

**Caracterización del funcionamiento del programa de bienestar laboral de la  
clínica Avidanti Manizales en el año 2018**

**Valentina Muñoz Rendon  
José Alejandro Carlosama**

**Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Ciencias para la Salud  
Especialización en Gerencia de la calidad  
Manizales  
2018**

## **Contenido**

### Resumen

1. Introducción
2. Planteamiento de problema
3. Antecedentes
4. Justificación
5. Objetivos
  - 5.1 Objetivo General
  - 5.2 Objetivo específico
6. Impacto social
7. Marco referencial
  - 7.1 Marco teórico y conceptual
  - 7.2 Marco legal
8. Metodología
9. 8.1. Instrumentos de Investigación
10. Resultados
11. Conclusiones

### Referencias bibliográficas

## **Introducción**

Con el siguiente proyecto se pretende realizar un diagnóstico del funcionamiento del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales en el año 2018, y de esta manera mejorar las estrategias del programa de bienestar laboral implementado en la institución. Por lo que se pretende tener un acercamiento en el área de seguridad y salud en el trabajo, e involucrar al personal de salud que labora en los diferentes servicios de hospitalización, para evaluar el grado de satisfacción del personal con respecto a la operatización del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales

Cuando se habla de bienestar laboral se dimensiona en la forma en como el trabajador satisface sus necesidades básicas, por tal motivo el programa de bienestar laboral debe de ir encaminado a cumplir con las expectativas y logros del trabajador en su ámbito laboral.

En el área de seguridad y salud en el trabajo así como en el área de talento humano de la clínica Avidanti Manizales, se vela por la prevención y control de riesgos laborales, se impulsa al trabajador al cuidado de su salud, y motiva en cuanto a la prevención de accidentes laborales mediante prácticas seguras, por lo que se evidencia que en la clínica Avidanti se trabaja en el cumplimiento de la política de cuidado, contribuyendo así a la salud del trabajador, que también hace parte importante dentro del programa de bienestar laboral de una organización.

## **Planteamiento del problema**

Se evidencia que la clínica Avidanti Manizales cuenta con un programa de bienestar laboral en el cual se emplean medidas de mejoramiento en los procesos, medidas de autocuidado disminuyendo los riesgos laborales a través de prácticas seguras, condiciones favorables para que el trabajador desarrolle sus potenciales, y motivación al trabajador en el reconocimiento de sus capacidades y en su desempeño laboral.

Sin embargo, dentro de la política de bienestar laboral se reflejan debilidades en las estrategias dirigidas a la eliminación de fuentes de insatisfacción laboral que se traduce en factores como estrés laboral, sobrecarga laboral, dificultad para adaptarse en el ambiente laboral, y limitación en el crecimiento profesional.

Por lo cual se hace necesario mejorar dichas estrategias y dirigir las a la satisfacción laboral de los trabajadores de la clínica Avidanti Manizales. Se busca la motivación del trabajador brindándole la posibilidad de acceso a educación, elaborando programando capacitaciones en temas de interés, desarrollar actividades de autocuidado entre ellas pausas activas, y ejecutando actividades que estimulen la iniciativa, los logros y los buenos resultados del trabajador en la realización de sus labores.

## **Antecedentes**

El programa de bienestar laboral en la clínica Avidanti Manizales se implementa en desde el año 2012. A través de este se busca la seguridad de sus trabajadores al generar una política de autocuidado, estableciendo un manual de bioseguridad, indicando el manejo adecuado de los elementos utilizados durante los diferentes procedimientos, instaurando normas de autocuidado, e implementando estándares de seguridad.

El programa de bienestar laboral tiene como propósito unir todos los factores que garantizan un entorno saludable, tanto físico como mental para que el trabajador se sienta satisfecho, incluyendo estrategias de mejoramiento, calidad de vida, comunicación y satisfacción.

