliente externo, mala atención en urgencia

Básicamente las acciones estuvieron dirigidas a fortalecer el bienestar del cliente interno de la organización.

1. Área socioafectiva: El individuo al ingresar a un nuevo ambiente laboral inicia un proceso de aprendizaje, reconocimiento y continúa interacción, que le brinda la posibilidad de establecer vínculos de tipo social, laboral e incluso afectivo; este proceso facilita el nuevo integrante de la organización, establecer arraigo, sentido de pertenencia con el nuevo contexto sociocultural y laboral en el que se desenvuelve permitiéndole a la vez alcanzar dentro y fuera del mismo cierto reconocimiento, poder y prestigio. En esta área de intervención se realizaron visitas domiciliarias con la familia de los trabajadores, esta labor de acercamiento y conocimiento del núcleo familiar se aplicaron una serie de encuestas que buscaba favorecer recíprocamente tanto al trabajador como a la Clínica Cartagena del Mar S.A., con esto se brindará un beneficio y valor agregado a cada uno de los miembros de la familia que participaran en los programas que se adelantaran y a su vez fortalecer los procesos al interior de la organización, puesto que la familia es y seguirá siendo el núcleo fundamental de la sociedad.

Estos programas dan respuesta a la responsabilidad social y al compromiso que la empresa adquiere con la comunidad, ampliando y extendiendo los beneficios no solo al colaborador sino favoreciendo a su núcleo familiar y comunidad en general, el pro de una sociedad más sana, productiva y con mayor bienestar y calidad de vida.

Para la realización de este estudio, se escogió una muestra de 25 familias de los trabajadores de la Clínica Cartagena del Mar S.A., en diferentes barrios de la ciudad, este estudio me permitió sugerirle a la Jefatura de Talento Humano la realización de:



- Actividad de integración, mayor acercamiento del familiar del trabajador al sitio donde éste labora.
- Realización de charlas y talleres pedagógicos.
- Programar actividades en pro del beneficio del familiar del trabajador.
- Brigada de salud y campañas preventivas.

Anexo A: cuadro de estudio

2. **Área creativa:** En la medida que el individuo siente que es reconocido por el aporte productivo que le brinda la organización, así como también se respeta y valora su individualidad, al apreciar sus opiniones, aportes e ideas entra en juego una dinámica especial entre el trabajador y la empresa. Otorgando un significativo valor al proceso que lidera en su puesto de trabajo.

Para esta área se programaron diferentes acciones con énfasis productivo cuyo objetivo era la de incentivarlos y propiciar la integración y dotar a los familiares del trabajador con unas nuevas herramientas y generación de ingreso que en definitiva contribuyen al incremento de la calidad de vida de los mismos.

Esta actividad no se logró operativizar porque alguno de los trabajadores se le cruzaba con el turno programado en el trabajo.

* **Organización e integración Día del Amor y la Amistad.** En esta actividad se trabajó mancomunadamente con el Comité de Recreación y Deportes y la Clínica Oftalmológica de Cartagena, donde se realizaron diferentes tareas tales como: festival del frito, bazar de postres y venta de almuerzos, todo esto se llevó a cabo en el sexto piso de la cafetería de la Universidad del Sinú. Para la consecución de recursos igualmente se gestionó con los diferentes proveedores obsequios para rifar el día de la actividad.

Con esta labor se logró la integración y motivación del personal como actor fundamental dentro de los procesos organizacionales, además se orientó a un rato de esparcimiento que les permitió al trabajador ser reconocido por sus talentos particulares que poseen y mostrarse en otro rol de su vida. Logrando así el mejoramiento del clima laboral y generando una elevada cohesión de los equipos de trabajo.

3. Área de mejoramiento del clima organizacional: Las actividades lúdicas son expresiones creativas espontáneas y vitales en el bienestar físico y mental del trabajador y oxigenan los ambientes de trabajo, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos.

Dentro del programa vacaciones Recreativas para los hijos de los trabajadores cuyo objetivo era propiciar en los niños el interés por las actividades recreativas y fortalecer en ellos a través de talleres, concursos de pinturas, recreaciones dirigidas, generando sentido de pertenencia por la institución donde laboran sus padres.

Otra de las actividades fue la jornada deportiva, se gestionó la consecución de los uniformes con los diferentes proveedores de la institución. Para el equipo de microfútbol conformado por diferentes profesionales que laboran en la Clínica.

Posteriormente se realizó la inscripción en un campeonato de microfútbol ínter comercial.

Inicialmente en mi plan de acción era el de organizar un campeonato interinstitucional entre la Clínica Cartagena del Mar, Clínica Oftalmológica y la Universidad del Sinú, en el momento de la inscripción no se llegó a ningún acuerdo para la realización de dicho campeonato.

4. **Área educativa:** Los procesos de formación y capacitación dirigen sus esfuerzos a brindar una serie de elementos que contribuyan en la formación humana al interior de la organización.

Dentro de las actividades trabajadas:

- Publicación mensual de carteleras, divididas en diferentes secciones. Sociales e interés educativo, donde se plasmaban fechas de cumpleaños, frases del mes, comunicación interna y pequeñas pildoritas de valores tales como convivencia, lealtad y diálogo.

3.3.2. Rol desempeñado por la trabajadora social . A continuación se detallan los principales roles profesionales que desempeña el trabajador social durante su proceso de intervención profesional en la organización.

- **Planificador:** Planifica programas tendientes a fortalecer el bienestar socio laboral, laboral de los trabajadores.
- **Informador:** Mantiene informado al personal sobre las diferentes actividades que se realizan.
- **Gestor:** Gestiona recurso humano, financiero y logístico para la realización de las diferentes actividades.
- **Evaluador:** Evalúa constantemente las actividades realizadas.

3.4. PROCESOS SOCIALES GENERADOS

En la clínica Cartagena del mar S.A. mis practicas de año social. Fue orientada a generar procesos sociales tales como: participación, liderazgo, comunicación, autogestión, convivencia en el cliente interno. En el desarrollo de mi proyecto de intervención los empleados participaron de manera entusiasta es decir que durante la ejecución se motivaron porque para ellos les parecía necesario que en la clínica se ejecutaran programas de bienestar para ellos y sus familias porque no se realizaban al interior de la misma. Pues con estos se sienten estimulados porque se les resalto la importancia de su potencial y talento humano para el buen funcionamiento de la institución.

Esto los impulso a participar activamente en cada una de las actividades programadas. De igual manera tuve la oportunidad de entender y conocer el comportamiento de cada una de los empleados por lo cual se demostró lo motivados y se fortaleció su crecimiento personal, laboral y familiar. En estas integraciones se logro que se diera una comunicación informal entre ellos y se afianzaron mas las relaciones interpersonales.

Los principales procesos sociales se presentan a continuación.

Participación: las estrategias de intervención estuvieron orientadas a fortalecer el bienestar social laboral de los empleados.

