



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

¡CUÉNTEME LO CLARO!

- “Una iniciativa para fortalecer la comunicación asertiva como estrategia transformadora de paz, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.”





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**SONIA MARCELA CASTAÑEDA
ROMERO**

JOSÉ JAIME DÍAZ

LAURA LILIANA GARCIA DURAN

RUTH ORTEGA PAEZ

ALFONSO PÉREZ

MARÍA ELENA RESTREPO GARCÍA

**CLAUDIA LEONOR MONTOYA
CASTRO**

MARTHA CECILIA ALVARADO PITA



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.

Problema



Dificultad para la comunicación en los diferentes procesos que se realizan en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, debido a que en algunos de dichos procesos, hay poca oportunidad en la trasmisión de la información, llegando incluso a que sea el llamado «teléfono roto» la principal forma de comunicación, en otros además se entregan en ocasiones dobles mensajes, los cuales son contradictorios, todo esto genera confusión, deterioro de la Convivencia laboral al provocar enojo y roses interpersonales que han requerido la intervención de terceros en busca de solución o mitigación de los mismos, sin embargo algunos han avanzado afectando el Clima Organizacional y finalmente se refleja en la afectación negativa de la calidad en la prestación de los servicios.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

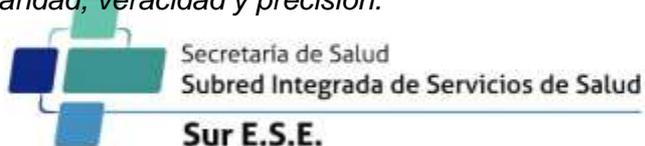
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

En dicha encuesta para la pregunta No.7: *COMUNICACIÓN DIRIGIDA: Respecto a la oportunidad, claridad, veracidad y precisión de la comunicación emitida de la Gerencia a los Colaboradores, me siento...*, se obtuvo el siguiente porcentaje de satisfacción:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PORCENTAJE
INSATISFECHO	42.2%
SATISFECHO	57.8%
OBSERVACIÓN: Nadie se siente Totalmente satisfecho	0%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta de clima organizacional, Subred Sur. Vigencia 2017

En el cuadro anterior se observa que el 42,2% de los encuestados, se encuentran insatisfechos con los aspectos de comunicación evaluados en dicha pregunta: *oportunidad, claridad, veracidad y precisión*.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

POBLACIÓN OBJETIVO

La estrategia se desarrollará en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, la cual fue conformada mediante Acuerdo 641 de abril de 2016, con la fusión de los anteriores Hospitales: Tunal, Meissen, Tunjuelito, Vista Hermosa, Usme y Nazareth, en la actualidad en total cuenta con 5.537 colaboradores, de los cuales 771 son de planta, 4.133 de OPS y 633 son personas jurídicas.

Para el desarrollo de esta propuesta, se tomará como población objetivo dentro de la Prueba Piloto, el servicio de UCI Neonatal de la USS El Tunal; servicio que cuenta con 42 colaboradores entre asistenciales y administrativos en las diferentes franjas de atención.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

JUSTIFICACIÓN

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., teniendo presente la importancia de un adecuado Clima organizacional, realizó en la vigencia 2017 una encuesta, con el objetivo de *“Identificar los aspectos positivos y negativos del Clima de Organizacional en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E, con el fin de promover el mejoramiento de las condiciones de motivación, comunicación y productividad de los trabajadores”*

En esta encuesta participaron 1.715 colaboradores de diferentes áreas de trabajo de la Subred Sur, que corresponde al 31% del total del personal de la Subred.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

JUSTIFICACIÓN

- Para la Sub red es importante alinear actitudes, practicas, y saberes, lo que requiere lineamientos claros desde nivel estratégico que permita permear los niveles tácticos y operativos para lograr la adherencia de las diferentes estrategias institucionales.
- Es necesario que la comunicación fluya en diferentes vías desde el nivel jerárquico como entre los diferentes procesos institucionales y se basa en tres tipos: Descendente, ascendente y horizontal.
- El objetivo de estos es mitigar los malos entendidos y rumores , con el fin de que no se escale el conflicto y se obtengan propuestas de mejoramiento que favorezcan el clima organizacional.



