 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014	
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01	
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013	
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>			
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA		

**ESE HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA**

**INFORME DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL**

**ELABORADO POR  
KEINIS YULIETH DURAN FRAGOZO**

**URUMITA LA GUAJIRA DIC 2022**

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

## INTRODUCCIÓN

El clima laboral es la expresión humana dentro de la estructura administrativa, técnica y operativa de una organización. Puede ser objeto de análisis mediante la identificación de dimensiones comportamentales que a su vez se expresan a través de niveles de satisfacción o insatisfacción. Esa manifestación experiencial, limitada a temas previamente seleccionados.

El Ministerio de Protección Social en la Resolución 2646 de 2008, a través de la cual reglamenta la obligatoriedad que tienen los empleadores en materia de riesgo psicosocial, establece la importancia de que las empresas identifiquen cuál es la percepción que tienen los trabajadores de sus condiciones de trabajo, lo cual permite identificar condiciones de riesgo las cuales al ser intervenidas propenden por la prevención del riesgo psicosocial intralaboral y sus efectos en la salud, desempeño y satisfacción de los trabajadores.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

## OBJETIVOS

### GENERAL:


Realizar un diagnóstico de percepción del Clima Organizacional entre los colaboradores del Hospital Santa Cruz de Urumita. Como base encaminado al mejoramiento del Clima Laboral y a dar cumplimiento a algunos de los requerimientos realizados por el Ministerio de Protección Social a través de la Resolución 2646 de 2008, específicamente desde el componente intra-laboral.

### ESPECIFICOS:

- Identificar la percepción actual de los colaboradores frente a la institución.
- Identificar la percepción actual de los empleados frente a las variables de Clima Laboral: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.
- Proponer un plan de intervención, orientado a fortalecer el clima organizacional y a disminuir factores de riesgo psicosocial que afectan directamente el clima laboral en la Institución.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

### IDENTIFICACION DE LA PRUEBA

**Nombre:** CLIMA 18.

18 Factores de Evaluación del Clima Laboral.

**Autor:** Ps. Mariela Díaz Pinilla & Gestión Humana Colombia.

**Editor:** Gestión Humana Colombia. Barranquilla / Colombia

Edición 1a. Edición.

**Forma de Aplicación:** Aplicación individual y anónima con análisis de Resultados consensual.

**Tiempo de Aplicación:** 20 minutos.

**Población:** Empleados de planta y contratistas del Hospital Santa Cruz de Urumita.

**Material:** Cuadernillo, Hoja de Respuesta.

**Corrección:** Sistematizada.

**Variables de Medición:** 18 Factores del Clima Laboral.

Aprecio por las ideas de los trabajadores, relaciones con los Jefes, Relaciones entre jefes, Relaciones entre compañeros y jefes; Relaciones con el equipo de trabajo, motivación hacia los resultados y los cambios; Riesgos y bienestar, Justicia en el trabajo, Supervisión y corrección; Trabajo en equipo, remuneración, sentido de pertenencia, reconocimiento por la labor; concertación y Participación; liderazgo, comunicación, satisfacción por los Recursos, Estructura y Reglas.

#### TIPO DE PRUEBA:

CLIMA 18. 18 Factores de Evaluación del Clima Laboral; es una prueba que permite establecer el nivel de satisfacción de los miembros de una organización respecto a 18 variables de estudio del clima laboral.

Prueba diseñada en forma de cuestionario, la cual plantea la formulación de una serie de situaciones que pueden o no darse en una organización, y que obligan al trabajador mediante la elección forzosa a contestar, de tal forma que su opinión

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

contribuya a la obtención de un resultado grupal que estadísticamente permita establecer los niveles del Clima laboral a través del estudio CLIMA 18.

**PROPOSITO:**

La prueba ha sido diseñada para estudiar las percepciones de un conglomerado de trabajadores respecto a 18 aspectos situacionales que pueden o no darse en la cotidianidad laboral.

**RANGO DE APLICACIÓN:**

La prueba CLIMA 18, se puede aplicar a toda persona que labore o preste sus servicios continuamente en una organización; independientemente del nivel Jerárquico que ocupe. La Calificación no puede ser individual, sino grupal; y su aplicación es de carácter anónimo.

**INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN:**

El Cuestionario Incluye las Instrucciones para su diligenciamiento; Las cuales deben ser dirigidas por el evaluador hasta cerciorarse de que han quedado claras para el Sujeto. Como toda prueba, requiere de un ambiente tranquilo, iluminado, y sin interrupciones.

**PUNTUACIÓN:**

El puntaje directo se obtiene del promedio obtenido por las respuestas dadas por todos los trabajadores que hagan parte del estudio respectivo; obteniendo una media que posibilita establecer los niveles de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores respecto a los 18 variables del clima laboral.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

### **DEFINICIÓN DE LAS 18 VARIABLES APLICADAS:**

#### **APRECIO POR LAS IDEAS E INICIATIVAS DEL EMPLEADO.**

Nivel de Satisfacción del trabajador sobre la receptividad del empleador sobre las ideas y/o sugerencias que le ofrece a la organización en pro de su mejoramiento continuo.

#### **RELACIONES CON LOS JEFES**

Percepción del trabajador sobre el nivel de satisfacción de las relaciones entre el y sus jefes inmediatos; Involucra el trato, el respeto, la comunicación y la empatía generada de dicha relación.

#### **RELACIONES ENTRE JEFES.**

Percepción del trabajador sobre la calidad de las relaciones entre los jefes de la Organización. Involucra el trato, el respeto, la comunicación y la empatía generada de dicha relación.