Liderazgo: en este caso las acciones estuvieron dirigidas a fortalecer el bienestar de la organización

Autogestión: aquí las acciones se dieron en la consecución de recursos para la realización de las actividades.

Comunicación: se llevo a cabo en forma verbal y escrita, se utilizaron las carteleras como herramientas básicas para informar todas las actividades.

Convivencia: se caracterizó por la ayuda mutua para la realización de los programas.

3.5. METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL PROCESO

La Metodología empleada para el desarrollo de las actividades programadas teniendo en cuenta cuatro líneas de acción: área socioafectiva, área creativa, área de mejoramiento del clima organizacional y un área educativa, los cuales son muy variadas ya que dependiendo del tipo de actividad así se definirá la técnica a utilizar para su ejecución y finalmente el logro de los objetivos.

3.5.1. Programa de Bienestar Laboral. Cursos de áreas productivas empleadas para trabajadores de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

Metodología.

Objetivo. Incentivar entre los trabajadores la realización de cursos productivos siendo la formación un componente para el desarrollo integral.

Propiciando la integración entre los trabajadores de la institución evidenciándose así la importancia que tiene el trabajador para la Institución entro de los procesos que se estén gestando a través del bienestar laboral.

Fecha. Sábado 12 de 2:00 a 4:00 p.m.

Metodología a utilizar. La capacitación de los trabajadores estará concertada con personas expertas en los cursos y se beneficiarán a 15 trabajadores y sus familias, los cuales se inscribirán de acuerdo al interés de cada uno.

Responsable. Las actividades estarán coordinadas por el trabajador social, la jefe de talento humano y la docente encargada del curso.

Listado de los cursos. Pintura en tela, arreglos para fiestas, arreglos florales y cerámica.

Vacaciones recreativas para los hijos de los trabajadores. Las cuales estarán orientadas a desarrollar las actitudes y concepciones de vida para la convivencia sana.

Objetivo. Propiciar el interés por las actividades recreativas y de esparcimiento de los hijos de los trabajadores, fortaleciendo en ellos los valores y generar sentido de pertenencia por la Institución donde sus padres laboran.

Fecha. 28 de junio al 3 de julio de 2:00 a 4:00 p.m.

Metodología Llevar a cabo talleres de Refuerzo en temas sobre la adquisición de valores, respeto, amor, perdón, la tolerancia, solidaridad y responsabilidad.

Lúdica. Donde cada uno plasme y coloque en práctica lo aprendido incluyendo concursos de pintura y carteleras alusivas al tema.

Responsable. Trabajador social y jefe de talento humano.

Integración el Día del Amor de la Amistad. El ser humano en todas las fases de su vida, está continuamente descubriendo y aprendiendo nuevas cosas, a través del contacto con sus semejantes y del dominio del medio en que vive.

El ser humano nació para aprender, para descubrir y apropiarse de todos los conocimientos, desde lo más simple hasta lo más complejo y allí reside y garantiza la supervivencia e integración.

Objetivo. Conocerse compartiendo actividades afines, objetivos comunes o intereses específicos.

Fecha. 25 de septiembre.

Metodología. La integración se llevó a cabo en una finca de Turbaco a finales del mes de septiembre. Para esta actividad se integraron Clínica Cartagena del Mar, Clínica Oftalmológica.

Responsable. Las actividades coordinadas por Comité de recreación y Deporte, jefe de talento humano y trabajadora social.

Jornada deportiva. Campeonato Institucional Clínica Cartagena del Mar, Clínica Oftalmológica, Universidad del Sinú.

Objetivos. Propiciar la integración entre los empleados, mejorar el compañerismo y favorecer el trabajo en equipo.

Fecha: 25 de julio.

Metodología. La jornada deportiva se realiza en dos modalidades: microfútbol para hombres y voleibol mixto. Se llevará a cabo un proceso de inscripción por cada uno de los grupos.

Lugar. Cancha de Manga. Universidad de Cartagena.

Responsable. Trabajador social y jefe de talento humano.

3.6. CUADRO ESQUEMÁTICO DE OBJETIVOS, METAS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

Diseñar y ejecutar estrategias de intervención que propicien el mejoramiento de la calidad de vida del hombre trabajador y su familia, lo que apunta a un incremento de los niveles de producción del cliente interno de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

OBJETIVOS	METAS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES
Propiciar espacios de participación del cliente interno en la producción de ideas y orientarlas hacia la consecución de beneficios tanto individuales como organizacionales.	90% nivel de pertenencia hacia la organización.	Motivar la reflexión personal y grupal sobre los procesos comunicativos.	Cursos productivos.
Fortalecer los niveles de satisfacción en el cliente interno a través de actividades de bienestar socio-laboral enmarcadas en las áreas recreativas y culturales.	Lograr la integración entre los empleados, directivos e hijos de los trabajadores. Mejorar el 90% del clima laboral de la Clínica Cartagena del Mar S.A.	Integración del Día del Amor y la Amistad. Campeonato de Microfútbol Festejo de cumpleaños.	Fiesta de integración Encuentro deportivo Cumpleaños Vacaciones recreativas (hijos de los trabajadores)
Generar a través de procesos formativos un desarrollo integral del recurso humano.	Lograr que el 90% de los empleados esté motivado a realizar sus tareas cotidianas tanto en la vida laboral, personal y social.	Motivar a la realización de programas que mejoren la calidad de vida.	Campañas preventivas Talleres pedagógicos.

3.7. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN SOCIAL: MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL CLIENTE INTERNO CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR S.A. A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL – LABORAL. CARTAGENA 2004

Hablamos de evaluación cuando nuestra acción de valoración se centra en la comparación entre la situación que hemos alcanzado o estamos alcanzando y la situación de partida que dio origen a la acción, “se trata de establecer si esa situación de llegada guarda correspondencia con la estrategia de intervención que habíamos considerado apropiada y si los resultados son suficientemente significativos para consolidarse y hacer desaparecer las condiciones identificadas, inicialmente como negativas o como fuentes de problemas que tratamos de resolver”.

Finalmente se intenta establecer si esa experiencia concreta es generalizable en alguna medida.

“En definitiva la evaluación se pone en marcha para dar respuesta a las siguientes preguntas”:

“¿Es posible conseguir lo que pretende?”

“¿Qué estamos consiguiendo?” o,

“¿Qué he conseguido gracias a nuestra intervención?”

3.7.1. Fases de la evaluación. La información para esta evaluación fue recopilada por medio de charlas no estructuradas y estructuradas. Participación activa de la evaluadora durante el proceso de implementación del programa de Bienestar, y la observación no participante, la revisión de notas y listas de asistencia dentro de los procesos que se siguieron, la participación directa o indirecta del cliente interno fue un factor clave para propiciar un desarrollo continuo del individuo que de

manera organizada, busca solucionar un problema que lo afecta; por tanto esto permitió realizar un análisis de fondo que proporcionó elementos que en cierta medida sirvieran para identificar los logros alcanzados, siempre respetando las costumbres, decisiones y opciones del cliente interno; se partió de la base del conocimiento amplio que tiene la colectividad sobre su situación, conocimiento que se debe revertir de manera positiva en acciones transformadoras aprovechando así la experiencia que se ha tenido para superar los problemas.

