

Carrera: Psicología Industrial

**Diplomado: Manejo de las Emociones y
Gestión de Conflictos**

Proyecto:

Manual para la Gestión de la Convivencia Organizacional para centro
de salud HEMMI

Autores:

Ysa Yinet Abreu Rodríguez
Amarfi Guzmán Liriano
Johanny Morel Cuello

Facilitadoras Acompañantes:

Alexandra Ventura
Mirtha Gómez

**17 de agosto del 2021
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana**

MANUAL DE CONVIVENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



ÍNDICE

Introducción.....	5
Objetivos General.....	7
• Objetivos Específicos	
• Justificación	

CAPITULO I ASPECTOS INTRODUCTORIOS

Y GENERALIDADES..... 9

- La Organización
 - El Clima
 - Clima Organizacional
 - La Convivencia Laboral
 - Las Condiciones De Trabajo
 - Los Conflictos
 - Conflictos Laborales U Organizacionales
 - Causas De Los Conflictos
 - Consejos Para Resolver Conflictos

CAPITULO II PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....13

- Historia Del Hospital HEMMI
- Servicios Que Ofrece
- Marco Filosófico

LA CONVIVENCIA ORGANIZACIONAL.....16

CAPITULO III ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA....17

- Principales Situaciones Que Generan Conflictos Y Evidencian Oportunidades De Mejora En El Manejo De La Convivencia Organizacional.
 - Resultados..... 18
 - Tablas De Resultados Cuantitativos.....19
 - Diagnóstico De Resultados Cualitativos.....24

CAPITULO IV MANUAL DE CONVIVENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Manual De Convivencia.....	27
Alcance	
▪ Reglas Generales	
▪ Deberes Y Responsabilidades	
▪ Seguridad Y Salud En El Trabajo	
▪ Beneficios Que Ofrece La Empresa	
▪ Sanciones Al Incumplimiento Del Manual	
▪ Acciones Disciplinarias	
▪ Procedimientos Para Las Acciones Disciplinarias	
▪ Procedimientos para La desvinculación del colaborador	
Cumplimiento Del Manual.....	50
Conclusión.....	51
Recomendaciones	
Anexos.....	52
Referencia Bibliografía.....	61

Introducción

Como lo manifiestan Guillén y Guil (2000), el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedece a las percepciones de los mismos en cuanto a su entorno laboral.

Una empresa se revela a través del clima laboral y su madurez a través de su cultura organizacional, y la percepción directa o indirecta que tengan los colaboradores.

Los conflictos son inevitables, así como sus causas y sus soluciones, esto se presentan frecuentemente hasta en las empresas de mayor prestigio, y en la mayoría de los casos debemos de actuar como canalizadores para mejorar el desempeño de las organizaciones, el conflicto puede actuar como una forma positiva o negativa, de modo que la gerencia no debe esforzarse en que desaparezca, sino eliminar los que afecten negativamente a los esfuerzos que la organización dedica para alcanzar sus objetivos.

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un plan de mejora para favorecer el clima laboral del Hospital de Especialidades Médicas Materno-Infantil Dr. Paulino Reyes (HEMMI), en el que realizaremos un análisis sobre la satisfacción laboral de los colaboradores y así identificar, que puede provocar algunos conflictos los cuales se presentan en la empresa, de esta manera establecer cómo será manejado para llegar a un acuerdo efectivo entre éstos y el departamento correspondiente.

Los aportes de este manual de convivencia pretenden ser un punto clave para la medición periódica del clima organizacional, formando parte de la estructura del el Centro de Especialidades Médicas Materno-Infantil Dr. Paulino Reyes (HEMMI). Los resultados de este instrumento, ayudaran al mejoramiento continuo de sus recursos humanos, lo que pone de manifiesto la necesidad de

estar actualizado tanto en teoría y habilidades prácticas para dirigir de forma exitosa los recursos humanos.

Los resultados del estudio facilitarán, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con miras a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los empleados, traducido en calidad de vida.

También se demostrará la importancia que tendrá el liderazgo en la organización ya que es una herramienta que por medio de técnicas se aplicarán estrategias para que cada trabajador se desarrolle y tenga habilidades orientadas a solucionar conflictos laborales.

En esta ocasión hemos elaborado un instrumento que nos ayudará a diagnosticar los factores que influyen en el clima laboral de la empresa del sector salud, Hospital de Especialidades Médicas Materno Infantil Dr. Paulino Reyes, S. A. S. (HEMMI), y las determinantes para las relaciones y solución de conflictos, favoreciendo el desarrollo de las operaciones con éxito.

Objetivo General

Analizar y evaluar el clima organizacional de la empresa del sector salud del Hospital de Especialidades Médicas Materno Infantil Dr. Paulino Reyes. (HEMMI), para identificar los factores que afectan la estabilidad laboral.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el clima laboral de la empresa del sector salud mediante la implementación de un cuestionario basado en los factores motivacionales.
- Identificar cuáles son las variables que inciden más en los resultados del clima laboral.
- Plantear estrategias que integre las áreas de oportunidad que surjan de la evaluación efectuada.
- Determinar cuáles son las expectativas del personal que labora en la empresa.
- Investigar la motivación del personal para medir la influencia que tiene en los conflictos que se pueden presentar.

Justificación

La falta de un centro hospitalario especializado en la Zona Sur De Santiago ha generado una problemática de salud: existe una fuerte demanda de servicios médicos y hospitalarios por parte de los pobladores que no reciben atención, ya que los actuales espacios no son suficientes para satisfacer la demanda de estos servicios en el municipio. Para cubrir dicha necesidad se ha creado un proyecto llamado Hospital De Especialidades Médicas Materno Infantil Dr. Paulino Reyes (HEMMI), ubicado en la Avenida Yapur Dumit en la provincia de Santiago.

El manual de convivencia del clima organizacional, proporciona los principios relacionados con el medio ambiente laboral, las prácticas comerciales y relaciones con los grupos de interés.

El Clima Organizacional del Hospital HEMMI

CAPITULO I ASPECTOS INTRODUCTORIOS Y GENERALIDADES

La organización

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. (Chiavenato, 2007, p 6)

El clima

Es un constructo complejo, multidimensional, relacionado con la cultura de un modo poco claro, que puede estudiarse como causa, como efecto o como condición intermediaria y que siempre se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven. (Toro-Álvarez, 2009, p. 72).

El concepto del **clima** está asociado a otro relacionado con el ambiente que rodea a la persona al realizar su trabajo tales como: atmósfera, comportamiento social, condiciones, cultura, ecología, entorno, campo, ambiente, moral, medio, etc. (Gilmer, 1976, p. 28).

El Clima Organizacional

Según (Goncalves, A. 1997 p. 4) se refiere a un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, tales como la productividad, satisfacción, rotación y comportamiento de las personas.

El “clima laboral” es el medio ambiente humano, afectivo, cálido y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano que contribuye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado necesariamente con el “saber hacer” del directivo, gerente, jefe supervisor con los comportamientos de las personas, con su manera de comportarse, dirigir, trabajar y de relacionarse, en complemento con su interacción con los trabajadores, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Dentro de una organización existen tres estrategias **para medir el clima organizacional**; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello. (García y Bedoya, 1997, p. 48).