#### **RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS Y JEFES.**

Percepción del trabajador sobre la calidad de las relaciones entre sus compañeros y jefes de trabajo. Involucra en su percepción, el trato, el respeto, la comunicación y la empatía.

#### **RELACIONES CON EL EQUIPO DE TRABAJO.**


Percepción del trabajador sobre la calidad de las relaciones entre el y los miembros de su equipo de trabajo. Involucra en su percepción, el trato, el respeto, el apoyo, la comunicación y la empatía.

#### **MOTIVACION HACIA LOS RESULTADOS Y LOS CAMBIOS.**

Percepción del trabajador sobre la forma como es motivado por parte de sus jefes para el cumplimiento de metas. Involucra en su percepción la satisfacción por la retroalimentación de los resultados obtenidos.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <small>NIT No 800.213.942-1</small>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

#### RIESGOS Y BIENESTAR.

Satisfacción del trabajador entorno a la forma como la empresa se preocupa por los riesgos a los que están expuestos en el trabajo y genera acciones por su bienestar personal.

#### JUSTICIA EN EL TRABAJO.

Percepción del trabajador entorno a la manera como se ejercen las políticas de personal en la empresa.

#### SUPERVISIÓN Y CORRECCIÓN.

Percepción sobre la forma como los jefes y la organización misma supervisa y controla los resultados y retroalimenta los errores.

#### TRABAJO EN EQUIPO.

Percepción sobre la disposición y conducta de los diferentes miembros del equipo inmediato de trabajo hacia la consecución de metas y objetivos propuestos.

#### REMUNERACION.

Satisfacción sobre las políticas salariales actuales y normas de incrementos; además de las condiciones de justicia y méritos para la asignación de los mismos.

#### SENTIDO DE PERTENENCIA.

Expresión del trabajador sobre el valor que representa la organización en su vida y el grado de importancia de lo que él representa para ella.

#### RECONOCIMIENTO POR LA LABOR

Satisfacción por el reconocimiento del jefe entorno a los logros obtenidos por un trabajador en su quehacer laboral; por ende al cumplimiento de objetivos y metas establecidas.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

#### CONCERTACION Y PARTICIPACIÓN.

Hace referencia al nivel de satisfacción que tienen los empleados respecto a la autoridad, participación y concertación sobre las formas de hacer las cosas en el trabajo, la participación en decisiones; responsabilidad y autonomía para ejercer sus funciones.

#### LIDERAZGO.

Satisfacción del trabajador entorno a la forma como los jefes y/o cargos de autoridad manejan el poder y ejercen el liderazgo en la organización.

#### COMUNICACIÓN.

Satisfacción por la disponibilidad de la información que se requiere para hacer el trabajo y el uso adecuado de los canales de comunicación organizacional que garanticen la óptima prestación del servicio.

#### SATISFACCION POR LOS RECURSOS.

Satisfacción del trabajador entorno a la disponibilidad de recursos tanto humano, físico y material que le permiten desempeñar eficazmente su trabajo.

#### ESTRUCTURA Y REGLAS.

Mide el nivel de satisfacción del trabajador sobre la forma como el percibe que la organización divulga y aplica las normas, reglas y políticas organizacionales.


#### APRECIO POR IDEAS DEL TRABAJADOR.

Las ideas y sugerencias de los empleados son tenidas en cuenta en esta empresa. La empresa tiene un sistema por el medio del cual se reciben las ideas y/o sugerencias de los empleados.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

A menudo nuestros Jefes tienen en cuenta la opinión de los empleados.  
 En esta empresa las ideas de los empleados son puestas en práctica.  
 La empresa reconoce abiertamente las ideas e iniciativas de los trabajadores.

#### RELACIONES CON LOS JEFES

Mantengo buenas relaciones con mi jefe.  
 Mi Jefe nos trata a todos con respeto.  
 Mi jefe motiva constantemente a todos los miembros del grupo.  
 Mi jefe se preocupa por nuestras necesidades.  
 Me siento respaldado por mis superiores.

#### MOTIVACION HACIA LOS RESULTADOS Y LOS CAMBIOS

La empresa nos mantiene a todos informados de los cambios.  
 Mi jefe nos informa sobre los resultados del grupo.  
 Mi jefe deja claro cuáles son las metas a lograr y nos motiva para ello.  
 Tengo claro los resultados que debo presentar en mi puesto de trabajo.  
 Mi jefe me retroalimenta sobre los resultados que yo presento y su incidencia dentro de los objetivos del grupo.

#### RELACIONES CON EL EQUIPO DE TRABAJO


Hay una buena atmósfera de trabajo entre los compañeros de mi equipo.  
 Me siento respetado por mis compañeros de trabajo.  
 El respeto es el valor mas importante entre los miembros de mi equipo.  
 Recibo apoyo y colaboración de los miembros de mi equipo.  
 Colaboro incondicional y abiertamente con los otros miembros de mi equipo.

#### RELACIONES ENTRE JEFES

Entre jefes se la llevan muy bien.  
 La comunicación entre mi jefe y su superior es muy buena.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

Mi jefe es percibido como un líder por otros jefes de la empresa.

Existe una buena comunicación entre los jefes de la empresa.

Se percibe un ambiente de respeto y confianza entre los jefes.

#### RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS Y JEFES

Percibo un excelente ambiente de confianza de mis compañeros y sus superiores.

Los Jefes de esta empresa tratan a los miembros de su equipo con respeto.

Mis compañeros perciben a sus jefes como líderes.