Por otra parte se dio una motivación adecuada que consistió en generar en el cliente interno los deseos de intervención de su propio cambio.

- **Pertinencia.** Cuando hablamos de la pertinencia de una intervención profesional de desarrollo, nos estamos refiriendo a la adecuación de ésta con respecto a la prioridad de las distintas entidades y colectivos implicados. En su puesta en marcha es pertinente cuando de alguna manera es adecuada y refleja en el objeto de intervención, en quien lo ejecuta y lo financia.

Para la Facultad de Ciencias Sociales y Educación y su Programa de Trabajo Social, esta intervención ha sido el resultado de la formación académica y práctica en su ejercicio como ente educativo imparte a sus estudiantes para que estos puedan desempeñarse de manera idónea en el mercado laboral. Es la expresión actual, éste se hace visible a través de la puesta en marcha de los proyectos adelantados para los cuales fue necesario soportarlos con unos insumos teóricos, metodológicos de la información en gestión social del bienestar laboral, gerencia del recurso humano.

Por otro lado se puede decir que esta intervención fue pertinente porque de esta manera desde la Universidad de Cartagena se está fomentando el desarrollo de las instituciones, en este caso específico se impulsó el desarrollo de los procesos sociales tales como liderazgo, motivación,

Participación, autogestión, comunicación, convivencia para dar cabida al fortalecimiento del clima laboral. En la Clínica Cartagena del Mar S.A., por lo que se planteo que el recurso más valioso, importante y preciado es el humano y que actualmente hay que prestar especial atención a éste factor como uno de los más críticos en la gestión social de las empresas, con el fin de prepararlos para el cambio con una adecuada capacitación continua acompañados de profesionales con gran habilidad en el manejo de relaciones humanas, capacidad de liderazgo, entusiasmo y compromiso.

Con este proyecto de gestión social se impulsa el desarrollo humano del cliente interno y los directivos de la Clínica Cartagena del Mar S.A., en gran medida este accionar permitió canalizar potencialidades para mejorar su calidad de vida.

Para la Clínica este proyecto fue favorable en cuanto a que se logró que el 90% de los empleados participaran en las diferentes actividades que se llevaron a través de 4 años de intervención: área socio afectiva, área creativa, área de mejoramiento del clima organizacional, área educativa.

Por otra parte este proyecto de intervención social tiene como fin último la obtención de un desarrollo social y productivo de la empresa. Por tanto, está diseñado para el cliente interno siendo éste el recurso más importante para el buen funcionamiento y permanencia de la empresa del ámbito comercial.

Este proyecto se le puede dar continuidad para mantener al empleado motivado con los diferentes programas de bienestar que se realizan.

- **Eficiencia.** A través del concepto de eficiencia trato de determinar de qué manera un proyecto hace uso de los medios disponibles, como se realizan las actividades y de qué modo se alcanzan los resultados previstos. La eficiencia valora la forma en la que se utilizan los recursos que se consumen durante la



ejecución y si estas conducen adecuadamente a los logros de los resultados esperados.

Para los cuales se programaron acciones dirigidas al desarrollo de una mentalidad productiva como herramienta económica de la familia.

En el área recreativa el cliente interno se sintió estimulado y motivado a realizar sus funciones. En esta actividad se tuvo en cuenta la gestión de la trabajadora social, lo cual motivó al cliente interno a ser partícipe de la coordinación y dinamización de cada una de las actividades.

En este sentido se logró la operacionalización de la propuesta en un 65% según el tiempo programado.

- **Eficacia.** Se considera como una indagación que pretende valorar las posibilidades de consecución del objetivo específico del proyecto. El grado de eficacia comprende la relación entre la meta lograda, el tiempo previsto y la meta programada en el tiempo real. La relación entre actividad – resultados y objetivos específicos establecen la columna vertebral de la valoración de la eficacia de una intervención.

Se concluye que las metas programadas en el tiempo real, se alcanzaron en un 50% debido a que no se logró la participación del 100% de los empleados y directivos de la Clínica por los múltiples compromisos con la gerencia.

Otro de los factores que obstaculizó la intervención fue el tiempo y los turnos de los trabajadores el cual dificultó la medición del nivel de asimilación y aprendizaje de cada uno de los actores, y que se llevara a cabo la ejecución total de la

propuesta, por lo que se puede afirmar que no se obtuvo el 100% de los resultados esperados.

En cuanto a la planeación hubo una adecuada coordinación del tiempo y actividades, lo cual permitió a nivel general del 50% de las metas iniciales, pues se logró realizar las actividades en un 50% del cliente interno de la Clínica Cartagena del Mar S.A.

- **Impacto.** Cuando hablamos de los impactos de un proyecto, hace referencia a los efectos de éste más allá del logro concreto de sus objetivos específicos. Estos efectos pueden haber sido previstos o resaltar por el contrario imprevistos y pueden ser considerados positivos o negativos en términos de desarrollo. El impacto se evalúa en una fase o evolución posterior después de haber terminado la intervención profesional.

Por lo que pude observar y dialogar con el cliente interno las diferentes actividades realizadas respondieron a las motivaciones de los trabajadores sintiéndose estos satisfechos al ver enriquecido su trabajo agregándole valor a su desempeño individual, familiar y laboral.

El impacto no fue totalmente evaluado porque la propuesta no se ejecutó en su totalidad.

- **Viabilidad.** Puede ser concebida como la capacidad de permanencia en el tiempo de los efectos positivos provocados por una intervención de desarrollo.

3.7.2. Procesos.

- **Recursos Humanos:** El equipo humano fue excelente ya que conté con la acogida de un selecto grupo que me brindó confianza y un mayor compromiso con mis prácticas.

- **Recursos materiales:** El material impreso fue proporcionado por la Jefatura de Talento Humano, en este sentido obtuve la colaboración de la Institución.
- **Recursos Físicos:** Debido a que se trabajó con y para el cliente interno de la institución, conté con la Jefatura de Talento Humano como espacio de trabajo donde me brindaron el apoyo necesario para la ejecución de la propuesta. Otro espacio utilizado fue la sede de la Universidad de Sinú, donde realicé las actividades recreativas.
- **Tiempo:** Elemento indispensable para la ejecución de la propuesta. Fue uno de los obstaculizadores a la hora de desarrollar todas las actividades.
- **Facilitadores:**
 - Interés de la Jefatura de Talento Humano en la realización del programa de Bienestar Social – Laboral.
 - Apoyo de los trabajadores en cada una de las actividades
 - Buenas relaciones interpersonales.
 - Aceptación y reconocimiento de la trabajadora social por parte de los Trabajadores de la Clínica Cartagena del Mar.
 - Apoyo logístico.
- **Obstaculizadores:**
 - Recursos económicos
 - Los turnos de los horarios del trabajador
 - El espacio físico para el trabajador social

3.8. LOGROS

LA CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. Fue un espacio oportuno para el intercambio de saberes donde se me permitió poner en práctica mi creatividad y afianzar conocimientos en la intervención de trabajo social.