El área de seguridad y salud en el trabajo posee un modelo aplicativo para evaluar los aspectos positivos y negativos en el funcionamiento del programa de bienestar laboral, lo cual le permite a la clínica Avidanti verificar variables, como el sentido de pertenencia de los trabajadores, satisfacción, seguridad del personal entre otros. Los resultados que se obtienen son analizados por el comité de dirección del seguridad y salud en el trabajo con el fin de determinar las oportunidades de mejoramiento, e implementar estrategias para mantener satisfechos a los trabajadores. Preservar su integridad, mantener y mejorar las condiciones seguras para el desarrollo de actividades laborales en donde los trabajadores tengan practicas y hábitos que les permiten mantener y mejorar proactivamente su propia seguridad y salud.

## **Justificación**

El bienestar laboral está íntimamente relacionado con el clima organizacional, es importante que el profesional en seguridad y salud en el trabajo, y el administrador de recursos humanos conozcan el escenario en términos de clima organizacional para de esta manera ajustar estrategias en beneficio de los empleados, en donde se pueda identificar claramente las debilidades en cuanto al correcto funcionamiento del programa de bienestar laboral.

Este proyecto está basado en el bienestar laboral como parte fundamental para mantener un buen clima organizacional y por ende mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la clínica Avidanti Manizales. A través de estrategias que logren un grado de satisfacción por parte del personal de salud en su entorno laboral lo que se traduce en una mejor atención, y en calidad de los procesos.

Una vez se cumplen las expectativas y necesidades de los trabajadores se llegará a la satisfacción laboral en donde se verá mayor productividad, y se dará la posibilidad al personal en convertirse en líderes positivos que aporten al desarrollo de la clínica Avidanti.

Este proyecto se fundamenta en un análisis descriptivo y detallado del funcionamiento del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales, y del grado de satisfacción de sus trabajadores. Con el análisis de resultados se pretende dar recomendaciones a los líderes de las áreas de seguridad y salud en el trabajo y área de recursos humanos, en cuanto a estrategias del programa de bienestar laboral para lograr un impacto positivo en los trabajadores

## **Objetivo General**

- Mejorar las estrategias del programa de bienestar laboral dirigidas al personal de salud de la clínica Avidanti Manizales.

### **Objetivos específicos**

- Elaborar un diagnóstico de la operatividad del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales
- Verificar que aspectos de bienestar laboral se cumplen en la institución, y cuáles tienen mayor influencia en el personal de salud.
- Determinar las causas que están afectando el bienestar laboral del personal de salud de la clínica Avidanti Manizales
- Recomendar estrategias de mejora para el correcto funcionamiento del programa de bienestar laboral.

## **Impacto social**

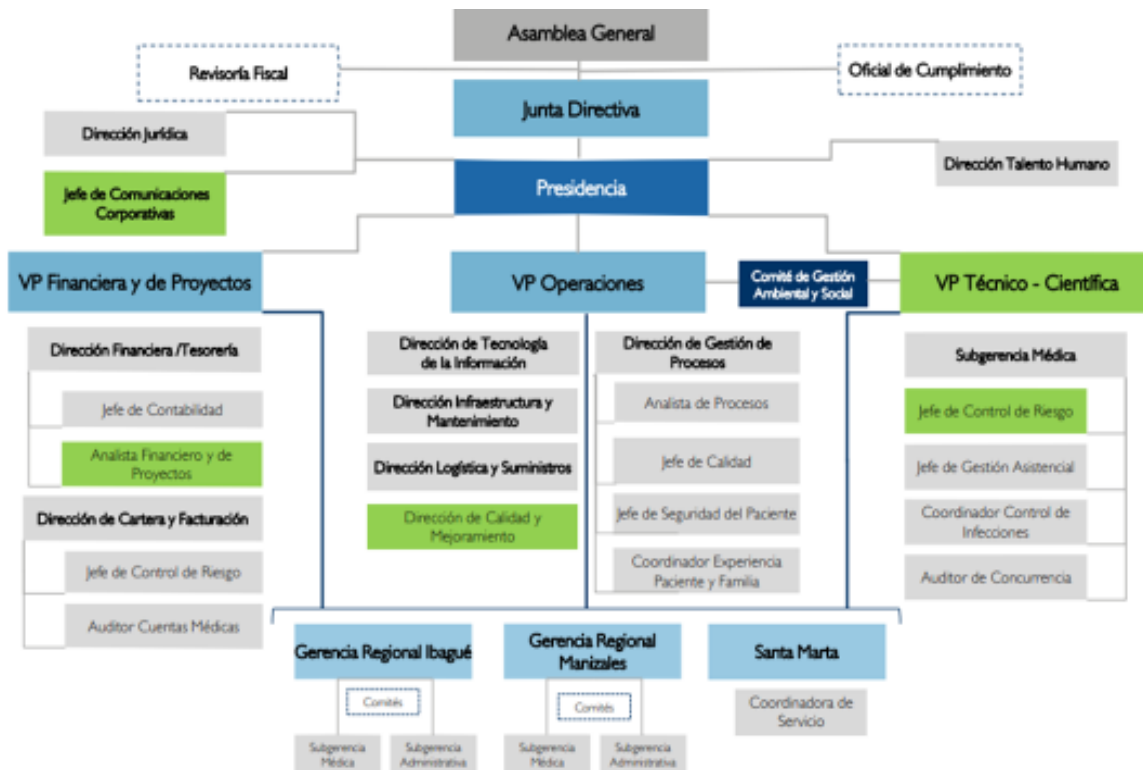
Este proyecto de desarrollo pretende generar un impacto positivo de los trabajadores hacia la operatización del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales con el propósito de desarrollar estrategias de mejora, encaminadas a brindar beneficios de bienestar, económicos, y psicológicos que permitan mejorar la calidad de vida de los empleados en su cotidianidad.