En este caso nos auxiliamos de la última estrategia, elaboramos una encuesta tipo cuestionario, la misma aportó la facilidad de medir de forma anónima, cuáles son los conflictos que acontecen y no permiten que se desarrolle un clima positivo entre los colaboradores.

Según Brunet (1987) el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima, **es el cuestionario escrito**. Este tipo de instrumento presenta al cuestionado, preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con esta descripción.

Como lo describe Robbins el colaborador debe estar satisfecho y a gusto con lo que realiza, amar y darle carácter a la labor que realizada día a día.

Robbins (2009) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

La Convivencia Laboral

Una convivencia laborar sana muchas veces no es fácil e incide de manera directa en la productividad y la disposición que se tiene frente a las tareas que se deben realizar. Un clima adecuado tiene múltiples ventajas, en primer lugar, facilita con creces el trabajo en equipo. Obviamente, si existe un espacio cordial los proyectos grupales se toman con mucha más filosofía y motivación.

Condiciones de trabajo

Influyen mucho dentro de la organización ya que el colaborador debe sentir que el espacio donde presta su servicio es cómodo y de esta manera puede evitar accidentes laborales, no solamente físico si no también psicológicos. En las organizaciones muchas veces los colaboradores no se adaptan a su cultura, y pueden surgir conflictos que empañen de manera negativa el clima organizacional.

Los conflictos

Según Ezequiel Ander-Egg (1995) sostiene que el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario.

Los conflictos laborales u organizacionales, surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc. (Avile, 2009).

Los conflictos pueden surgir bien como una consecuencia directa de las relaciones interpersonales existentes en las organizaciones, oh bien como algo inherente a la propia empresa. Por otro lado, podemos definir los conflictos industriales como aquellos que surgen de las discrepancias existente en entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización (Garcia, 2006).

Causas de los conflictos

Diferencias de personalidad o estilo, problemas personales o familiares, hasta factores organizativos como liderazgo, gestión y presupuesto. Ruth Mayhew (2018)

Consejo para resolver los conflictos

- Reúnete con las partes implicadas para tratar de solventar el problema.
- Mantén la calma y escucha con atención a las partes que intervienen en el conflicto.
- Entiende lo que quiere conseguir cada una de las partes.
- Hazles entender que no existe una única forma de ver las cosas, y que tienen que estar dispuestos a ceder en algo para llegar a una solución.
- Impide que se ataquen personalmente.
- Identifica en lo que están de acuerdo y en lo que no para proponer solución (Peever, 2021).

II PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Historia de la Empresa



El Hospital de Especialidades Médicas Materno-Infantil Dr. Paulino Reyes (HEMMI) inició sus servicios médicos a la población el 1ro. de marzo del 2019, su objetivo principal es brindar asistencia especializada y salud integral.

Es un hospital privado de tercer nivel de atención al usuario ubicado en la zona sur de la provincia de Santiago de República Dominicana, este viene a suplir necesidades de atención de salud a una zona que está alejada de los demás centros de la provincia.

Servicios que ofrece

Contamos con las especialidades más necesarias para el cuidado y seguimiento de padecimientos desde neonatal hasta la tercera edad distribuidas en dos edificios hospitalarios y profesional, con las siguientes áreas.



1. Seguros
2. Archivo
3. Esterilización
4. Imágenes Diagnósticas
5. Farmacia Interna I
6. Cocina
7. Lavandería

4to Nivel

1. Cirugía General
2. 3 salas de Quirófanos
3. 4 Camas pre y post
4. Hospitalización
5. Farmacia Interna II

1er Nivel

1. Información y recepción
2. Emergencia Adultos
3. Emergencia Pediátrica
4. Emergencia Covid-19
5. Toma de muestra de Laboratorio
6. Toma de muestra de antígenos
7. Caja General
8. Fisiatría

5to Nivel

1. Cirugía Ginecológica
2. 3 salas de Quirófanos
3. 4 Camas Pre-post
4. Hospitalización
5. Sala De Neonatos 15 cunas
6. Área de Observación de RN

2do Nivel

1. Unidad de Cuidados Intensivos Adultos
2. Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrico
3. Unidad de Cuidados Intensivos
4. Hospitalización

6to Nivel

1. Uci Neonatal
2. Hospitalización
3. Tecnología

7mo Nivel

1. Laboratorio
2. Finanzas
3. Gestión Humana
4. Salón De Consejo Administrativo

3er Nivel

1. Dirección de Enfermería
2. Estadística
3. Epidemiología
4. Servicios Generales
5. Hospitalización

Áreas externas

1. Compras
2. Almacén
3. Depósitos de desechos
4. Planta de Oxígeno
5. Generadores eléctricos
6. Morgue
7. Oficina de Seguridad
8. Parqueos

Desarrollar este hospital responde a nuestro interés de acercar la medicina integral a la gran cantidad de personas que nos visitan desde las poblaciones que habitan en esta área de la ciudad, que no cuentan con un hospital con las debidas atenciones.

Con este proyecto se cumple el deseo de seguir priorizando la excelencia en la calidad de atención y el respeto a la dignidad de las personas. La salud es un derecho fundamental para todos los seres humanos, el cual es Reconocido por organizaciones y por los gobiernos.

Históricamente, el goce de la salud se ha procurado en espacios especiales para brindar atención llamados hospitales, los cuales han ido evolucionando a través de las épocas haciendo que se otorgue mejores servicios y condiciones para los enfermos.

Marco Filosófico

Misión:

Somos un hospital especializado enfocado en brindar a nuestros usuarios servicios de salud basados en los más altos estándares de calidad, profesionalismo y seguridad.

Visión:

Ser líderes en el mercado de servicios de salud a nivel nacional para convertirnos en un hospital docente.

Valores:

- Confianza y seguridad.
- Ética.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Integridad.
- Honestidad.
- Sensibilidad.
- Calidad.
- Liderazgo.

La convivencia organizacional

Es un campo extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. En gran medida las personas que participan en ella. El tema es fundamental para aquel que quiera participar directa o indirectamente en una organización, ya sea como miembro, cliente, proveedor, dirigente, investigador, consultor, analista o admirador, pues quien tiene que hacer negocios, asociarse, desarrollar relaciones o actividades con las organizaciones debe conocerlas bien. (Chiavenato 2009, p 5).

Día a día en el trabajo convivimos con diferentes personas, lo que indica que debemos de compartir a su lado espacio y tiempo, por lo que nos toca trabajar mano a mano. Aunque estemos a diario con ellas no quiere decir que las conocemos a fondo, y muchas veces olvidamos lo importante que son las buenas relaciones en el trabajo.

La convivencia organizacional es un momento muy idóneo para mejorar el ambiente laboral en las empresas, ya que un clima adecuado es una ventaja para la misma, facilita el trabajo en equipo, claro está si existe un buen espacio cordial entre los grupos de trabajo.

En la empresa debe predominar el respeto por la diversidad, una buena comunicación al interactuar con los demás compañeros. Somos seres humanos y esta condición natural es la que hace que cada uno tenga un punto de vista diferente y múltiples reacciones y emociones, por lo que es importante tener presente siempre llegar acuerdos básicos entre colaboradores y directivos es de gran ayuda a la hora de preservar la confianza y la armonía en la organización.

III ANALISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Principales situaciones que generan conflictos y evidencian oportunidades de mejora en el manejo de la convivencia organizacional.