Por otro lado la clínica aportó a la formación profesional elementos de carácter reflexivo durante el desarrollo de nuestra práctica donde se me permitió conocer todo lo relacionado con: administración, gerencia, recurso humano y bienestar socio laboral. Aspectos relacionados con el proyecto de acción **"MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DEL CLIENTE INTERNO CLINICA CARTAGENA DEL MAR S.A. ATRAVEZ DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIO-LABORAL"** Además afiancé los conocimientos sobre trabajo social laboral donde se conjugan tres elementos: hombre-espacio, maquinas (herramientas).

Por lo tanto el trabajo social en la empresa identifica, diagnóstica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y del empleado, desde una perspectiva integral que

Considera los aspectos económicos, psicológicos, y sociales. Con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas, por medio del conocimiento de los factores socio cultural de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en prácticas los programas de bienestar:

Dentro de los logros tenemos:

Aportes como:

- motivación del cliente interno en la realización de cada unas de las actividades
- la realización de un trabajo interdisciplinado con la jefatura de talento humano
- el logro más importante como profesional fue el informe de gestión: **mejoramiento de la calidad de vida del cliente interno Clínica**

Cartagena del Mar S.A. a través del programa de bienestar social laboral.

El cual define o identifica la cultura de la organización de la cual hace parte. Con el fin de determinar con seguridad el papel que lograra el profesional de trabajo social en la planeacion que apunten al logro del bienestar socia, es importante la claridad y el compromiso frente a la responsabilidad social de la organización desde a alta gerencia. Los programas de trabajo social deben ir acompañados de unas claras políticas sociales para que tengan fuerzas, alcancen las proyecciones necesarias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Debido a que el campo de trabajo social laboral se ha convertido en una necesidad constante creada por la coyuntura social que vive nuestro país, sería pertinente que toda organización asumiera dentro de sus políticas la puesta en marcha de programas tendientes al logro de un bienestar social que repercuta en el nivel productivo de las personas.

Para lograr bienestar se debe contar con las condiciones apropiadas que permitan estudiar, diagnosticar, y ejecutar programas de acuerdo a las necesidades sentidas de sus trabajadores con el fin de propiciar un mejor estar al empleado y su familia.

Otro factor del trabajo social apunta hacia el mejoramiento de las condiciones internas del trabajador y su medio laboral, el cual debe ser propiciador de un ambiente agradable, seguro y donde se le tenga en cuenta como persona con necesidades, expectativas y fallas propias de todo ser humano.

El trabajador y empresa tiene expectativas propias, por ejemplo, el primero espera realizarse como persona, adquirir ingresos económicos suficientes, estudiar, mejorar su condición de vida, así mismo la empresa busca mejorar su productividad, poseer un recurso humano óptimo para cada cargo y además responder a las expectativas presentadas por los trabajadores para que así permanezcan por mucho tiempo en la organización.

Se concluye entonces que las acciones de bienestar brindadas al personal no serán consideradas por lo tanto como un gasto sino como una inversión altamente rentable que deberían tener prioridad en la empresa.

Se debe preparar a la institución para simular el cambio que tarde o temprano traerá el proceso de apertura, el cual tendrá que ver con el control total de la calidad, es la base de la filosofía de la institución. Dentro de esta nueva filosofía será importante motivar a empleados y no manejar obreros como algo indispensable en la búsqueda de la eficiencia. Es por lo tanto un compromiso para los profesionales en trabajo social convertirnos el líder del recurso humano.

Por la forma como la empresa ha empezado a preocuparse por su recurso humano, los métodos y las teorías de bienestar social aplicadas al mismo, se puede afirmar que la presencia del trabajador social es fundamental en las instituciones en tanto es un líder capacitado para el cambio encargado de catalizar situaciones preocupantes de la empresa y los elementos que la conforman en donde los objetivos del primero van a la par con el segundo.

BIBLIOGRAFÍA

ARMSTRONG, Michael. Gerencia de Recursos Humanos. Integrando el Personal y la empresa. Editorial Legis.

ARTEAGA URQUIJO, Patricia y PARDO MARTÍNEZ, Luz Patricia. Gestión total. Gestión Social del talento Humano. Bogotá: Ediciones Antropos Ltda. 2000

CHIAVENNATO, Idalberto. Administración del Recurso Humano. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill.

FORTICH DE VALVERDE, Alicia. El Trabajador Social en el Área de Bienestar de la Empresa. Revista de Trabajo Social No. 46. Mayo –Agosto 1985. Universidad Católica de Chile.

LEY 100 DE 1993

ANEXOS

Anexo A. Encuesta socio familiar.

TABLA #1

EDAD	No.	%
15 - 24	8	32
25 - 34	2	8
35 - 44	3	12
45 - 54	4	16
55 - 64	5	20
65 - 74	3	12
TOTAL	25	100

Las edades entre 15 y 24 años son las mas predominantes en los familiares del cliente interno de la clínica Cartagena del Mar SA. las cuales corresponden a un 32% donde se deduce que es una población relativamente joven

Seguido por el grupo de las edades entre 55-64 años equivalente a un 20%, y muy cerca continúan con un 16% las edades entre 45-54 años. Siguen en este orden dos grupos diferentes el de 35 a 44 y el de 65 a 74 que tienen un porcentaje del 12%, finalmente encontramos el de 25 a 34 con un 8%

TABLA #2

ESTADO CIVIL	No.	%
CASADO	10	40
UNIÓN LIBRE	4	16
SOLTERA	10	40
VIUDA	1	4
	25	100

Se presenta un equilibrio entre las personas que se encuentran casadas y las solteras, los cuales constituyen los grupos mas grandes, evaluados con un 40%

para cada uno. Le sigue la unión libre con una diferencia muy notable de un 16% y por ultimo la viudez en un nivel mínimo casi imperceptible de un 4%

TABLA #3

ESTUDIOS REALIZADOS	No.	%
PRIMARIA	4	16
BACHILLERATO	10	40
TÉCNICO	8	32
PROFESIONAL	2	8
ILETRADO	1	4

En los estudios realizados a la población objeto denota como el bachillerato con un 40% y las carreras técnicas con un 32%. Son las áreas en la que han podido desempeñarse. El área profesional con solo el 8% vemos como aun se encuentra rezagada. Superando ampliamente la primaria, sé debe destacar como el iletrado se encuentra en la ultima clasificación probando como este problema se ha ido extinguiendo.