Los jefes de esta empresa cuentan plenamente con el apoyo de sus equipos de trabajo.

Hay claridad y acuerdo entre jefe y subalterno en cuanto a las funciones asignadas.

#### RIESGOS Y BIENESTAR

Mi jefe está consciente de los riesgos que tenemos en el área.

Estoy dotado de todos los elementos de protección necesaria para hacer bien mi trabajo.

La empresa cuenta con un plan de bienestar que nos beneficia a todos.

La empresa realiza campañas encaminadas a fortalecer y mejorar nuestra seguridad, salud física y mental.

La empresa tiene un Plan de contingencia para minimizar los riesgos a los que estamos expuestos.

#### SATISFACCIÓN POR LOS RECURSOS


En esta organización los empleados tienen los recursos que necesitan para hacer bien su trabajo.

La empresa da suficiente inducción y entrenamiento para desempeñar correctamente el trabajo.

A los empleados se les da suficiente tiempo para realizar sus labores.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

Esta organización entrega a los empleados los equipos y las herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo.

Esta organización asigna el número correcto de personas para la realización de cada trabajo.

#### JUSTICIA EN EL TRABAJO

Creo que los beneficios que recibo por mi labor son justos y equitativos.

En esta organización se aplican políticas laborales justas para los empleados.

La forma como se manejan las decisiones laborales que se refieren a los empleados es honesta y justa.

Las evaluaciones de desempeño en mi trabajo se hacen con justicia y objetividad.

Los ascensos en la empresa dependen más de los méritos de sus trabajadores que de las influencias que ellos tengan.

#### ESTRUCTURA Y REGLAS

Las reglas y normas de la organización son claras.

La cadena de mando y los conductos regulares son claros y respetados.

Cada persona en la organización conoce sus derechos y obligaciones.

Las reglas y normas favorecen, por igual, a la empresa y a los colaboradores como personas.

Los colaboradores conocemos y nos sentimos comprometidos con los normas, políticas y objetivos corporativos.

#### SUPERVISIÓN Y CORRECCIÓN

La supervisión que recibimos es adecuada, ni poca ni demasiada.

Puedo hablar tranquilamente con mi jefe acerca de mis problemas en la empresa.


Los Jefes explican, de buena manera, a sus subalternos, lo que hay que corregir.

La gerencia valora y promueve la auto-disciplina y la iniciativa propia.

Los Jefes promueven la retroalimentación sobre los resultados y los errores.

### **CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <small>NIT No 800.213.942-1</small>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

#### TRABAJO EN EQUIPO.

Mi equipo de trabajo tiene cierta autonomía para la auto-administración.

Nuestro equipo de trabajo tiene un espacio para planear y ejecutar sus propias labores.

Se utilizan procesos de auto-evaluación individual y grupal en nuestro equipo de trabajo.

En mi equipo, la Jefatura promueve la confianza y colaboración incondicional entre nosotros

Mantenemos una motivación constante entre los miembros del equipo de trabajo para conseguir las metas que nos han sido asignadas.

#### REMUNERACIÓN

El salario (o los honorarios) que recibimos son más o menos los que ofrece el mercado.

Recibo más o menos la misma remuneración como otras personas en puestos parecidos.

La remuneración que recibo es justa, aunque no sea tanto como me gustaría recibir.

Se toma muy en cuenta la calidad del trabajo para los aumentos salariales.

Los colaboradores recibimos prestaciones extra-legales u otros beneficios adicionales por nuestro desempeño.

#### SENTIDO DE PERTENENCIA.

Existe, entre los colaboradores, un alto sentido de pertenencia para con la organización.

Dentro de la empresa, me siento importante y valioso como persona.

Tengo un inmenso cariño y respeto por esta organización.

Me siento respaldado por esta organización.

Cuento incondicionalmente con esta empresa.

### **CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

#### RECONOCIMIENTO POR LA LABOR.

Los jefes los reconocen verbal y públicamente cuando sus subalternos cumplen sus metas y tareas.

Los jefes valoran las destrezas, habilidades y conocimientos de sus subalternos.

Recibo felicitaciones de mi jefe cuando hago algo muy bien hecho.

Los jefes abiertamente reconocen y elogian los valores personales de sus colaboradores.

La organización estimula y anima el crecimiento personal de los colaboradores.

#### CONCERTACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Yo sé lo que la empresa espera de mí y de mi trabajo.

Al personal de todo nivel se le delega responsabilidades y no sólo tareas.

Participo, con voz y voto, en las decisiones que toman mis jefes acerca de mi trabajo

Tengo la autoridad y la responsabilidad necesarias para realizar mi trabajo en forma óptima. Participó activamente en las decisiones organizacionales que me afectan mí y a mi trabajo.

#### LIDERAZGO

Los superiores de esta organización, manejan con justicia la autoridad y poder que tienen.

Los jefes organizan y coordinan las labores de los subalternos de manera eficiente.


Existe una adecuada delegación de tareas y responsabilidades en la empresa.

Los mandos altos de la empresa son más facilitadores que hacedores o ejecutores.

Los Jefes de esta empresa tienen bajo protagonismo; generalmente se dedican a asesorar a sus subalternos.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

### COMUNICACIÓN.

La empresa mantiene comunicado a sus empleados sobre los cambios y novedades que afectan a la organización.

Los jefes comunican abiertamente los resultados a los miembros de su equipo.

La empresa cuenta con canales de comunicación idóneos para mantenernos informados de cualquier novedad que afecte nuestro trabajo.

La empresa se preocupa por mantenernos informados.