En el levantamiento previo de la información de la empresa que hemos hecho, se ha podido constatar que una de las situaciones que generan mayor conflicto es la falta de comunicación entre departamentos, pues se deben establecer objetivos claros por cada uno y así no tener choque de intereses en un momento determinado.

Es importante fomentar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva para enfocarse en la resolución de conflictos y el cumplimiento de los procesos y políticas establecidas, pues eso permite mantener la objetividad y el consenso general.

Método de recolección de datos

En esta encuesta nos enfocaremos en cuáles son esas variantes que no permiten fluir y manejar los departamentos según los objetivos específicos y luego generales, para convertir esas oportunidades de mejora en puntos a favor que refleje finalmente una mejor atención al usuario.

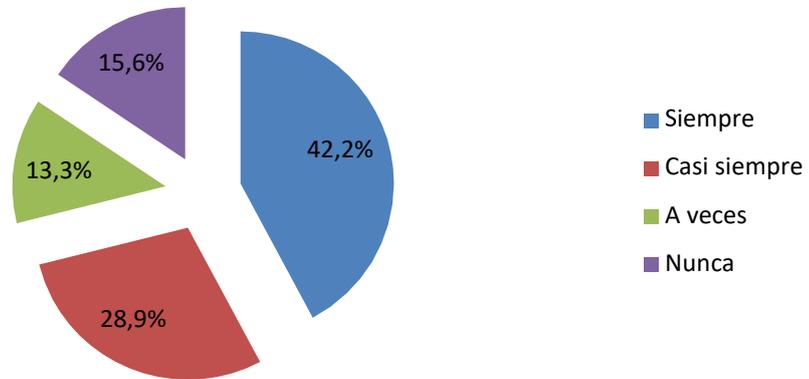
Se aplicó dicha encuesta a cuarenta y cinco (45) colaboradores, de las diferentes áreas y departamento del Centro Hospitalario HEMMI.

Resultados

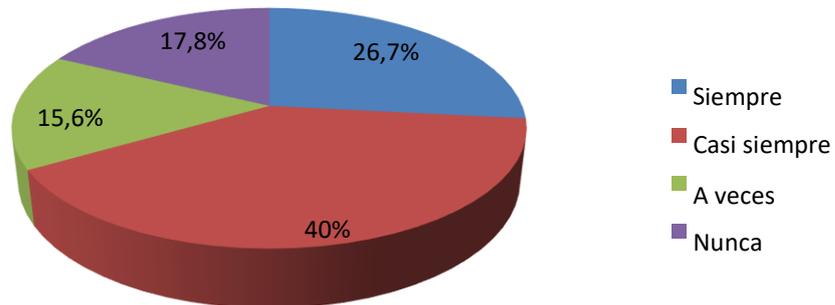
Los resultados arrojados por la encuesta de forma cuantitativa están plasmados aquí, y de esta manera podremos tener un diagnóstico, más acabado para poder dar las recomendaciones y sugerencias, que podrán mejorar su clima organizacional.

Tablas de resultado cuantitativo

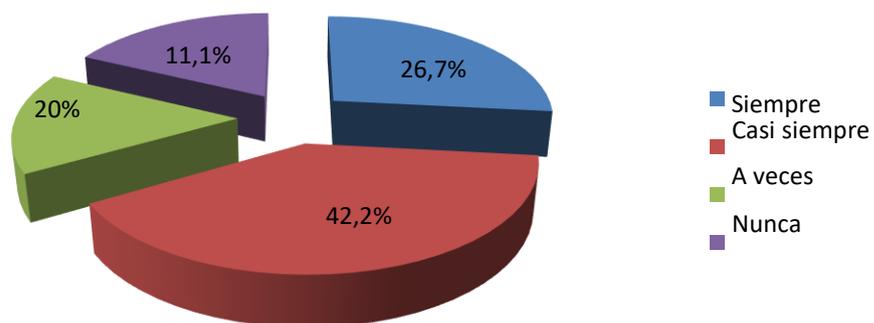
1. En su departamento se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo



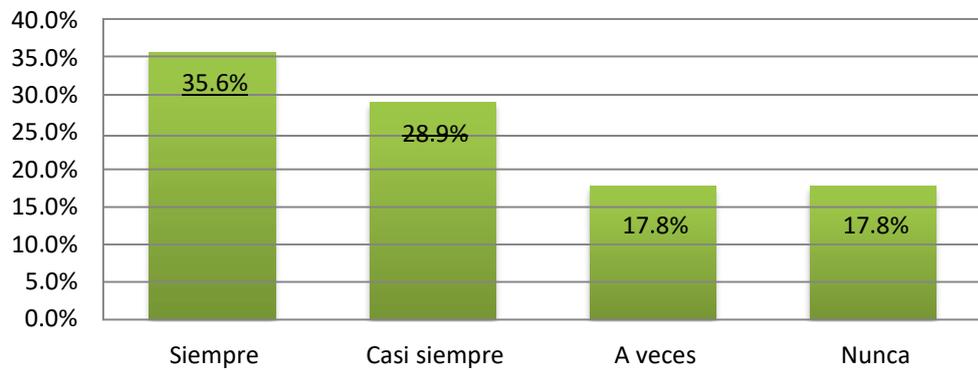
2. Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias particulares



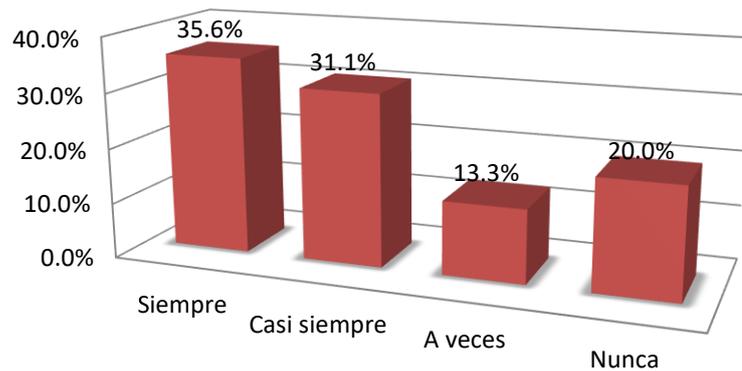
3. Cuento con las herramientas necesarias para hacer mi trabajo.



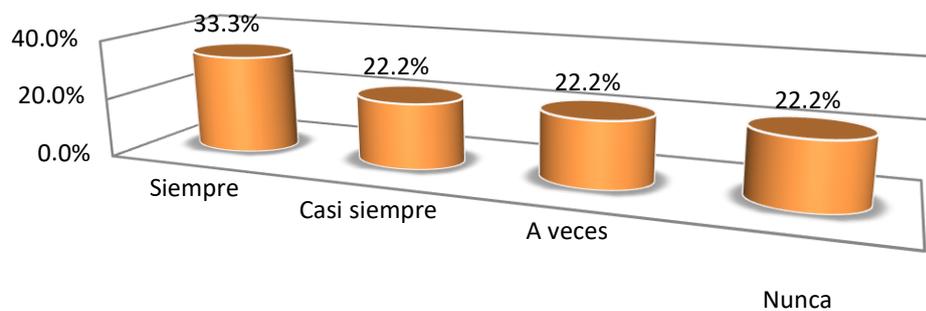
4. Los superiores de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación de sus colaboradores



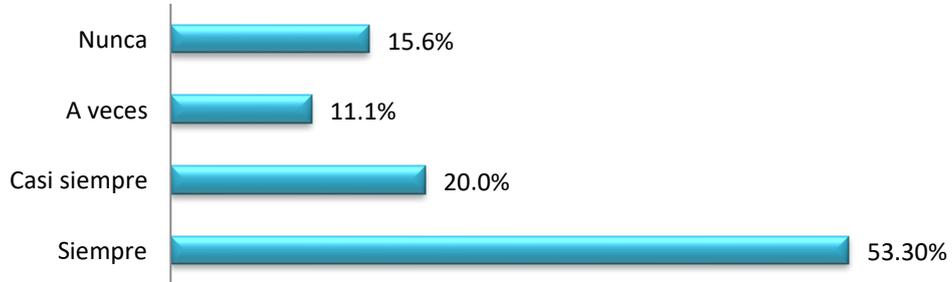
5. El superior inmediato me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.