Se pretende que el ambiente laboral en el que cada día este expuesto el trabajador de la clínica Avidanti sea agradable, tranquilo, proporcionando espacios para descansos, pausas activas, por tal motivo debe ser un lugar donde los trabajadores sientan seguridad, tranquilidad y sea propicio para el desarrollo individual y social del trabajador.

El impacto positivo que se generara en la clínica Avidanti Manizales mediante el desarrollo de estrategias de mejora en relación al programa de bienestar laboral, se reflejara en el crecimiento, desarrollo y consolidación de la institución y esto gracias al compromiso, empoderamiento y pertenencia que los trabajadores generaran día a día, igualmente se obtendrá una mejora en la atención, atención que sea oportuna, eficaz y pertinente y que también logre la satisfacción del cliente externo (usuario).



## Organigrama



## Objetivos estratégicos

**Promover el desarrollo del talento humano integral y competente**

Fortalecer el liderazgo empresarial

Promover los valores y la cultura organizacional

Mantener un adecuado clima organizacional

Desarrollar competencias para mejorar el desempeño

Educar y capacitar al personal

**Prestar servicios de salud de valor superior**

Promover el mejoramiento continuo, calidad en atención y seguridad del paciente

Altos estándares técnicos, científicos y tecnológicos

Ofrecer un portafolio integral de servicios

Garantizar la satisfacción del cliente

Generar procesos creativos, innovadores y diferenciadores

**Garantizar la sostenibilidad financiera**

Garantizar recursos económicos para la gestión

Controlar el riesgo financiero

Controlar la eficiencia operacional

Lograr negociaciones con clientes y proveedores

Gestionar nuevos proyectos

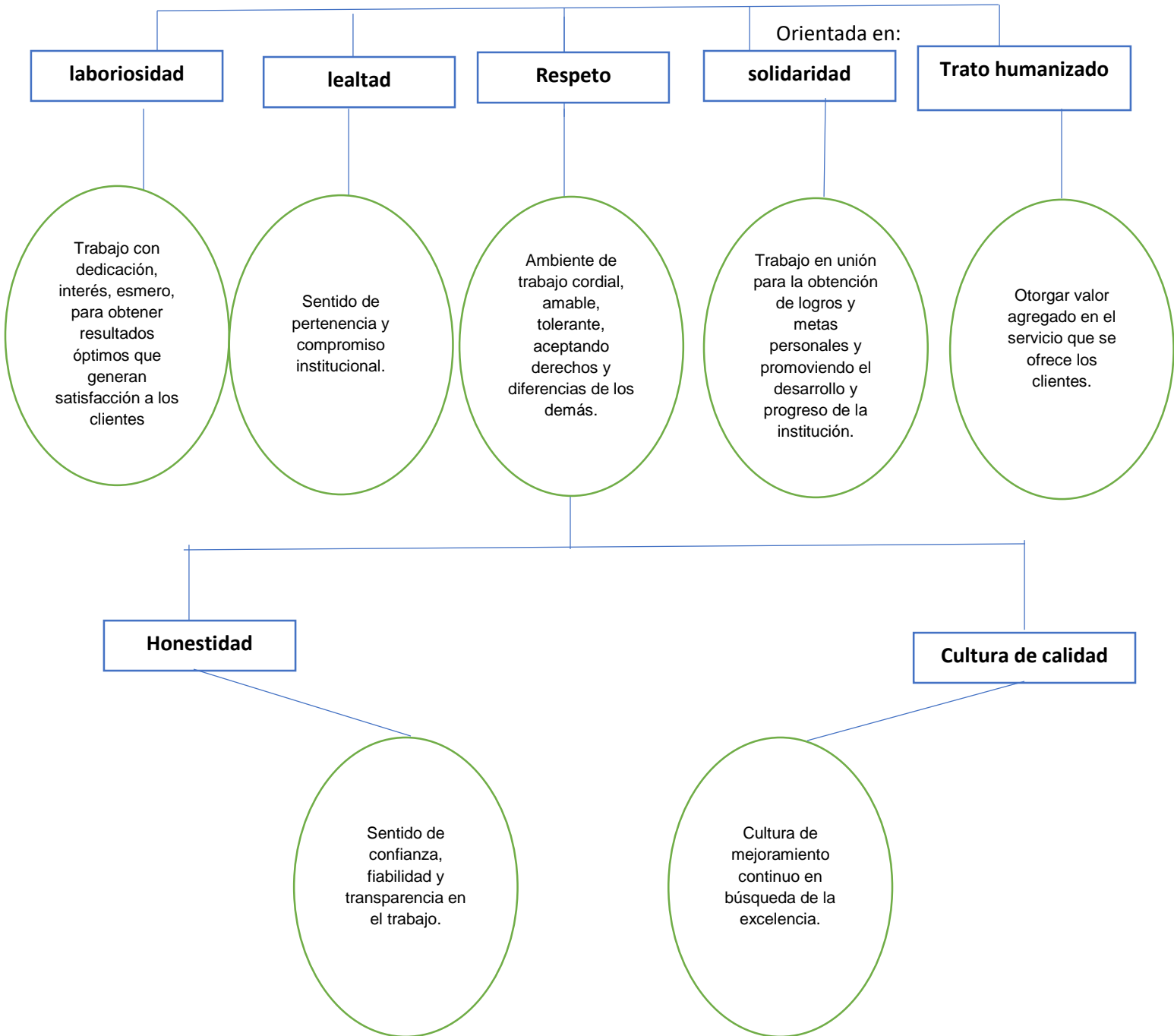
## **Marco referencial**

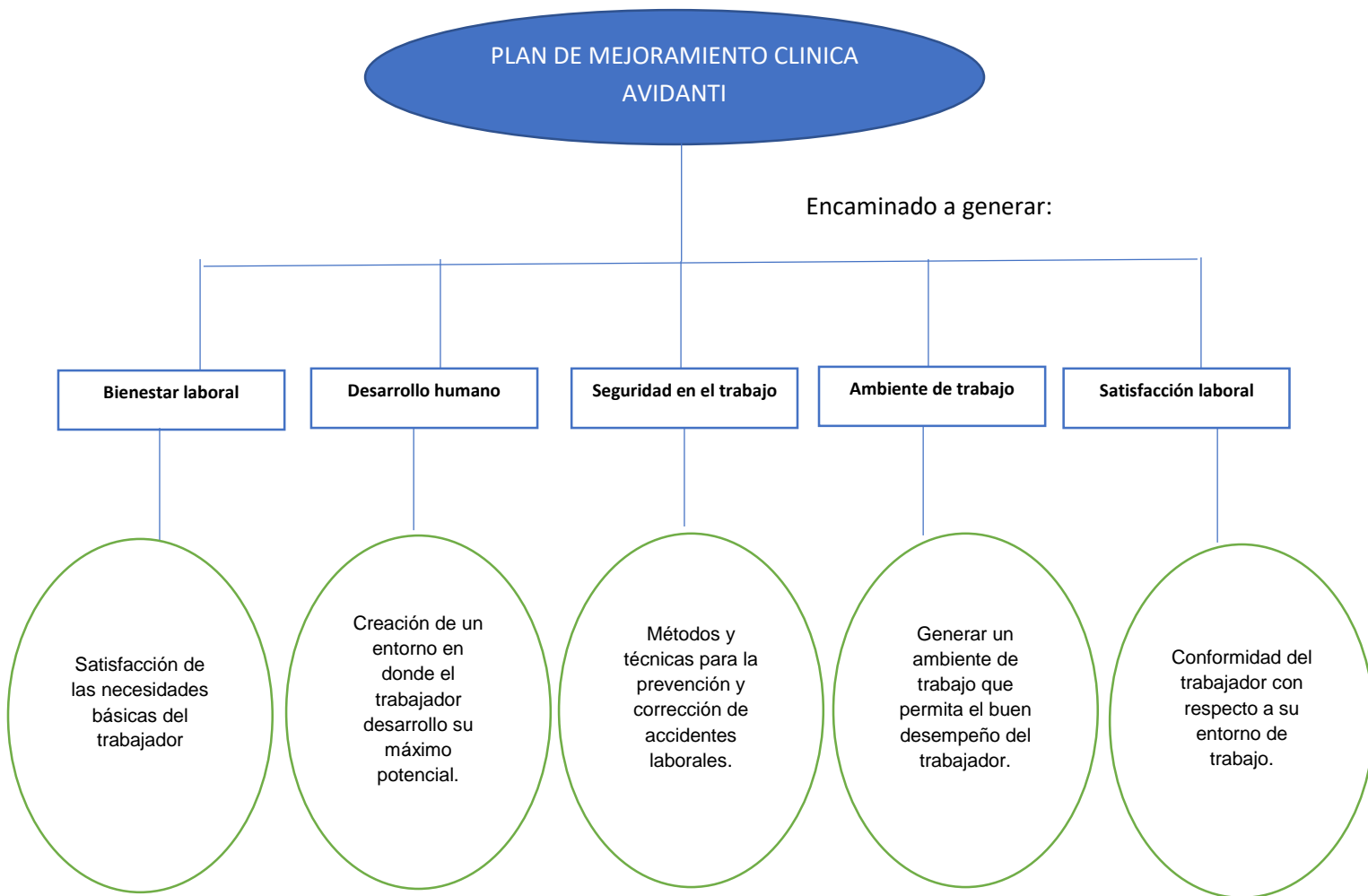
El marco referencial de la clínica Avidanti Manizales, se sintetiza en el organigrama y planteamiento de los objetivos estratégicos. El direccionamiento estratégico de la clínica está orientado a dar cumplimiento a estos objetivos, a la misión y visión de la organización, con el objetivo de prestar servicios de salud de alta calidad a la población afectada, en donde se trabaja por la humanización, preparando a los trabajadores en la concientización, sensibilización, con respecto a la atención integral de los usuarios. A través de las actividades que son desarrolladas por el área de seguridad y salud en el trabajo y el área de talento humano se logra que se trabaje humanamente, para lograr la satisfacción de los usuarios, y se promueve también la resolución de las necesidades del trabajador velando por sus situaciones de vulnerabilidad, brindando una infraestructura física adecuada, condiciones locativas y tecnológicas acordes, y generando condiciones de confort y salud.

Esta propuesta de desarrollo tiene énfasis en promover el desarrollo integral y competente del talento humano partiendo de los objetivos estratégicos por los cuales esta direccionada la clínica Avidanti Manizales manteniendo un adecuado clima organizacional y generando la satisfacción del cliente externo.