Estoy al tanto de todo aquello que afecta a mi organización.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**


*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

<b>ACTA</b>			
Aplicación de prueba para medir el clima laboral del E.S.E Hospital Santa Cruz			
Duración	20 minutos	Lugar	Sala de juntas Hospital Santa Cruz
		Fecha	27/12/2022
Actividad	Prueba escrita para medir el clima laboral		
Objetivo de la actividad	OBJETIVO: Desarrollar y fortalecer destrezas, habilidades y competencias para el adecuado proceso de comunicación entre los colaboradores del E.S.E.		
Población Objeto	Personal del planta y contratistas de Hospital Santa Cruz de Urumita		
Responsable	Keinis Yulieth Duran Fragozo		
<b>Desarrollo de la Actividad</b>			
<p>Para dar cumplimiento al objetivo planteado en el desarrollo de la actividad, el día 27 de diciembre del año 2022 se llevó a cabo un encuentro en la sala de juntas del Hospital Santa Cruz con la población mencionada, con el objeto de realizar una prueba de carácter anónima para medir el clima laboral del E.S.E se le brindo la orientación necesaria al personal sobre cómo debía realizar la prueba y el objetivo. Teniendo en cuenta la siguiente información como instrucciones.</p> <p>A continuación encontrará una serie de frases, que representan situaciones que pueden o no darse en su empresa. Usted deberá analizarlas y responder si usted está satisfecho o no con dicha situación. Para contestar usted deberá leer las frases de este cuadernillo, y marcas con una X la opción que escoja como respuesta.</p> <p>Tiene tres opciones para responder: a) Si b) Terminó Medio c) No</p> <p>Algunas frases se parecen pero no son iguales y pedimos que responda a cada una de la manera más franca y sincera. Recuerde que los resultados son confidenciales y sólo serán tenidos en cuenta dentro del Plan de Mejoramiento Empresarial.</p> <p>NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGUNA PARTE DE ESTE CUESTIONARIO. Para responder utilice la hoja de respuesta adjunta. Tenga muy en cuenta que el ítem que está leyendo corresponda al que está contestando en la hoja de respuesta.</p> <p>Antes del desarrollo de la prueba se les brindo información sobre.</p> <p><b>Definición de Clima Organizacional.</b></p>			

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

Es la forma en que un empleado percibe el ambiente que los rodea. El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

**Características del clima organizacional.**

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

**Total de empleados participantes.**

La prueba para medir el clima laboral en el E.S.E Hospital Santa Cruz se le aplicó un total de 50 empleados entre personal de planta y contratistas como personal administrativo, y asistencial de las áreas de urgencias, promoción y mantenimiento de la salud (PYM), consulta externa, laboratorio, conductores, guardas de seguridad, servicios generales, facturación y odontología.

*Keinis Durán Fragozo*

Keinis Yulieth Duran Fragozo  
Psicóloga



	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

## RESULTADOS DE LA PRUEBA.

### TABLA DE ANÁLISIS POR INCISOS.

Para definir la clasificación en el sistema de código de colores que guarda cada una de las dimensiones de la encuesta, se tomó en cuenta la sumatoria de los porcentajes reflejados en los reactivos “si” “término medio”, y “no” para determinar si el nivel era satisfactorio, regular o si existe alguna necesidad de mejora, como se muestra a continuación:


NUMERO DE INSISOS 90		NUMERO DE PARTICIPANTES 50	
a) Si	b) Termino Medio	c) No	
2.702	1.046	763	

Con los datos obtenidos, LA ORGANIZACIÓN ha realizado un análisis y a través del presente informe reflejamos los resultados y las conclusiones que desde la óptica profesional y técnica hacemos para mejorar las debilidades detectadas y potenciar los aspectos positivos.

Se espera que sus resultados sean de utilidad para el fortalecimiento y la toma de decisiones respecto a los diferentes procesos internos relacionados con el clima y el ambiente laboral de los funcionarios, así como la mejora continua de los mismos y el desarrollo o fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de la institución.

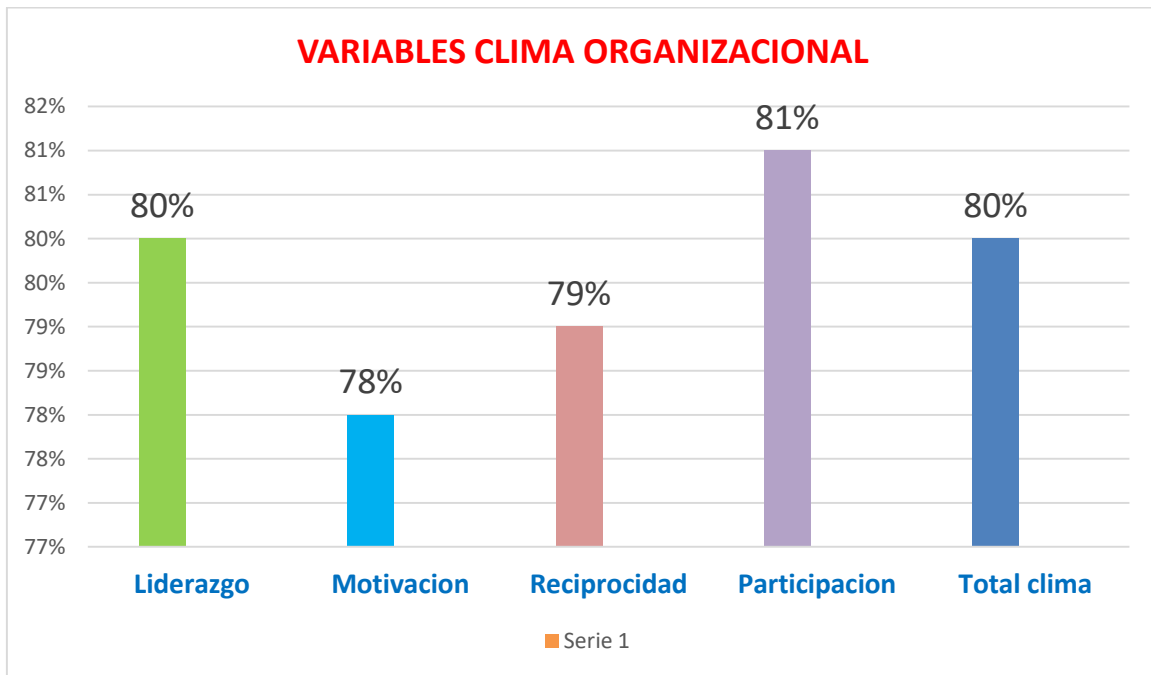
**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