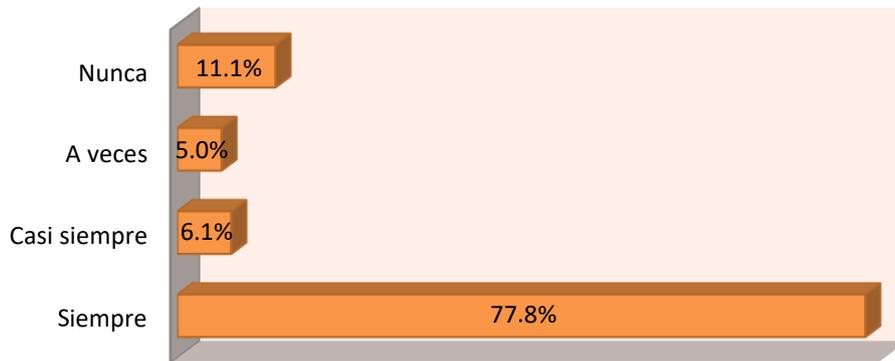
6. Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.



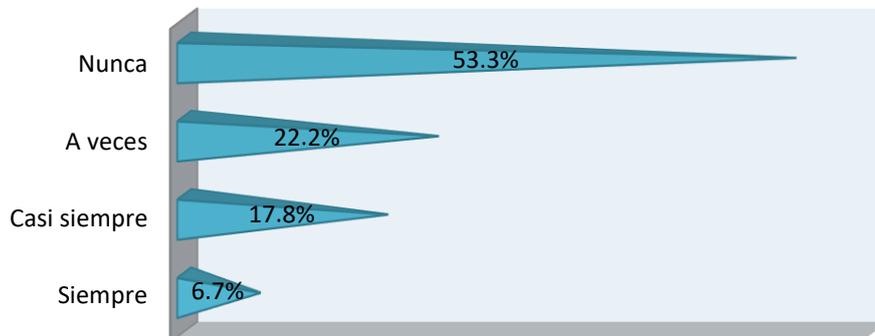
7. Mi superior inmediato es claro y específico cuando define los objetivos de trabajo en el departamento



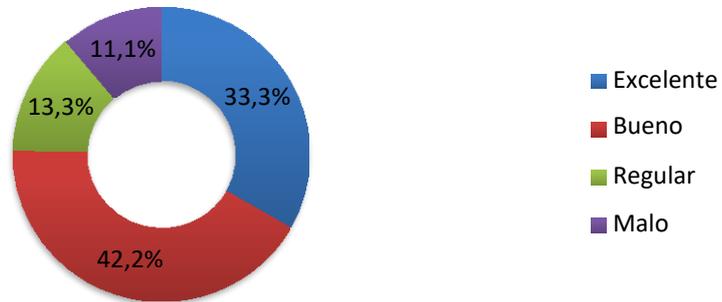
8. Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades.



9. Recibe otras remuneraciones por el cumplimiento de metas.



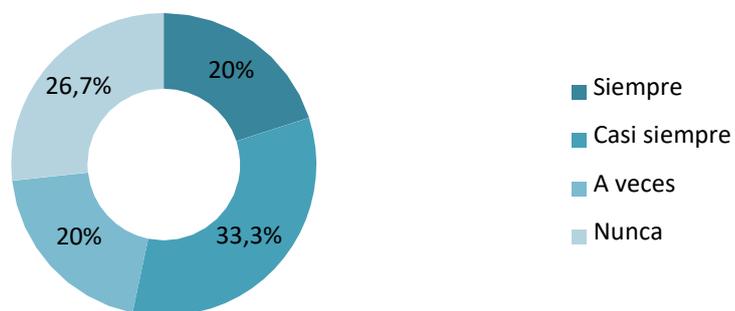
10. Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa



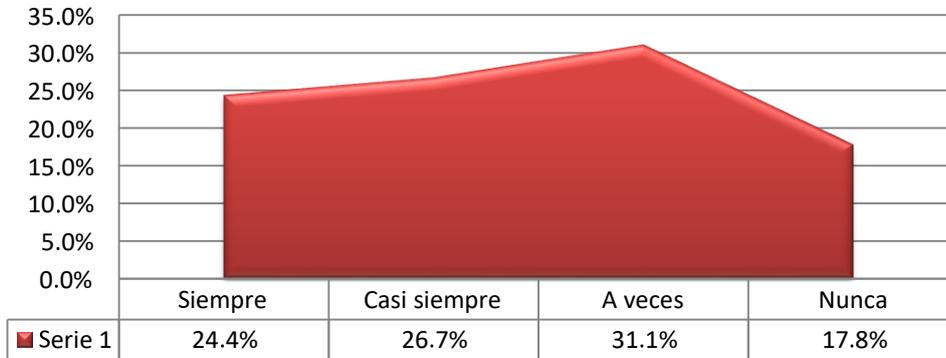
11. El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de crecimiento y de aprendizaje.



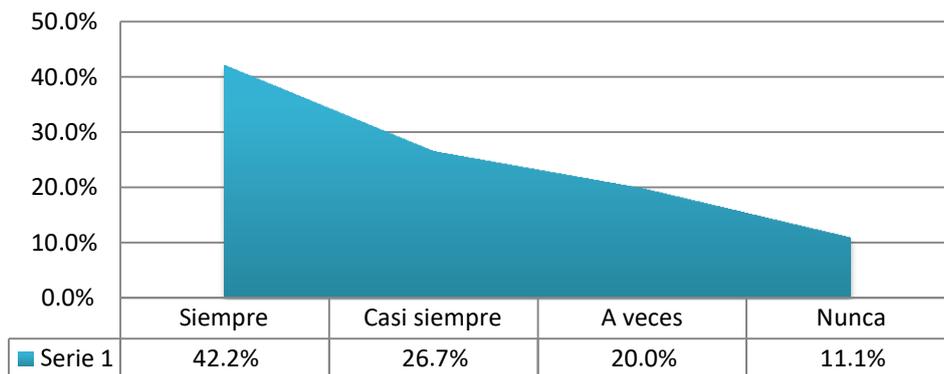
12. Sus objetivos personales están relacionados con los objetivos de la empresa.