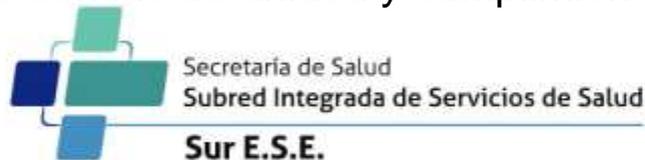
JUSTIFICACION



El fortalecimiento de esta comunicación nos favorecería en:

La comunicación interna:

- **Efectividad:** Trabajo en equipo e individual y sentido de pertenencia.
- **Información:** sobre todo lo que sucede en la institución
- **Adaptabilidad:** Se responde mas rápido a los cambios
- **Confianza:** Promueve buenas relaciones entre los colaboradores y público de interés.
- **Pertenencia:** Genera sentido de unidad y cumplimiento de metas institucionales.



JUSTIFICACION



Continuación...

La comunicación externa:

- **Identidad:** Valor diferenciador que genera confianza
- **Imagen:** Significado para reconocer y recordar la entidad
- **Sinergia:** Cooperación entre entidades para aumentar efectividad de la comunicación **Relaciones Públicas:** Fortalecer los vínculos entre los diferentes públicos.
- **Reconocimiento:** Por las características y rasgos de la organización.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROPUESTA

Conscientes de que la comunicación es el proceso más importante de interacción entre los seres humanos, para lograr un desarrollo personal y corporativo, consideramos importante a través de esta propuesta, poder contribuir con el fortalecimiento de la Comunicación Asertiva como Estrategia Transformadora de Paz, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., para que en caso de presentarse un conflicto por falta de asertividad en la comunicación, éste se pueda manejar de forma constructiva.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

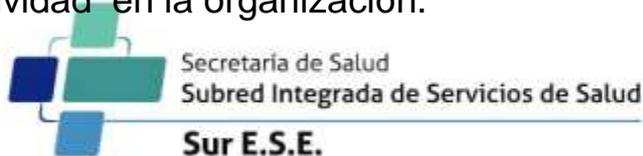
Sur E.S.E.



SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Desarrollar e implementar estrategias innovadoras para fortalecer la Comunicación Asertiva a través del uso de herramientas tecnológicas y didácticas, apoyados en talento humano comprometido como facilitadores del proceso.

Esta iniciativa esta enfocada en el cliente interno de la Subred en los diferentes niveles organizacionales, con la cual se pretende impactar positivamente la adaptación al cambio, interiorizando y vivenciando el nuevo modelo de salud, la convivencia entre colaboradores, el clima organizacional , la calidad en la prestación de los servicios y efectividad en la organización.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

ESTRATEGIAS:

A CORTO PLAZO: (PRUEBA PILOTO)

Con el apoyo del área de comunicaciones, diseñar el instrumento denominado ASERTIMETRO, el cual se socializará por diferentes vías (en línea, cartelera, separador y otras fuentes que se consideren), el cual debe ser manejado por todos los niveles de la organización; estratégico, táctico y operativo. Este instrumento nos permite hacer un diagnóstico frente al manejo de la comunicación asertiva al interior de cada área o servicio y entre las diferentes áreas, así como desarrollar una acción pedagógica para mejorar este proceso de acuerdo a sus características.

Empoderar facilitadores de comunicación en las áreas de la prueba piloto



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

ESTRATEGIAS:

A MEDIANO PLAZO

- Con el apoyo del área de sistemas y comunicaciones, poner al servicio una herramienta tecnológica de uso general - aplicativo, la cual permita interactuar con información objetiva, oportuna, veraz, empática y clara en tiempo real para abordar los diferentes temas institucionales dentro del proceso de comunicación ascendente, descendente y horizontal , la cual permite hacer seguimientos .
- Diseñar la ruta de comunicación en todos los niveles, la cual incluye los mecanismos con formulación de planes de mejora al proceso.
- Empoderar facilitadores de comunicación diferentes puntos de atención de la Subred.