A continuación se describen los hallazgos de la percepción positiva y negativa por cada categoría evaluada en CLIMA 18, donde se debe tener en cuenta que los porcentajes se dan de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en la calificación.

Las categorías se pueden observar en las siguientes graficas:




Al explorar el resultado se encontró que las variables estudiadas estuvieron por encima del 78%, quedando con un total de 80%, equivalente a un nivel MUY ALTO de Percepción positiva y conformidad frente al Clima laboral del Hospital Santa Cruz de Urumita.

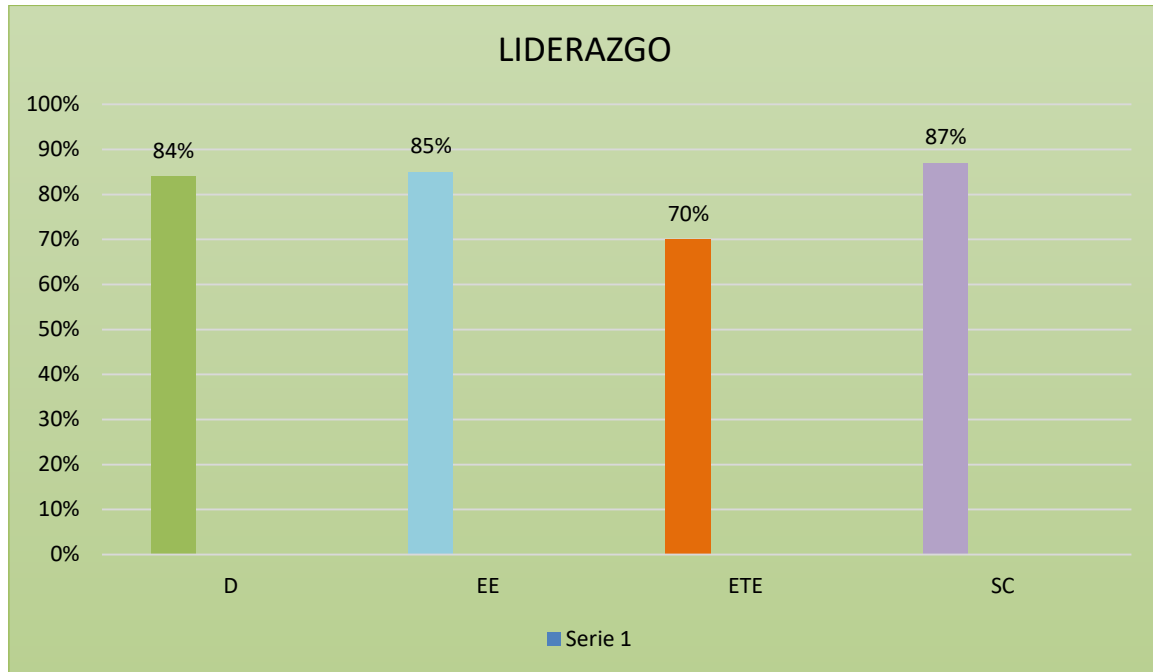
Como puede observarse en la gráfica los puntajes en las variables fueron muy similares, sin diferencia significativa y todos equivalentes a ALTO y MUY ALTO, es decir un clima organizacional percibido de manera Muy POSITIVA Y SATISFATORIO para los colaboradores que participaron de la encuesta.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

## RESULTADO POR VARIABLE Y SUBVARIABLE



Esta variable fue evaluada con un porcentaje del 87%, es decir MUY ALTO encontrándose que la mayoría del personal percibe y reconoce el liderazgo por parte del equipo directivo y sus dirigentes.

### SUBVARIABLES DE LIDERAZGO:


Estilo de Dirección, puntuó con 84% comparado con el 74%, del año 2016, se evidencia un porcentaje MUY ALTO, siendo un Indicador que da cuenta que las acciones de intervención fueron asertivas, favoreciendo una percepción positiva frente a esta variable.

Estimulo hacia la excelencia, puntuó 85%, lo cual indica que las personas perciben que los directivos propendieron por buscar el mejoramiento continuo y por estimular adecuadamente la participación de los empleados en esta línea.

Trabajo en equipo, con un 70% sigue siendo una variable con necesidades de intervención y fortalecimiento, es indicador de que la mayoría de las personas percibe que aportan para trabajar pero que aún falta más compromiso e integración entre el personal de las dependencias.