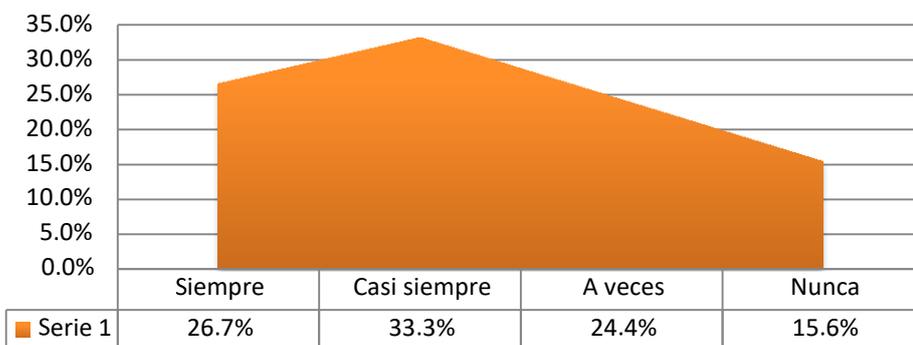
13. Está usted de acuerdo como se maneja el departamento en el que trabaja respecto a las metas que este tiene que cumplir.



14. Su departamento se encuentra orientado a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.



15. La comunicación fluye oportuna y efectivamente.



Diagnóstico de resultados cualitativos

Esta evaluación se realizó por las situaciones que se presentan en los departamentos, que pueden resolverse dentro y en ocasiones trascienden por no tener buena comunicación entre los equipos. Podemos ver que cuando se cuestiona en relación a si se fomenta el trabajo en equipo, se puede validar que siempre es así con un 42.2%.

Es un porcentaje aceptable pero igual nos debemos enfocar en el 15.6% de los encuestados que responden que nunca se enfocan en el trabajo en equipo para motivar el equipo. En estos casos para manejar los conflictos que surgen por la falta de trabajo en equipo se debe reforzar con actividades de integración y otras que fomenten esta buena práctica.

En la segunda pregunta nos dirigimos a cuestionar a los colaboradores en relación a sus sugerencias e iniciativas tomadas en cuenta y el mayor porcentaje con un 40% denota que casi siempre así es. En los equipos se ha podido constatar que el mismo grupo que entiende que no existe el trabajo en equipo es el mismo que entiende que las iniciativas y sugerencias no son tomadas en cuenta, entendiendo entonces que una va de la mano con la otra, es importante enfocarnos en esta oportunidad de mejora.

Es parte importante del buen desempeño del colaborador/a contar con las herramientas necesarias para estos fines, vemos que un 42.2% responde que Casi siempre cuentan con ello. Lo que da una luz de que existe un compromiso de la empresa en proveer lo necesario para la comodidad del colaborador.

Otro factor importante en el clima organizacional está poder contar con supervisores que se preocupan por mantener motivados a los colaboradores, en este ítem podemos apreciar que 35.6% de los encuestados piensan que siempre pueden sentir el soporte de sus supervisores.

Por otro lado, un 17.8% de la población sería nuestro enfoque pues, entienden que nunca pueden contar con ellos. Es vital para una organización y más una que se dedica a la atención de salud integral, propiciar un ambiente agradable para los colaboradores y los supervisores o coordinadores son quienes están destinados a mantener ese contexto e intermediar en los conflictos que se puedan presentar que impida esto.

Cuando un colaborador está teniendo debilidades en su trabajo el supervisor debe hacer un feedback o retroalimentar esos puntos a mejorar, por esto evaluamos la opinión de los colaboradores en este sentido y visualizamos que el 35.6% entiende que sí y el 20% entiende que nunca son convocados a ver sus debilidades y como mejorarlas.

Esto es imprescindible que luego de una evaluación de desempeño en la cual implícitamente está involucrado el supervisor, debe darse conocer al trabajador cuales puntos debe mejorar y cuales está haciendo bien para que sienta que su sacrificio es recompensado y su mala conducta tiene consecuencias.

En una organización que está con interés de crecer es muy importante facilitarle la formación en las distintas áreas que permita al colaborador desarrollarse y que pueda aportar los conocimientos adquiridos en su labor diaria, por esto se evaluó este factor obteniendo un porcentaje de 33.33% a la respuesta de que siempre se recibe esta formación.

Cuando una empresa está iniciando como es el HEMMI es importante plantear a los colaboradores objetivos claros por los cuales se guiará la empresa así podemos enfocar todos los esfuerzos hacia la misma dirección por eso podemos ver que siempre se determinan objetivos claros y específicos con un 53.30%. Cada supervisor debe transmitir estos objetivos a cada colaborador para poder medir el rendimiento específico y general que al final se medirán con el resto de indicadores que tendremos en la organización.

Al inicio de las labores del colaborador es necesario inducir sobre cuáles son las funciones y responsabilidades, pues es la forma en la que más adelante podremos medir si lo ha hecho bien o mal, si no trabajaría simplemente copiando a los demás y se propicia una desmotivación que afecta a la organización gravemente, pues si las tareas no tienen responsables nadie las hará con criterio.

Parte de la motivación del empleado se debe a las remuneraciones adicionales a su salario en el caso de este ítem se pudo evidenciar que existe desmotivación en este factor, pues un 53.3% entiende que nunca se da remuneraciones adicionales por el cumplimiento de metas. Por eso en este proceso de evaluación que hacemos debemos determinar según el tipo de colaborador cual es la motivación que se puede implementar pues cada individuo se motiva de manera diferente aun teniendo la misma formación.

En general evaluamos la satisfacción del colaborador con la empresa y existe un 42.2% que lo califica como buena. Es necesario enfocarnos en elevar unos puntos más de este porcentaje pues siempre se puede motivar cada vez más a los colaboradores.

MANUAL DE CONVIVENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Manual de convivencia del clima organizacional

El manual de convivencia para el clima organizacional es un documento creado para el Hospital HEMMI con el propósito de fomentar y estimular el clima laboral, poniendo en práctica las normas de conducta, y así motivar al personal a mejorar la relación con los demás.

Este manual de convivencia es aplicado al trabajo se basa en un conjunto de principios básicos, valores, comunicación, trabajo en equipo y uso de recursos de la organización, la manera como debemos de conducirnos en nuestro entorno laboral. Todos estos aspectos tienen objetivos que los colaboradores de la empresa deben cumplir para mantener un orden y un ambiente adecuado.

Para lograrlo, se requiere del análisis y conocimiento por parte de los líderes de área para que su gestión fomente siempre un ambiente de respeto a las normas y regulaciones, a la empresa, a los clientes y proveedores y a todo su personal. Como colaboradores de la empresa asumimos responsabilidades personales y demostramos nuestro compromiso para cumplir con este manual de convivencia.

Alcance

El presente manual aplica a todos los colaboradores, independientemente de su cargo o nivel, que trabajan para la empresa, incluyendo sin limitar, Directivos, Gerentes y en general cualquier colaborador eventual o permanente.

Reglas Generales

- a) En el espacio laboral los colaboradores deben mantener organizados y limpios sus lugares de trabajo, guardando prudencia con la decoración personal que ponen, debido a que, si son espacios generales o de dirección deben mantenerse con ambiente de carácter institucional, que reflejen formalidad.