# Marco teórico y conceptual

## CULTURA ORGANIZACIONAL CLINICA AVIDANTI





El marco teórico y conceptual de la clínica Avidanti Manizales está relacionado con la cultura organizacional y las estrategias encaminadas al mejoramiento. Es importante aclarar el término de cultura organizacional como parte importante en las organizaciones, ya que permite darle coherencia a las actividades que se desarrollan dentro de una organización procurando alcanzar sus objetivos. Las actividades que son desarrolladas se generan a partir de las estrategias a implementar y los procesos a instaurar. Una cultura organizacional se centra en promover beneficios tanto sociales como psicológicos a los trabajadores, dar a los trabajadores un sentido de orgullo a permanecer en dicha organización, aumentando el desempeño de la misma. En relación con el marco teórico y conceptual, se evidencia claramente que, mediante el programa de bienestar laboral la clínica Avidanti Manizales busca mantener un equilibrio entre el empleado y el entorno, mejorando de esta manera su eficacia, eficiencia, y efectividad en sus labores diarias. A través del mejoramiento del desempeño laboral, se puede generar satisfacción laboral, que es a lo que se pretende llegar.

## **Marco legal**

### **Ley 100 de 1993**

- Artículo 152: Sistema general de seguridad social en salud.
- Artículo 185: Instituciones prestadoras de servicios de Salud.
- Ley 1438 de 2011: Sistema general de seguridad social en salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que permita coordinar el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable.
- Decreto 1517 de 1998: Sistema de estímulos, programas de bienestar y programas de incentivos.
- Decreto 1227 de 2005: Programas de estímulos con el objetivo de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los empleados a través de la implementación de programas de bienestar social y de incentivos. Los programas de bienestar deben enmarcarse dentro de dos componentes o áreas: Componente de Protección y Servicios Sociales y el Componente de Calidad de Vida Laboral

## **Desarrollo del proyecto**

### **Método**

Se pretende a través de un análisis descriptivo, medir a través de un instrumento elaborado para la realización de la entrevista algunos componentes del desarrollo humano, a partir de la satisfacción de los trabajadores de la clínica Avidanti Manizales en cuanto al funcionamiento del programa de bienestar laboral.

### **Instrumento**

Diseño de una encuesta estructurada de tal manera que se pueda aportar algunos aspectos del desarrollo humano.

- Variables socio demográficas: Sexo, Antigüedad en la clínica, Cargo que desempeña.
- Grado de satisfacción y bienestar laboral: Política de bienestar laboral.
- Determinar el pensamiento de los trabajadores en cuanto a la labor desempeñada y la capacitación profesional.

Con la entrevista al personal de la clínica Avidanti Manizales, con el fin de que se interactúe y se proporcione información relevante sobre el clima laboral, además al entrevistar a los participantes de forma personal, se lograra observar su actitud, disposición y compromiso a la hora de iniciar con la conversación de igual manera se identificara el ambiente laboral y el entorno en el que interactúa el trabajador y sus usuarios.

### **Estudio de caso**

Se estudiará y analizará el fenómeno de objeto de estudio en su contexto real, utilizando múltiples fuentes de evidencia cuantitativas o cualitativas simultáneamente. Mediante el estudio de caso se pretende elaborar hipótesis, explorar, explicar conocimientos para confirmar teorías, se basa en la observación-descripción.

## **Estrategias de Mejora a implementar**

Las estrategias de mejora pretenden integrar y empoderar más al personal con el programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti.

**Integración.** Realizar actividades mediante las cuales se logre la participación del personal, logrando fortalecer lazos de convivencia, integración, unidad y trabajo en equipo. Fomentar la práctica deportiva, generando espacios a nivel competitivo.

**Capacitación.** Fomentar la realización de diferentes talleres y capacitaciones encaminadas al desarrollo del personal en temáticas de atención al ciudadano, seguridad y salud en el trabajo y en temas específicos de salud.

**Buzón de sugerencias:** Que el empleado de la clínica Avidanti Manizales, tenga la opción de dar a conocer su adaptabilidad al servicio donde labora, problemas o dificultades con sus compañeros de trabajo, si se siente a gusto o no con las actividades que desempeña dentro de la institución, que tenga la posibilidad de sugerir, de realizar alguna petición, o de plantear sus necesidades como empleado.

**Generar beneficios adicionales para el personal:** Actividades de esparcimiento que beneficie al personal y contribuya a su bienestar físico y espiritual.

**Atención y promoción de la salud en el trabajo:** Sugerir al personal líder de recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo que se establezcan espacios en donde se pueda dar un servicio de salud al empleado de la clínica, vigilar su salud tanto física como mental, promocionar estilos de vida saludables.