TABLA #4

No. PERSONAS A CARGO	No.	%
0	3	12
1- 4	17	68
5 - 8	4	16
9 - 13	1	4
	25	100

Las familias numerosas que se daban en nuestra sociedad están pasando a un segundo plano debido a las exigencias que los paradigmas de la globalización y la modernización han impuesto, situación que demuestra esta encuesta, ya que la familia más numerosa de esta encuesta equivale a un 4%, cuyos miembros son de 13 personas. Mientras va en ascenso la disminución del núcleo familiar denotándose con el 68%, donde los miembros oscilan entre 1 y 4 personas; seguida del 16% y el 12% con una tendencia familiar de tamaño moderada.



TABLA #5

CASA	No.	%
PROPIA	4	16
ARRENDADA	9	36
FAMILIAR	11	44
OTRA	1	4
	25	100

Todavía subsisten las tradicionales casas familiares, tendencia que se ve reflejada en la encuesta con un 44%, en cuanto a la tenencia de vivienda propia persiste con un 36% de casa arrendadas; por ultimo se encuentran los que poseen casa propia con un 16%, las que tímidamente avanzan a pesar de la situación económica.

TABLA #6

ESTADO DE LA VIVIENDA	No.	%
EXCELENTE	4	16
BUENO	9	36
REGULAR	11	44
MALO	1	4
	5	20

Teniendo en cuenta la situación económica reinante las personas se preocupan por mostrar su residencia en situaciones regulares apareciendo estas con un 44%. En cuanto a las que se encuentran en buen estado estas aparecen con un 36%; cabe anotar como la excelencia presenta un porcentaje de 16%. Otro tanto puede decirse que el 4% de las viviendas se encuentran en mal estado.

TABLA #7

MATERIAL PREDOMINANTE	No.	%
BLOQUE	25	100

En este ítem el material predominante para la construcción de vivienda es el bloque, como material de construcción prevaleciendo completamente este material

TABLA #8

MATERIAL TECHO	No.	%
PLACA DE CEMENTO	10	40
ETERNIT CON CIELO R.	2	8
ETERNIT SIN CIELO R.	13	52
	25	100

El material predominante en los techos de la vivienda es el eternit, teja de amplia difusión aparece con un 52% seguida de la placa de cemento con un 40%, y por ultimo aparecen las viviendas que tienen el eternit cubierto con cielo raso.

TABLA #9

MATERIAL PISO	No.	%
CEMENTO	12	48
BALDOSA	13	52
	253	100

El material predominante en el piso es la baldosa con un 52%. Denotando con estos los cuidados que sus habitantes tienen sobre el mismo. Seguido encontramos con un 48% pisos de cemento

TABLA #10

ESPACIO VIVIENDA	No.	%
PATIO	14	56
TERRAZA	9	36
NO CUENTA	1	4
	25	100

En cuanto a los espacios de la vivienda estos se encuentran distribuidos de la siguientes manera:

El patio como espacio de reunión y que forma parte de nuestra cultura permanece aun con un 56%, la terraza típica de nuestro barrio le sigue con un 36%, y muy pocas casas carecen de estos con un 4%

TABLA #11

SE ENCUENTRA LABORANDO	SÍ	%	NO	%
	9	36	16	64

Esta tabla confirma como el desempleo es un problema que inunda nuestra sociedad mas fuerte de lo que se conoce, demarcando esta encuesta que un 36% de las personas encuestadas se encuentran laborando actualmente. Cosa muy distinta sucede en cambio con el 64% que se encuentran desempleados

TABLA #12

TIPO DE ACTIVIDAD	SÍ	%	NO	%
INTEGRACIÓN	10	40		
TALLERES	7	28		
RECREATIVAS	8	32		
	25			

Dentro de los tipos de actividades que encontramos está, en un primer lugar la integración familiar con un 40%, en segundo lugar las actividades recreativas con un 32% quedando en ultimo lugar los talleres con un 28%



TABLA #13

RELACIÓN FAMILIA	No.	%
EXCELENTE	8	32
BUENA	16	64
REGULAR	1	4
MALA	25	100

En cuanto a las relación familiares nos describen como estas han mejorado notablemente pues un 64% nos indican que son buenas, y un 32% nos demuestran que son excelentes. Solo un 4% son regulares porcentaje bastante bajo que corroboran lo anotado anteriormente.

TABLA #14

CON QUIEN COMPARTE LOS PROBLEMAS EN EL HOGAR	No.	%
ESPOSO	11	44
HIJOS	6	24
OTRAS PERSONAS	8	32
TOTAL	25	100

Los problemas siguen siendo compartidos con el esposo principalmente con un porcentaje 44%, también es evidente que intervienen otros miembros de la familia. (Mamá, papá, abuelo, suegra, etc.) con un 32%. Y en menor proporción se encuentran los hijos con un 24%.

SUGERENCIAS:

Dentro de las sugerencias expresadas están:

- Realización de actividades de integración.
- Mayor acercamiento del familiar del trabajador al sitio donde este labora
- Realización de charlas y talleres pedagógicos para los familiares del cliente interno

- Realización de actividades en pro del beneficio del familiar del trabajador
- Realización de actividades donde se de una integración de los empleados, directivas y familiares



77

Anexo B. ENCUESTA DEL CLIMA LABORAL



CLÍNICA
CARTAGENA
DEL MAR S.A.

La Clínica de la Vida
Nit. 806.008.439-1

Esta encuesta tiene como objetivo identificar y analizar causas y factores que influyen en el clima laboral.

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre y apellidos _____
 Edad _____ años sexo _____
 Dirección _____ Teléfono _____
 Empresa donde trabaja _____
 Cargo u oficio _____
 Sección _____
 tiempo de vinculación _____

II. CONTENIDO DEL TRABAJO

PREGUNTAS	SI	NO
1. Las tareas están regidas por unas normas, de tal forma que convierten el trabajo repetitivo , monótono y aburrido?		
2. Existe la facilidad de distribuir el trabajo para que sea variado y estimulante?		
3. Hay factores de riesgos ambientales que puedan causar stress a lo largo de la jornada de trabajo?		
4. Existe facilidad de comunicarse con los compañeros de trabajo durante la jornada laboral?		
5. Existen pausas y tiempo de descanso determinado y planeado por la empresa, diferentes al tiempo de almuerzo?		
6. Sus superiores están atentos a brindar apoyo para el desarrollo adecuado del trabajo?		
7. Cuenta con los elementos necesarios para la realización de sus tareas?		
8. Existen factores de riesgo que impidan la realización satisfactoria de su trabajo?		
9. La institución brinda estrategias para su desarrollo personal?		
10. Se siente usted realizado en su trabajo?		

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
11. Su trabajo tiene muchas y variadas funciones?				
12. El buen rendimiento en el trabajo implica reconocimiento de alguna clase?				
13. El trabajo que usted realiza está de acuerdo con sus capacidades.				