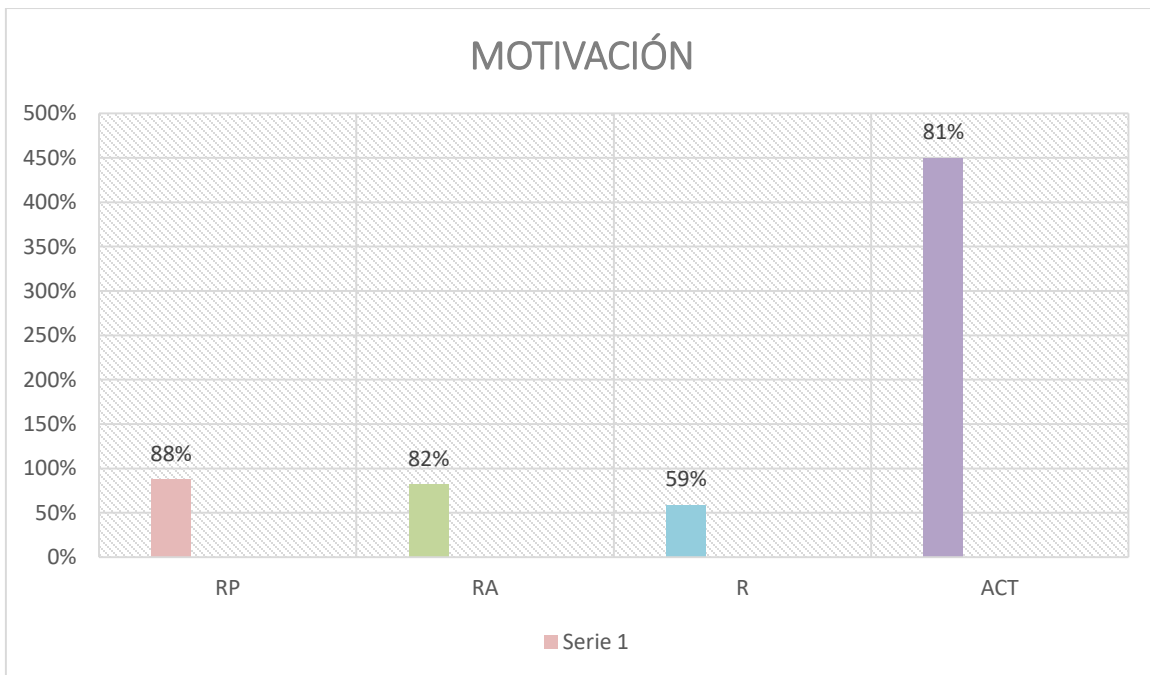
**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

Solución de conflictos, con un 87% indicativo de que los empleados conocen que existen políticas para el manejo de conflictos y de que los jefes y empleados las pueden hacer cumplir o las cumplen en el momento de presentarse algún tipo de conflicto al interior de la empresa, así mismo da cuenta de que la intervención realizada a esta variable en los grupos focales fue objetiva y contribuyó al mejoramiento de la misma.

**MOTIVACIÓN:**




Esta variable fue evaluada, con un puntaje de 81% MUY ALTO, indicador que muestra que el personal percibe que el Hospital Santa Cruz de Urumita les suministra estímulos y que se cuenta con estrategias orientadas a motivar al personal.

**SUBVARIABLES DE MOTIVACION.**

Realización Personal, con un 88% equivale a que el personal percibe que el Hospital Santa Cruz ha contribuido a su realización personal y profesional, lo que da cuenta que el personal valora y reconoce el aporte de la Institución a sus proyectos de vida.

Realización Personal, con un 88% equivale a que el personal percibe que el Hospital Santa Cruz ha contribuido a su realización personal y profesional, lo que da cuenta que el

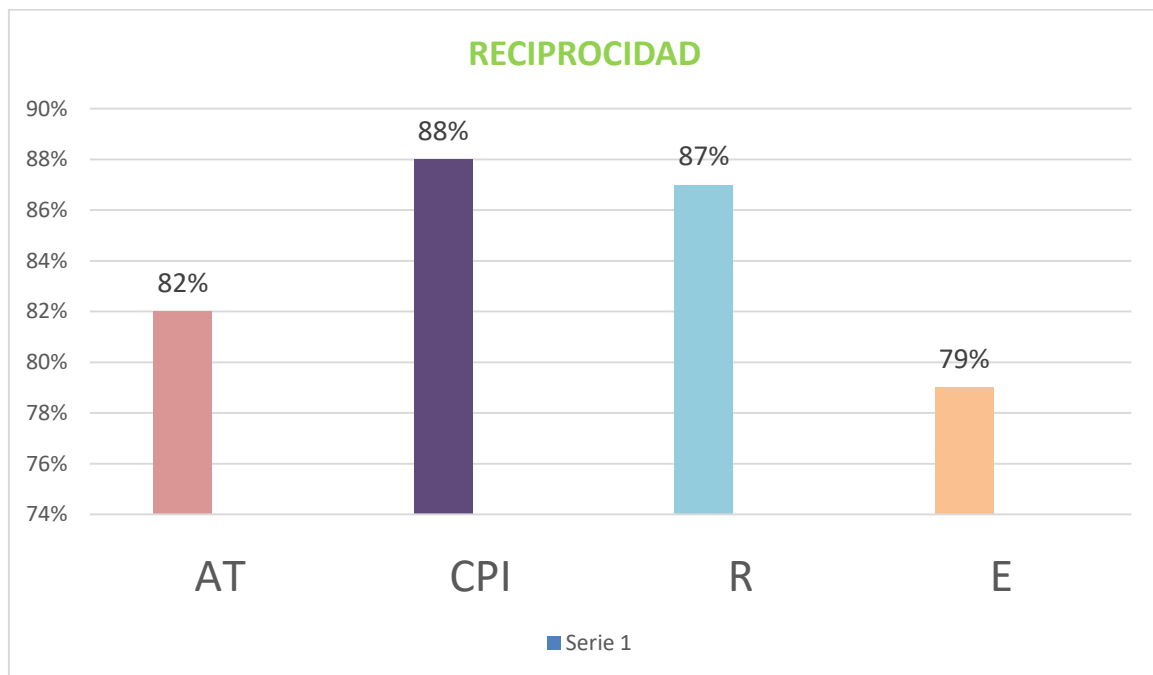
	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