- b) No deben incurrir en conductas, realizando labores o participando en actividades que resulten en contra de los intereses de la empresa.
- c) No generar comentarios de la vida privada o familiar de colaboradores, clientes o visitantes, ni declaraciones falsas, viciosas o maliciosas referentes a la institución.
- d) No realizar colectas ni distribución de literatura no relacionada a la operación del trabajo (compra o venta de mercancías, préstamos, u otras actividades que de igual naturaleza).
- e) Manejo adecuado de los dispositivos de seguridad de la empresa.
- f) No se permite ausentarse del trabajo sin justificación.
- g) Tener receptividad cuando sea requerido realizar chequeos médicos de rutina.
- h) Preservar y custodiar los bienes de la empresa, los cuales utilizamos como herramientas que faciliten el trabajo.
- i) Evitar el dispendio con los materiales gastables de la empresa.
- j) Colaborar con el ahorro de energía, apagando las luces, aires acondicionados y equipos que no estemos utilizando, al terminar nuestro horario laborable.
- k) Prohibido el uso de un lenguaje no adecuado e irrespetuoso.
- l) Utilizar los canales de comunicación institucional, en respeto de la estructura jerárquica.
- m) Mantenerse dentro de su nivel autorizado de toma de decisión. Prestar el servicio personalmente con dedicación, eficiencia, eficacia, honestidad e imparcialidad en las funciones que se les encomienden de acuerdo con su jerarquía y cargo.
- n) Cumplir la jornada de trabajo, dedicando la totalidad del tiempo al desempeño íntegro y honesto de sus funciones.
- o) Obedecer toda orden superior jerárquica que tenga por objeto la realización de servicio acorde con las funciones propias y complementarias de un empleado privado.
- p) Actuar imparcialmente en el desempeño de sus tareas dando trato y servicio por igual a quien la ley señale, sin discriminaciones político partidista, de género, religiosas o étnicas etc.

- q) Dar un tratamiento cortés y considerado a sus superiores, compañeros de labores y subordinados, además de compartir sus tareas con espíritu de solidaridad y unidad de propósito.
- r) Guardar la confidencialidad que requieren los asuntos relacionados con su trabajo, aún después de cesar en el cargo, dentro y fuera de la empresa.
- s) Notificar a su superior jerárquico los hechos ilícitos o que puedan perjudicar a la empresa con el objetivo de salvaguardar los bienes, que son responsabilidad de todos los funcionarios y servidores públicos.
- t) Se prohíbe incurrir en falta de ética, injuria, difamación o conducta inmoral en el trabajo o en algún acto lesivo al buen nombre o a los intereses de la empresa, manteniendo una conducta coherente a los valores organizacionales.
- u) Se prohíbe beneficiar económicamente a terceros, debido a cualquier clase de contrato u operación de la empresa en que intervenga el empleado privado en el ejercicio de su cargo.
- v) Se prohíbe a los colaboradores presentarse a sus lugares de trabajo en estado de embriaguez o bajo influencias de estupefacientes.
- w) Se prohíbe vincularse o asociarse a personas o razón social que contraten, presten servicio o tengan alguna relación de colaboración o comercial con la empresa. Se prohíbe cobrar viáticos, sueldos, dietas, gastos de representación u otros tipos de compensaciones por servicios no realizados o por un lapso mayor del realmente utilizado.
- x) En los viajes es importante mantener una conducta ética que evite la familiaridad o intercambio con los relacionados laborales que comprometan al empleado privado a gratificar o realizar cualquier tipo de trueque a cambio de un favor, es importante observar que no se permiten hospedajes en casas de personas relacionadas laboral o comercialmente con la empresa.
- y) Es parte de las responsabilidades de los colaboradores asistir a la formación programada por la empresa.
- z) Es deber de todos los colaboradores identificarse con las normas del Código de Vestimenta y las Normas de Comportamiento, acatarlas y

cumplirlas para asegurar nuestra permanencia en la empresa sin distinción, ni excepciones de rango jerárquico.

Deberes y Responsabilidades

Carnet de Identificación

Cuando ingreses a nuestra institución recibirás un carnet que te acredita como empleado(a) de HEMMI. Este carnet deberás llevarlo contigo siempre y de manera visible.

Ejecución del Trabajo

1. Conoce bien tus funciones leyendo detenidamente la descripción de tu puesto y hazle todas las preguntas necesarias a tu superior para que de esta manera conozcas exactamente qué debes hacer y cómo debes hacerlo.
2. Sigue las instrucciones de tus superiores, es parte de tu deber para con la empresa.
3. Utiliza sólo los equipos que te han sido asignados o pide permiso para utilizar otros, siempre que sepas como usarlos.
4. Cooperar con los demás empleados. El éxito de la empresa depende del trabajo en equipo de todos sus empleados.
5. Se amable con todos los clientes y visitantes, con tu superior y con tus compañeros de trabajo. Una sonrisa sincera hace las relaciones personales más agradables.
6. Cuida todo lo que es propiedad de la empresa y reporta si notas algún defecto, avería o robo.
7. Está terminantemente prohibido fumar, tomar bebidas alcohólicas en toda el área de la empresa y presentarte a tu puesto bajo los efectos del alcohol.

8. Está terminantemente prohibido presentarte a tu trabajo bajo los efectos de drogas narcóticas, hacer uso de ellas o introducirlas en la empresa.
9. Reporta inmediatamente a tu superior accidentes o condiciones de riesgos que te puedan afectar a ti o a cualquier otro compañero.
10. Se honesto. No te apropias ni despilfarres bienes de la empresa ni de terceros. Cualquier acción de esta naturaleza constituye la terminación del contrato de trabajo y si es el caso será seguido por una acción legal.
11. Recuerda informar a tu superior y/o al departamento de Recursos Humanos cualquier cambio en tus datos personales como número telefónico, dirección, estado civil, etc.

Conducta Personal

1. Para asistir a trabajar debes siempre llevar tu uniforme y carnet.
2. Preséntate siempre con ropa limpia y adecuada.
3. Observa las reglas de higiene. Llega con una apariencia agradable, recuerda que somos una empresa de servicios y tenemos un contacto directo con nuestros clientes.
4. Está prohibido fijar cualquier anuncio de índole personal en las propiedades de la empresa sin un permiso previo.
5. Nunca utilices insultos, malas palabras o lenguaje obsceno al comunicarte con otra persona
6. Está prohibido pelear en el recinto de la empresa.
7. Está prohibido portar armas blancas o de fuego dentro de la empresa, excepto en el caso de los vigilantes.
8. Está prohibido solicitar dinero o donativos para cualquier causa.

Discreción

HEMMI, como toda empresa, requiere de empleados leales y discretos que no divulguen los asuntos importantes para la empresa y clientes. Confiamos en ti.

Cortesía

Es importante que seas cortés con los clientes, compañeros de trabajo y superiores. Solo de esta forma fomentamos las buenas relaciones humanas de nuestra empresa.

Puntualidad

Tu puntualidad es parte de tu buen récord personal. Recuerda que no laboras solo y un retraso tuyo puede entorpecer el trabajo del grupo. En caso de que te sea imposible asistir al trabajo, notifica inmediatamente a tu superior explicando claramente la razón.

Excesivas tardanzas y ausencias pueden llevar al término de tu contrato de trabajo según lo establecido en la ley.

Ausencias

Reconocemos que en ocasiones un empleado necesita ausentarse de sus labores por razones que se escapan de su control y nosotros lo aceptamos siempre que sea con una causa justificada.

Si faltas sin ninguna causa justificada se reportará al departamento de Recursos Humanos y este a su vez al Ministerio de Trabajo. Si tus ausencias son reincidentes esto te llevará a sanciones e incluso a la terminación de tu contrato de trabajo, sin prestaciones laborales.