Comutador 6583183, Urgencias 6583893. E-mail: clinicactgmar@enred.com
 Pie de la Popa Calle 30 No. 20-71
 Cartagena – Colombia

III. RELACIONES HUMANAS

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
14. Puede hablar sin dificultad con sus jefes?				
15. Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?				
16. Trabaja usted solo?				
17. Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva?				
18. Las relaciones con sus compañeros son buenas?				
19. En general se entiende bien con sus compañeros(as) de trabajo.				

IV. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
20. Existen manuales de funciones claros y específicos para diferentes?				
21. Existe capacitación para el cargo?				
22. Se imparte capacitación en áreas diferentes al cargo?				
23. Se brinda asistencia social al trabajador y su familia?				
24. Cuando necesita una aclaración respecto al trabajo el jefe está dispuesto a ayudarlo?				
25. Son cordiales las relaciones del gerente con los empleados y viceversa?				
26. Su desempeño laboral o sus aportes son reconocidos, valorados y estimulados?				

V. RELACIONES INTERPERSONALES

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	nunca
27. Siente que trabaja con compañeros no con rivales?				
28. Su trabajo le obstaculiza la comunicación con sus compañeros?				
29. Recibe y envía comunicaciones para los superiores?				
30. Trabaja en equipo?				
31. Cuando trabaja en grupo o con otras dependencias de la institución existe colaboración?				

32. ¿Cómo visiona a la Clínica Cartagena del Mar en el futuro y cual sería su aporte para este cambio?

33. ¿Qué estrategias implementaría usted para mejorar la atención al cliente externo (usuario)?

34. Describa tres problemáticas que usted observa actualmente en la Clínica Cartagena del Mar S. A.

35. Qué espera usted del Departamento de Talento Humano

Anexo C. Encuesta Socio-Familiar del Funcionario de la Clínica Cartagena del Mar S.A.



La Clínica de la Vida
Nit. 806.008.439-1

El Objetivo del presente formato, es estructurar información que le permita, a la Dirección del Talento Humano, organizar programas de desarrollo y bienestar proyectados a nuestros funcionarios y su familia.

Por lo anterior le agradezco sus sinceras respuestas, con el compromiso de que esta información se manejará confidencialmente.

1. INFORMACIÓN PERSONAL

1.1. Datos personales

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

1.2. Edad: _____

1.3. Estado civil: _____

1.4. Estudios realizados: _____

1.5. Número de personas a cargo: _____

1.6. Vive en casa propia: Propia _____ arrendada: _____ familiar: _____ otro: _____

1.7. Número de hijos: _____

2. INFORMACIÓN LABORAL

2.1. Se siente usted, a gusto trabajando en la Clínica Cartagena del Mar S.A.

Si: _____ No: _____ Por qué: _____

2.2. Qué considera usted que se le debe mejorar a las relaciones entre el personal directivo y los demás funcionarios: _____

3. INFORMACIÓN FAMILIAR

	Convive con usted	Edad	Nivel educativo	Ocupación
Esposo (a) Compañero(a)				
Hijos (as)				
Papá				
Mamá				
Hermanos				
Otros				

3.1. Considera que las relaciones dentro de su núcleo familiar son:

- a. Excelentes
- b. Buenas
- c. Regulares
- d. Malas

Comutador 6583183, Urgencias 6583893. E-mail: clinicactgmar@enred.com
Pie de la Popa Calle 30 No. 20-71
Cartagena – Colombia

3.2. Con quién comparte sus problemas en el hogar:

- a. Esposo (a)
- b. Hijos
- c. Hermanos
- d. Otro: _____ cuál: _____

3.3. Como manejan las dificultades dentro de su familia:

- a. Diálogo
- b. Discusión
- c. Indiferencia
- d. Otro _____ cuál _____

3.4. ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más comunes que se presentan dentro de su hogar?

3.5. Considera usted que a su familia le gustaría participar en alguna de las siguientes actividades:

- a. Recreativas
- b. Deportivas
- c. Culturales
- d. Otros: _____ Cuál: _____

3.6. Conoce usted, en que área le gustaría a su compañero (a) capacitarse:

Si: _____ No: _____ cuál: _____

3.7. Le gustaría a usted, aprender algún oficio diferente al que desempeña?

Si: _____ No: _____ Cuál: _____

3.8. ¿Qué sugiere usted, para lograr acercar la familia a su trabajo?

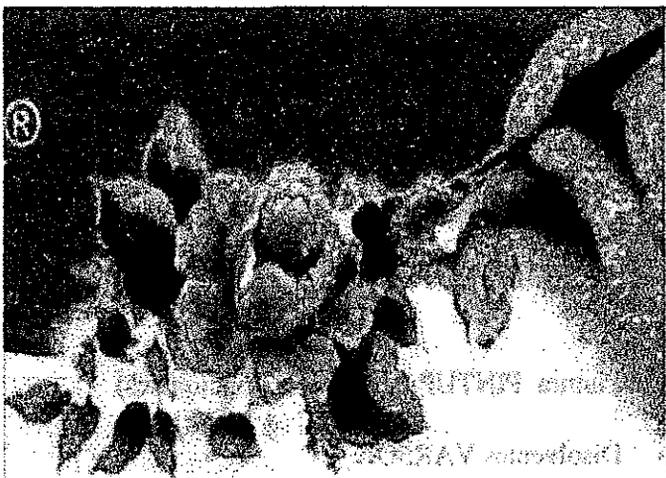
Muchas Gracias, por su colaboración.

Firma: _____

Fecha: _____

Anexo D. Diferentes avisos de eventos a realizar y pildoritas de valores.

CURSO DE ESTAMPADO



DISEÑADORA TEXTIL Y DE MODA

GINA QUEVEDO BASTIDAS

TEL: 67 43 171 – 66 26 048

Cel. 3103662014

PIROGRABADO

Técnica basada en llevar el dibujo a una base Gamuzada de fondo oscuro.

Se utiliza para manteles, individuales, centros de mesas, cuadros, etc.

MATERIALES A UTILIZAR

- Pintura Borda Líquida (colores opcionales)
- Tela gamuzada para pirograbado
- Escarcha líquida (color opcional)
- Pinceles redondo # 0, # 1, # 6, # 4.
- Pinceles planos # 2, # 6, # 4.
- Papel onix
- Pintura roseta tercera dimensión

ESTAMPADO

Este tiene como finalidad de producir tejidos con dibujos pero utilizando medios poco costosos dando volumen a diseñar planos aplicando técnicas para sombrear, a través de simplemente pinceles.