personal valora y reconoce el aporte de la Institución a sus proyectos de vida.

Responsabilidad, con un 59% no presentó cambio significativo, lo que indica el aspecto, se refiere a que la mayoría de los colaboradores perciben que el personal es responsable, y se empoderan de las actividades que se realizan al interior del, Hospital Santa Cruz aunque a la vez considera que falta mayor responsabilidad por algunos de los empleados o compañeros de trabajo.

Adecuadas condiciones de trabajo, con un 81%, es un indicador que da cuenta de los cambios que se han ejecutado, los colaboradores perciben que cuentan con las instalaciones, equipos y elementos, insumos y condiciones necesarios para su trabajo.

**RECIPROCIDAD:**



	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

#### **VARIABLES DE CIPROCIDAD:**

Aplicación al Trabajo, con un 82%, da cuenta de que los colaboradores, perciben que lo que realizan al interior del Hospital Santa Cruz está relacionado con su profesión o experiencia laboral, hecho que les ha permitido realizarse técnica o profesionalmente y adquirir una experiencia valiosa en algunos aspectos de su profesión, solo algunos colaboradores consideran que lo que hacen no corresponde con su perfil profesional u ocupacional.


Cuidado del patrimonio institucional, con un 88%, indica que los colaboradores perciben que se cuidan los insumos, materiales e instalaciones del Hospital Santa Cruz, siendo la más alta en esta variable.

Retribución, con un 67% es un indicador de que parte del personal se siente retribuido por lo que hace, perciben que hay un buen salario, se considera que los empleados perciben que las oportunidades de crecimiento y estrategias de reconocimiento no son adecuadas, por tanto, se debe revisar y trabajar.

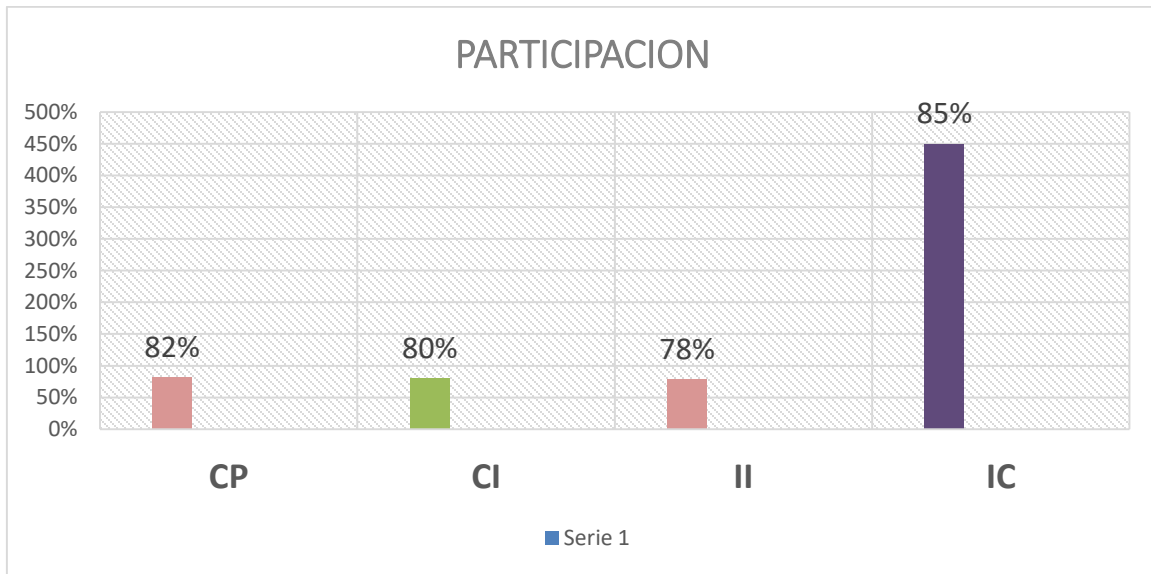
Equidad, con un 79 % indica que el personal siente que las normas, políticas, sanciones y reconocimientos son para todos pero que el manejo de personal se ha mejorado y que ahora se da de manera equitativa, que los procesos son más claros y/o hay transparencia, participación y oportunidad de mejora frente a las mismas, siendo consecuentes con la realidad del entorno o contexto laboral.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

## PARTICIPACION:



Esta variable fue evaluada, con un puntaje de 85%, indicador de que las personas perciben que son tenidas en cuenta por los directivos, para los diferentes procesos que se manejan dentro de la empresa y que se les informa oportunamente sobre los diferentes procesos y cambios que se dan al interior de la administración del Hospital Santa Cruz.