Si te es imposible asistir al trabajo notifica inmediatamente a tu superior inmediato y procura cumplir a tiempo con el procedimiento requerido por el Departamento de Recursos Humanos explicando claramente la razón.

Permisos

Cuando exista una causa justificada de tu ausencia, debes solicitar un permiso. Este se solicita a tu supervisor inmediato quien gestionará dicha solicitud con Recursos Humanos.

Útiles y equipos

Eres responsable de los útiles y equipos que están a tu cargo por tanto cuídalos. La empresa les proporcionará a determinados departamentos equipos tecnológicos como herramienta de trabajo, debe dársele el uso adecuado, recuerda que estas herramientas son para hacer más efectivo nuestro trabajo y ser más competitivo frente a la competencia. En caso de daños o pérdidas de estos equipos por descuido, se procederá a descontar el valor total mediante la nómina,

El Departamento de Recursos Humanos supervisará el buen uso y funcionamiento de los mismos.

Problemas o Quejas

Si se te presenta algún problema o deseas externar alguna queja, puedes dirigirte al Departamento de Recursos Humanos.

Despidos

Es la más alta sanción a la que la empresa recurre cuando un empleado(a) viola reiteradamente nuestras reglas y las prohibiciones establecidas por la empresa y el Código de Trabajo.

Otros

- Debes hacer uso correcto de las instalaciones tales como baños y área destinada como cocina.
- Utiliza el teléfono de manera racional, se lo más breve posible en tus comunicaciones, esto es diariamente monitoreado por reportes de llamadas entrantes y salientes de cada extensión por el Departamento de Recursos Humanos.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

HEMMI, consciente de la importancia del cuidado de la salud y la seguridad de todos sus colaboradores, contratistas, proveedores y demás personal vinculado al desarrollo de sus procesos, se compromete a través de la política de seguridad y salud en el trabajo a dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios de esta índole, al igual que a brindar sitios de trabajo saludables y seguros con el propósito de minimizar los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud.

- Para lograr este objetivo tomaremos las siguientes medidas:
- Cumplir con todos los requisitos legales establecidos en el Reglamento 522-06 sobre la seguridad y salud en el trabajo y demás normas aplicables.
- Ofrecer al personal actividades de capacitación dirigidas a la implementación de estas políticas.
- Identificar los materiales y procesos que presenten situaciones de riesgo.
- Eliminar o reducir prácticas que puedan ocasionar accidentes, incidentes o enfermedades profesionales, así como evitar daños a las instalaciones.
- Se establecerán objetivos y metas medibles en el ámbito de la seguridad y salud ocupacional, así como su seguimiento y análisis de la eficacia. Consiguiendo a través de éstos una mejora continua en la seguridad laboral de la Institución.
- Proporcionar información y las herramientas necesarias a nuestro personal para que sean responsables de proteger y mantener el entorno de seguridad ocupacional dentro de su lugar de trabajo.
- La implementación de estas políticas es responsabilidad de cada uno de los integrantes de esta Institución.
- Esta Política de Seguridad y Salud en el Trabajo será revisada de manera periódica anualmente, para asegurar que sigue siendo adecuada a las

necesidades de la Institución y será difundida a todo el personal.

Las normas de seguridad enumeradas a continuación están orientadas a informar las reglas básicas por medio de las cuales los trabajadores pueden coordinar sus esfuerzos comunes hacia la prevención de accidentes. Existen normas específicas aplicables a las diversas actividades y trabajos, las cuales pueden ser consultadas.

Se tomarán medidas disciplinarias por la infracción a las Normas de Seguridad que se citan a continuación. Las medidas disciplinarias se aplicarán según la gravedad de la infracción.

1. Prohibición de fumar: Se prohíbe fumar en a la empresa debido a que puede causar incendio por el contacto con materiales peligrosos y/o inflamables.

2. Uso Obligatorio de Equipo Protector: Es falta grave negarse a usar los equipos protección asignados o dejar de utilizarlo o por descuido. Los trabajadores son responsables de cuidar, mantener y almacenar adecuadamente el equipo protector que se les suministra.

3. La Obligación de Observar Todo Letrero de Seguridad: Para protección del personal trabajador, se fijarán letreros que bien indiquen negativa (PELIGRO, ADVERTENCIAS) o impedimento (NO USAR) al uso de ciertos aparatos, con el fin de proteger al personal que se encuentre trabajando con este equipo. La remoción sin permiso de los mencionados letreros, su uso indebido, la falta de utilizarlos o desatención a los mismos se constituirán en faltas graves.

4. El uso de Maquinarias, Herramientas y Equipos Sin Permiso: No se utilizarán maquinarias, herramientas y/o equipos sin la debida capacitación y autorización para su uso. Es falta grave no cumplir con los mencionados requisitos.

5. Orden y aseo en el Lugar del Trabajo: Cada trabajador tiene la obligación de mantener el lugar donde trabaja ordenado y limpio.

6. Obligación de Rendir Informe Sobre Toda Lesión, u/ o Daño a la Propiedad: Se dará aviso de inmediato a su supervisor sobre toda lesión sufrida por leve que sea y se obtendrán los primeros auxilios sin pérdida de tiempo. Todo daño a la propiedad será informado.

7. Conozca las medidas de emergencias y rutas de evacuación. En caso de una emergencia usted debe conocer estos puntos para informar sobre el peligro o salir de manera segura evitando cualquier lesión.

Beneficios que te ofrece la empresa

Licencias con Disfrute de Salarios

- **Licencia por Accidente de trabajo:** HEMMI pagará los accidentes de trabajo los primeros Cuatros días al 100%, a partir del Quinto día es responsabilidad de la ARL el pago del periodo de su incapacidad, según los establecido en el código de trabajo dominicano.
- **Licencia por enfermedad común:** HEMMI pagará estas licencias los primeros Tres días al 100%, a partir del Cuarto día es responsabilidad de la SISALRIL el pago de los % correspondiente del periodo de su incapacidad ya sea de incapacidad hospitalaria (40%) o ambulatoria (60%).
- **Matrimonio:** como empleado(a) tienes derecho a 5 días de licencia pagada, si puedes demostrar que has contraído matrimonio de manera legal.
- **Nacimiento de hijos:** si te nace un hijo, podrás disfrutar de dos (2) días de licencia, pagadas por la empresa, siempre que presentes el acta de nacimiento.
- **Muerte de un familiar:** cuando ocurran eventos de muerte de tus abuelos, padres, hijos o cónyuge te garantizamos tres (3) días de licencia con disfrute de pago. En caso de la muerte de hermanos se concederá (1) día.
- **Maternidad:** Tienes derecho a 7 semanas antes del día fijado para el nacimiento y 7 semanas posteriores al nacimiento, durante este período la empresa se compromete a pagarte el 100% del sueldo. Antes de salir debes presentar el certificado médico.

Vacaciones

Tus vacaciones son importantes tanto para ti como para HEMMI, pues en ella recargas las energías y de esta forma ofreces un mejor servicio.

Sueldo navideño

En Navidad nuestra empresa en adición a tu sueldo, paga la regalía pascual a todos sus empleados(as) de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo.

Días festivos

En HEMMI valoramos la importancia de nuestras fiestas nacionales y religiosas y es por esto que estas fechas son de asueto.