MATERIALES A UTILIZAR

- Pintura PINTUPAC (colores opcionales)
- Disolvente VARSOL.
- Pinceles redondos #0, #1, #6, #4
- Pinceles planos #6, #4, #2
- Tela blanca (lino de hilo 1 mts)
- Papel bond
- Lápiz
- Papel onix
- Bordador color opcional

ESCRIN

Técnica utilizada a través de una planilla de papel, acetato, cartulina o similares con base a un marco de seda, que se pasa a la tela deseada.

Se puede utilizar para pancartas, camisetas, etc.

MATERIALES A UTILIZAR

- Vidrio de 20 x 30 cm.
- Marco en madera de 20 x 30 cm.
- Exacto
- Lapicero usado y aguja de cocer
- Cinta de enmascarar
- Tela de seda blanca de 30 x 40 cm.
- Papel onix
- Papel bond
- Radiografías
- Tijeras para telas
- Engrapadora y grapas
- Pintura PINTUPAC
- Espátula y pinceles
- Bordeador (color opcional)

Vacaciones Recreativas

El Departamento de Talento Humano te invita a que inscribas a tus hijos a que participen de las I Vacaciones Recreativas. Donde tendremos:

▶ TALLERES DE REFUERZO
▶ JORNADA RECREATIVA



▶ REFRIGERIO

▶ CONCURSOS

VALOR: \$20.000

LUGAR: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL SINU

FECHA: 28 DE JUNIO AL 3 DE JULIO DE 2004

HORA: 2:00 – 5:00 P.M.

Informes: Departamento de Talento Humano

TE ESPERAMOS



Vacaciones Recreativas

El Departamento de Talento Humano te invita a que inscribas a tus hijos a que participen de las I Vacaciones Recreativas. Donde tendremos:

▶ TALLERES DE REFUERZO
▶ JORNADA RECREATIVA



▶ REFRIGERIO

▶ CONCURSOS

VALOR: \$20.000

LUGAR: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL SINU

FECHA: 28 DE JUNIO AL 3 DE JULIO DE 2004

HORA: 2:00 – 5:00 P.M.

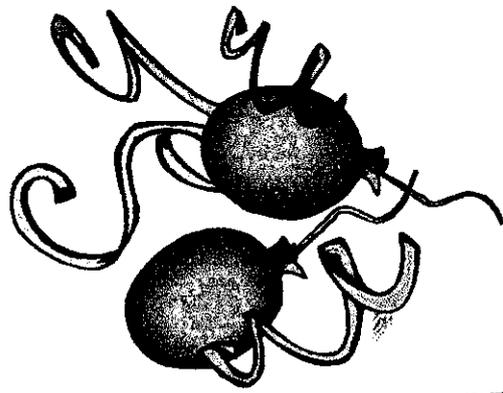
Informes: Departamento de Talento Humano

TE ESPERAMOS



Vacaciones Recreativas

85



Dirigido a:
Niños de 7 a 14 años

Lugar: Universidad de Sinú

Fecha: 28 de Junio al 3 de Julio de 2004

Valor: \$20.000 por niño

Programación:

- Bienvenida e integración
- Talleres de refuerzo
 - Refrigerio
- Jornada recreativa
- Concurso de Pintura

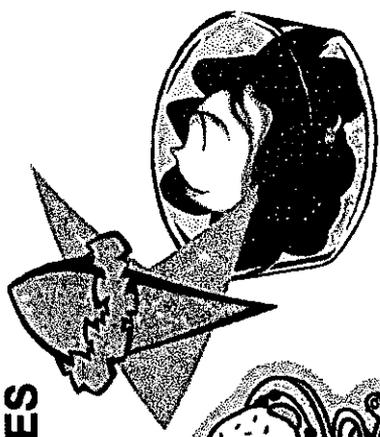
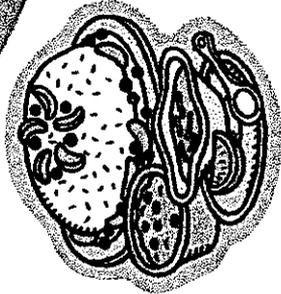
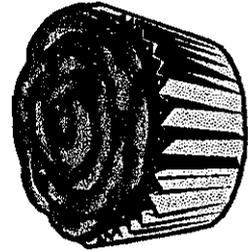
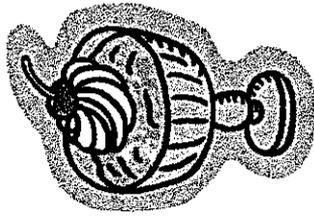
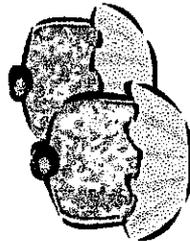
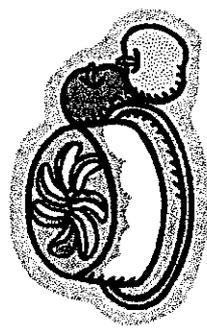
Informes: departamento de Talento Humano



86

**VEN Y DISFRUTA DEL GRAN BAZAR DE POSTRES, DONDE PODRÁS
DELEITAR LOS MÁS RICOS SABORES**

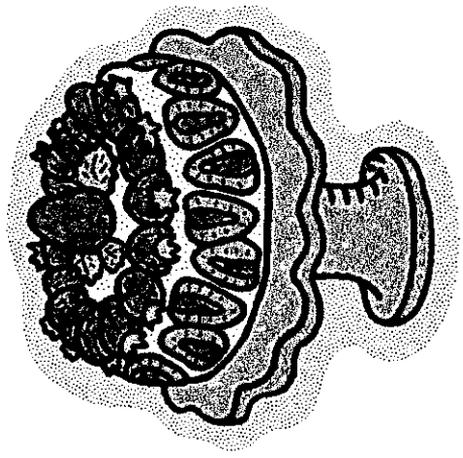
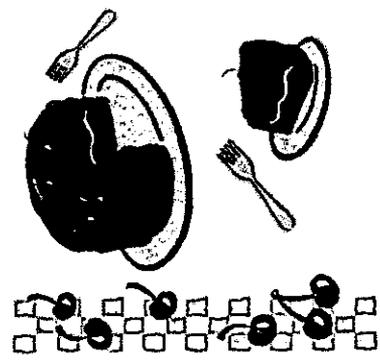
DÍA: VIERNES 10 DE SEPTIEMBRE DE 2004



Hora: 12:00 M

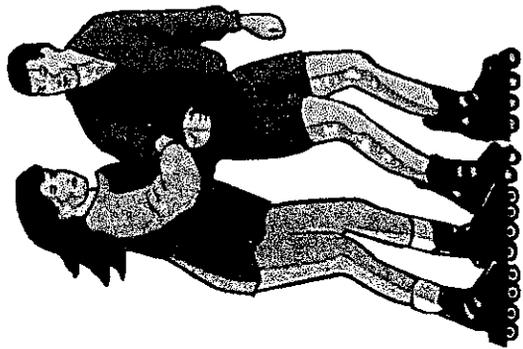
Lugar: CAFETERÍA SEXTO PISO

Valor: \$1.000



**Invita:
CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR**

LA LEALTAD



“Cuando somos bondadosos, el mundo deja de ser un lugar solitario para mucha gente. Una sonrisa, unas cuantas palabras y demostrar interés genuino por los demás les puede componer el día... ¡y a ti también!”