## SUBVARIABLES DE PARTICIPACIÓN:


Compromiso con la producción, con un 82% es indicador de que los colaboradores perciben que hay compromiso en el personal para lograr los objetivos institucionales y del grupo de trabajo, mostrando una mejora significativa en esta percepción, es decir que las acciones de intervención ejecutadas arrojaron resultado positivo para la institución.

Compatibilidad de intereses, con un 80% indica que los colaboradores perciben que hay completa compatibilidad y equilibrio entre las políticas de la organización y los intereses individuales de quienes allí laboran.

Comunicación o intercambio de información, con un 78% da cuenta del cambio en temas de comunicación interna de los procesos misionales de la institución, indica que los canales de información son más claros, sin embargo, pueden mejorarse a fin de que sean utilizados de manera eficiente, así mismo, se deben mejorar la comunicación entre los colaboradores a fin de que esta sea más asertivas cuando tienen que expresar algo al compañero o al usuario o de los directivos a los colaboradores.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

 <p><b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b> NIT No 800.213.942-1</p>	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

Involucración al cambio, con un 85 % da cuenta de un cambio positivo importante, indica que el personal percibe que es tenido en cuenta cuando hay procesos nuevos o cambios al interior del Hospital Santa Cruz, y son tenidos en cuenta, e informados de manera oportuna por los medios de comunicación con los que se cuenta el E.S.E.

En conclusión, el clima organizacional DEL HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA es percibido de manera muy POSITIVA por sus Colaboradores, sin embargo, ES IMPORTANTE fortalecer algunas variables que se correlacionan con los niveles de riesgo psicosocial, a fin de prevenir y/o disminuir riesgo psicosocial asociado al clima organizacional y la ocurrencia de casos de acoso laboral o síntomas de estrés en el trabajo.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*



	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

### CONCLUSIONES GENERALES:

El estudio se hizo de manera general, se dará el reporte por áreas con datos generales sin detallar el número de empleados por área a fin de garantizar la confidencialidad de la información suministrada por los participantes.

En términos generales el clima organizacional del Hospital Santa Cruz de Urumita fue evaluado de manera MUY ALTA 80% equivalente en la tabla de puntajes a un clima.

De las cuatro variables evaluadas: LIDERAZGO, MOTIVACIÓN, RECIPROCIDAD Y PARTICIPACIÓN, las mejores evaluadas fueron LIDERAZGO y PARTICIPACION ambas en el 81%, seguida de RECIPROCIDAD 79% y MOTIVACION 78% Diferencias no significativas entre variables.

Las Sub-variables mejor puntuadas fueron REALIZACION PERSONAL 88%, CUIDADO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL 88%, SOLUCION ADECUADA DE CONFLICTOS 87% e INVOLUCRACION AL CAMBIO 85%.

Las Sub-variables menores puntuadas fueron RESPONSABILIDAD 59% Y RETRIBUCION 67% las cuales ameritan intervención en las sub-variables más bajas con el fin de disminuir el riesgo psicosocial asociado al clima organizacional.

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*

	<b>E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</b>		CODIGO: ESE-HSC-SA-2014
	<b>NIT No 800.213.942-1</b>		VERSION:01
	Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005		Fecha: 27-03-2013
	<b>COMUNICACIONES E INFORMES</b>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS		<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	

### RECOMENDACIONES GENERALES:

Según los resultados al analizar por áreas la sub- variables, El plan de intervención debe ir orientado a fortalecer específicamente LA RESPONSABILIDAD, RETRIBUCIÓN, EQUIDAD, RECONOCIMIENTO DE APORTES e INTERCAMBIO DE INFORMACION.

Es importante tener en cuenta que para intervenir el Clima Organizacional se debe continuar afianzando los siguientes aspectos fundamentales: Ajustes en políticas administrativas, en este caso es importante que el responsable de gestión humana y su equipo de trabajo revisen política de incentivos y reconocimientos, los perfiles y funciones, diseñar estrategias para que los líderes propendan en sus colaboradores el trabajo en equipo, revisar el reglamento interno de trabajo y ajustarlos al manual de convivencia laboral, dar a conocer la existencia del comité de convivencia laboral su funcionamiento y establecer un canal o medio para la recepción de quejas reclamos y sugerencias, ajustar los cargos y funciones de acuerdo a los conocimientos y habilidades del personal, motivar al personal para que ejerzas sus funciones de manera responsable, eficaz y eficiente (Se incluye revisar la asignación de las tareas y tiempos para la entrega de resultados), realizar con la coordinación de Salud y seguridad laboral el estudio de los puestos de trabajo y de las instalaciones a nivel general y puestos de trabajo (para lo cual se ha de apoyar con un profesional idóneo para esta actividad con una asignación de tiempo), diseñar estrategias de comunicación permanente que generen pertenencia con la institución la participación y aceptación del cambio, continuar con el plan de capacitaciones y la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como programas de bienestar laboral.

### ANEXOS:

#### PRUEBA REALIZADA

Cuadernillo

<file:///C:/Users/KEINIS%20DURAN/Downloads/CUADERNILLO%20CLIMA%2018.pdf>

Hoja de respuesta

[file:///C:/Users/KEINIS%20DURAN/Downloads/HOJA\\_DE\\_RESPUESTA\\_CLIMA%2018.pdf](file:///C:/Users/KEINIS%20DURAN/Downloads/HOJA_DE_RESPUESTA_CLIMA%2018.pdf)

Manual. <file:///C:/Users/KEINIS%20DURAN/Downloads/MANUAL%20CLIMA%2018.pdf>

**CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.**

*Carrera 9 No. 8 -16 teléfonos (0957) 778098- Urumita la Guajira*