## **Resultados**

La entrevista pretende ser realizada a el líder de talento humano y área de seguridad y salud en el trabajo, así como a los jefes de enfermería líderes de los seis servicios de hospitalización que actualmente prestan sus servicios en salud.

Se tubo un acercamiento con el líder de cada área en donde se puedo indagar sobre el funcionamiento del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales, las respuestas dadas por el personal permiten ver que existen ciertos tipos de falencias en las estrategias del programa de bienestar laboral orientadas a generar satisfacción del trabajador, sin ser todavía aplicado el instrumentado elaborado para la entrevista.

Hay aspectos positivos en la operatizacion del programa de bienestar laboral en donde se integra a los trabajadores con actividades lúdicas, reconocimiento de la semana de seguridad y salud en el trabajo etc. Pero no están funcionando adecuadamente las estrategias o practicas encaminadas a generar satisfacción laboral en cada uno de los trabajadores, la sobrecarga laboral, los horarios de trabajo extensos, la falta de algún tipo de reconocimiento o incentivo por la buena labor que desempeñan está generando insatisfacción por parte del trabajador, hay falencias en cuanto al seguimiento de factores de riesgo que puedan afectar la salud del personal, y esto ocasiona que hallan inconformidades en el puesto de trabajo en el cual desempeñan sus labores.

Con el desarrollo de la entrevista se pretende obtener resultados que puedan permitirnos diseñar estrategias de mejora para el correcto funcionamiento del programa de bienestar laboral en la clínica Avidanti Manizales.



## **Conclusiones**

- Finalmente, el proyecto de desarrollo nos permitirá elaborar un diagnóstico de la operatización del programa de bienestar laboral de la clínica Avidanti Manizales, verificando el impacto del mismo en el personal de salud encuestado.
- El personal de salud que sea encuestado, nos permitirá verificar cuáles son las necesidades básicas del trabajador de salud de la clínica, las necesidades en el ambiente laboral, para así determinar las actividades de bienestar laboral, físico y psicológico, que se deben generar para mejorar las estrategias de bienestar laboral.
- El programa de bienestar laboral debe velar por el beneficio del trabajador, mejorando así el ambiente laboral, la calidad de vida, la satisfacción de las necesidades básicas del trabajador, generando motivación, alto rendimiento laboral y un adecuado desarrollo personal en el empleado.

## ANEXO 1

### Instrumentos de Investigación

¿Qué cargo ocupa en la clínica Avidanti?

\_\_\_\_\_

¿Conoce el programa de bienestar laboral?

\_\_\_\_\_

¿En la clínica Avidanti se realizan actividades recreativas o de integración?

Si- No-. Cuales \_\_\_\_\_

¿Considera que es importante realizar actividades de integración? ¿Por qué?

Porque \_\_\_\_\_

¿Las actividades recreativas realizadas, permiten la integración entre la clínica y su familia?

Si- No-. Justifique. \_\_\_\_\_

¿Qué actividad propondría usted para lograr la integración de todo el personal que labora en la clínica Avidanti?

\_\_\_\_\_

¿La empresa le brinda la oportunidad para capacitarse en áreas específicas?

Cuales \_\_\_\_\_

¿Se siente satisfecho (a) con el labor que desempeña en la clínica Avidanti?

\_\_\_\_\_

¿Qué aspectos le gustaría mejorar de su puesto de trabajo?

\_\_\_\_\_

¿La clínica Avidanti lo incentiva de alguna manera por el buen desempeño en su trabajo?

\_\_\_\_\_

¿Las cargas de trabajo son asignadas equitativamente?

---

**¿La clínica organiza jornadas de salud ocupacional?**

---

## **Bibliografía**

- Protocolo de Bienestar laboral. Clínica Avidanti Manizales
- Unidades estratégicas empresariales. Clínica Avidanti Manizales
- Incentivos al talento humano en salud-ministerio de salud. fUrrego Ángel- Paola Marcela. Diciembre del 2016
- Programa de bienestar e incentivos.Colciencias. 2016
- Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. 2006
- Hacia la construcción de un modelo de cultura organizacional orientada al mercado. Dagoberto Paramo morales. Colombia.