Significa ser fiel a todo aquello que consideramos importante en nuestras vidas:

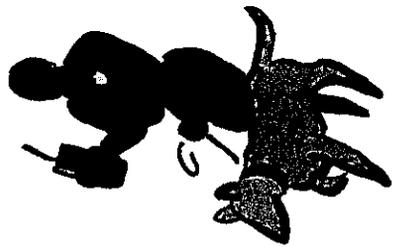
Es comprometernos verdaderamente con lo que somos y deseamos, con quienes queremos y con los que creemos. Lo bonito de la lealtad es que surge naturalmente.

Mucho ojo con lo que no le gusta a la lealtad:

- La traición
- La hipocresía
- La complicidad

Ingredientes para la lealtad:

- Valentía
- Discernimiento
- Confianza



CUANDO HEMOS APRENDIDO A COMPARTIR NUESTRO TIEMPO, ESPACIO Y TALENTO CON LOS DEMÁS, LA CONVIVENCIA SE VUELVE POSIBLE



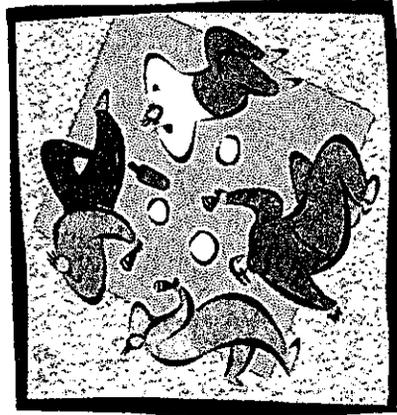
¿QUÉ ES CONVIVIR?

Convivir significa estar en compañía de otros en armonía. Las personas que conviven, o sea, las que comparten el tiempo y el espacio, se caracterizan porque se ayudan mutuamente, y, cuando hay conflictos, los solucionan pacíficamente.



INGREDIENTES PARA LA CONVIVENCIA

- LA HONRADEZ
- LA PACIENCIA
- LA CONSIDERACIÓN
- LA TOLERANCIA



¡MUCHO OJO!

Con lo que no le gusta a la convivencia

- LA DESCONFIANZA
- EL IRRESPECTO
- LA ANTIPATÍA
- EL EGOÍSMO

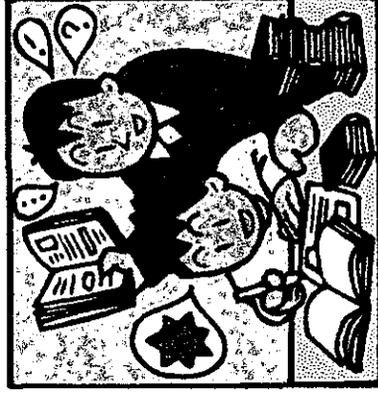
DIALOGO

Es la oportunidad que tenemos para saber más sobre los otros, sobre el mundo que nos rodea y sobre nosotros mismos, sin el diálogo es imposible el amor, la comprensión, el progreso, la amistad o el conocimiento.



INGREDIENTES PARA EL DIALOGO:

- Confianza
- Escuchar
- Sonrisa
- Buenas palabras



¡Mucho ojo! Con lo que no le gusta al diálogo!

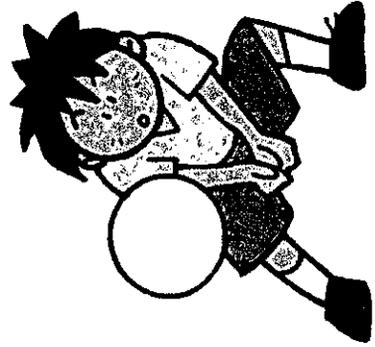
- La agresividad
- La ironía
- El grito
- El chisme

Para dialogar no sólo es necesario saber hablar, también es importante saber escuchar.

**TODOS EL PERSONAL DE LA CLÍNICA CARTAGENA DEL MAR,
ESTÁ CORDIALMENTE INVITADO A PARTICIPAR EN EL PRIMER
CAMPEONATO INTERINSTITUCIONAL**

**A REALIZARSE EN LAS
MODALIDADES
MICROFUTBOLL (MASCULPINO) Y
VOLEYBALL (MIXTO)**

**FECHA: 2 de Julio – 8 de agosto
INFORMES: Talento Humano C.C.M.**



Anexo E. Fotos



Foto 1. Integración de Cumpleaños



Foto 2. Integración de Cumpleaños



Foto 3. Comité de Recreación y Deportes



Foto 4. Integración día del Amor y la Amistad.

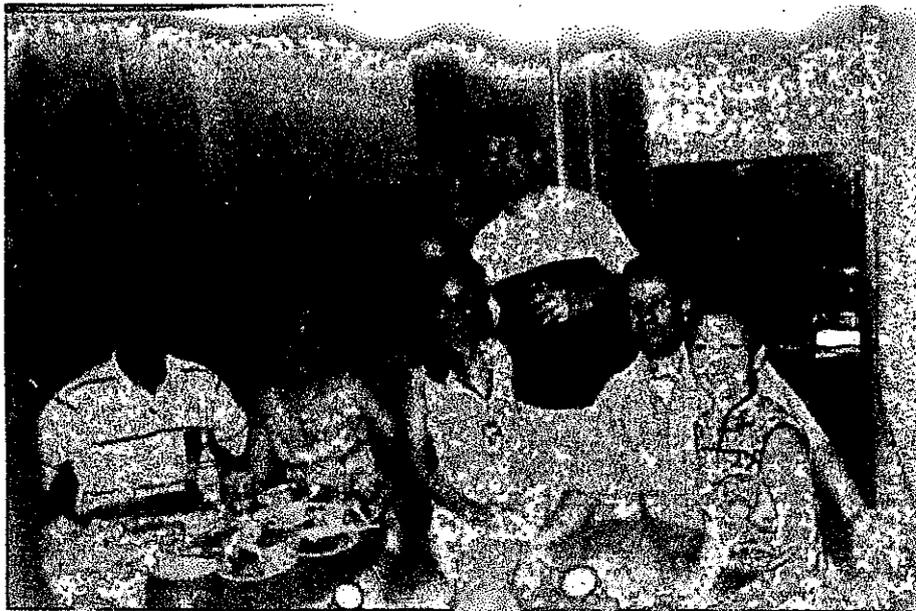


Foto 5. Entrega de regalos Día del Amor y la Amistad. Parte Administrativa.



Foto 6. Clausura de las Vacaciones Recreativas.



Foto 7. Bienvenida a las vacaciones recreativas



Foto 8. Actividades de pintura.