PRUEBA PILOTO

- Se coordinaron acciones con el fin de intervenir la situación identificada en la UCI neonatal de la Unidad de Servicios de salud Tunal, en donde la falta de comunicación asertiva ha generado desarmonía en el equipo de trabajo, lo cual impacta negativamente el ambiente laboral al interior de este servicio.

INTRVENCIÓN

- Se generaron espacios de escucha individual y grupal, donde se evidencian inconformidades y rupturas en las buenas maneras de interactuar, inadecuada retroalimentación entre pares y por parte de los superiores, no se siguen los conductos regulares de comunicación, no existen mecanismos de escucha y solución a los conflictos.
- El equipo propone fortalecer competencias en comunicación asertiva, trabajo en equipo y vocación orientada en metas comunes y liderazgo.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN

- Se designó un facilitador de comunicación, que para este caso es el profesional de apoyo al programa de humanización.
- Se coordinaron actividades con los líderes de la UCI neonatal, entre las cuales se generaron espacios de escucha grupal y a partir de esto se realizaron sensibilizaciones para incentivar el trabajo en equipo, el colegaje y la comunicación asertiva.
- De cada una de estas intervenciones se generaron actas y registros fotográficos; firmadas y avaladas por el grupo o persona participante.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

- Teniendo en cuenta que la situación identificada con todo el equipo de trabajo evidenció que la raíz de la percepción del mal ambiente laboral en el grupo se debe principalmente a la falta de comunicación asertiva, se propuso la utilización de la herramienta pedagógica “ASERTÍMETRO”, la cual semaforiza diversos estados posibles en las diferentes formas de comunicación y propone pautas de mejoramiento relacionadas con las características deseadas.
- Todo el proceso irá enmarcado en un proceso formativo y de seguimiento que de cuenta de los avances de la intervención, así como de las propuestas de mejora.



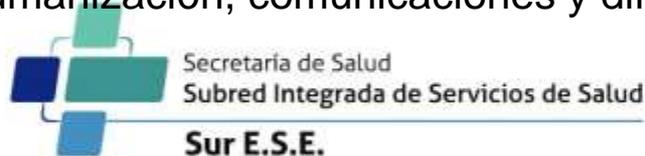
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.

CONCLUSIONES



- La metodología de intervención utilizada y el asertímetro fueron bien recibidos por el equipo de trabajo, por constituirse en abordajes prácticos apoyados en una herramienta amigable, de fácil aplicación, de gran valor y aprendizaje.
- Fortaleció competencias frente a la comunicación asertiva en los colaboradores.
- Produjo impacto positivo reflejado en la retroalimentación escrita y verbal emitida por los colaboradores.
- Mostró como el trabajo en equipo interdisciplinario para abordar una problemática se enriquece con la contribución desde diferentes miradas. (integrantes curso de educación para la paz y gestión del conflicto distado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, humanización, comunicaciones y dirección de talento humano.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SIGUIENTES PASOS PARA EL DISTRITO

- Desarrollo de la iniciativa y ajustes en el desarrollo a nivel Institucional.
- Transmisión de aprendizaje a otras Instituciones y ajustes.
- Implementación Distrital



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.

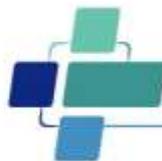


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

AGRADECIMIENTOS

- A la subred integrada de servicios de Salud Sur por permitirnos participar en esta iniciativa.
- A la CNSC por proponer este curso.
- Al profesor Fabio Castro y Daniel por los conocimientos compartidos
- A los compañeros que con su participación nos permitieron aprender.



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Fuente: Población objetivo dentro de la prueba piloto. Servicio UCI Neonatal USS El Tunal



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Fuente: Población objetivo dentro de la prueba piloto. Servicio UCI Neonatal USS El Tunal



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur E.S.E.