Formación y desarrollo

HEMMI con una visión de crecimiento de su gente realiza acciones de desarrollo dirigidas a todo su personal, realizando capacitaciones y adiestramientos en áreas de comunicaciones, profesionales, motivacionales entre otras; procurando que este proceso vaya de la mano con las necesidades de la organización y el desarrollo de las potencialidades humanas.

Dentro de la empresa entrenamos y capacitamos a nuestro personal por medio de rotaciones, adiestramientos en el trabajo, seminarios, charlas, conferencias, etc.

Fuera de la empresa proporcionamos capacitación a través de instituciones especializadas.

Uniformes

A todo el personal se le proveerá uno uniforme desde el momento que entre en la empresa, los cuales son pagados totalmente por la empresa. Estos uniformes son de uso permanente.

Cumpleaños Feliz

El Departamento de Recursos Humanos imprimirá un listado para todos los empleados(as) con los cumpleaños correspondientes al mes y entregará al homenajado una tarjeta de felicitaciones.

Transferencias y rotaciones

Todos nuestros empleados(as) tienen la oportunidad de ser transferidos a un trabajo de la misma categoría o promovido en el mismo departamento a un puesto de mayor nivel si está capacitado.

De igual forma puedes ser transferido o promovido a otro departamento a un puesto de mayor jerarquía. Además, puedes solicitar una transferencia a un puesto similar en otro departamento, si estas calificado y después de haber cumplido tu período probatorio.

Mural de comunicaciones

En cada área de trabajo o dependencia de la empresa encontrarás un mural donde podrás informarte sobre las noticias, novedades, políticas, procedimientos y eventos que se desarrollan en la empresa.

Sanciones al incumplimiento del manual de convivencia

El incumplimiento del manual de convivencia u otra conducta no contemplada en el mismo, pero de igual naturaleza, tendrá las siguientes formas de sanción

- a) Las que no afectan a la empresa de manera sustancial, y que puedan ser cometidas por error, ignorancia o sin intención, estarán sujetas a amonestación verbal y consejo, con la finalidad de que no se repitan o de que sean corregidas, reparando siempre los daños cometidos.
- b) Las de carácter administrativo, contempladas o no en este manual de convivencia, serán remitidas al comité de disciplinario de la empresa, como sanción, se suspenderá de sus labores y sueldo (La suspensión no finaliza el contrato laboral, sino que congela las obligaciones de trabajar y de remunerar dicho trabajo durante un periodo de tiempo determinado).
- c) Las que sobrepasen el carácter administrativo y tengan calidad penal, se tramitarán a la instancia responsable de la aplicación de las leyes relativas a la infracción cometida.
- d) Aquellas que no queden claramente ubicadas en esta clasificación serán conocidas y tramitadas para ser consideradas por los representantes del **Hospital HEMMI**.

Clasificación de las Faltas

Para la aplicación del presente manual de convivencia del clima laboral, las faltas han sido clasificadas en leves, graves y muy graves.

Leves

Son aquellas que no constituyen peligro para la correcta operación de la institución. Generalmente se refieren a problemas que pueden ser corregidos entre el superior inmediato y el colaborador. Sin embargo, si no se le da el seguimiento oportuno pueden convertirse en faltas graves.

Por ejemplo:

1. Una ausencia en el mes, sin causa justificada.
2. Uso parcial del tiempo del trabajo para otros asuntos (por ejemplo: ventas personales, rifas, extensas conversaciones de asuntos personales, diligencias personales fuera de la institución, entre otras). Cuando se incurra hasta en dos tardanzas en un mes sin causa justificada. Las tardanzas se consideran después de la hora de entrada que le corresponda al colaborador.
3. No usar el carnet de identificación al ingresar a centro de salud, durante las horas laborables.
4. Descuido en conservación de los equipos, materiales o documentos de trabajo, sin perjuicios mayores.
5. Fumar dentro de las áreas comunes de la empresa.
6. Ingerir alimentos dentro de las oficinas en horario de trabajo.
7. Uso indebido de las herramientas de trabajo tales como computadora, fotocopidora, entre otras, para actividades no laborales (ejemplo: juegos, asuntos personales)
8. Contribuir a crear condiciones de insalubridad por falta de limpieza.
9. Falta ocasional en el uso del uniforme los días establecidos en la política de vestimenta.

Graves

Son las faltas que constituyen una amenaza para el bienestar y la seguridad de los colaboradores, los útiles y equipos de la Institución, y para el buen funcionamiento de las mismas.

Por ejemplo:

1. Violentar procedimientos o documentación de la empresa sin autorización, aun cuando dicha violación no conlleve perjuicios a estas.
1. Retrasos, negligencias o descuidos en el cumplimiento de sus funciones.
2. Hacer uso de las facultades de su puesto para otorgar concesiones fuera de lo establecido por la Institución empresa, en beneficio propio, de sus parientes o de relacionados.
3. Toda aplicación de política o beneficio que un colaborador tiene la facultad de autorizar, deberá ser aprobada por su superior inmediato cuando el beneficiario sea el mismo colaborador, parientes o relacionados.
4. Ausentarse o no asistir a los eventos de capacitación y entrenamiento convocados por la empresa, sin causa justificada y sin la previa autorización del superior inmediato y Gestión del Talento Humano.
5. Salir del lugar de trabajo sin comunicar previamente al superior inmediato, la causa que justifica dicha salida.
6. Negarse a realizar tareas específicas y urgentes de la empresa, aun cuando las mismas se realicen dentro del horario normal de trabajo.
7. Incurrir en tres inasistencias en un mes sin causa justificada.
8. Incurrir en tres tardanzas en un mes. Se considera tardanza después de la hora de entrada que le corresponda al colaborador.
9. Acceder o usar, sin autorización para ello, a canales electrónicos, datos sensibles, equipos computarizados, informes clínicos de pacientes, haciendo uso indebido de identificación de usuario y contraseña, obtenidos maliciosamente o con engaño, o bien empleando mecanismos de intromisión no establecidos para los usuarios de la empresa.

Muy Graves

Son aquellos actos que dañan la imagen de la empresa, causan problemas y dificultades al buen funcionamiento de la misma, y las acciones no tolerables especificadas en el Código de Trabajo.

Por ejemplo:

- 1) Incurrir en falta de probidad o de honradez, actos de violencia, injuria o palabras que atenten contra la moral y la dignidad de los superiores inmediatos, compañeros y público en general.
- 2) Abandono del trabajo.
- 3) Asistir al trabajo en estado de embriaguez o bajo efectos de estupefacientes.
- 4) Divulgar información confidencial de la empresa.
- 5) Falsificar registros de la empresa.
- 6) Modificar, sin la autorización correspondiente, los procedimientos establecidos, con perjuicios para la empresa.
- 7) Inducir a otro colaborador a cometer faltas en el desempeño de sus funciones.
- 8) Intento de abuso y acoso sexual contra un subordinado y/o compañero de trabajo.
- 9) Presentar referencias, certificados personales, licencias médicas y cualquier otro documento falso.
- 10) Comprobada ineficiencia en el desempeño de las funciones, luego de tener la oportunidad de participar en un plan de mejoramiento.
- 11) Incumplimiento con políticas y procedimientos establecidos que ocasionen pérdidas significativas para la empresa.
- 12) Transmitir o exponer fotos o videos con pornografía, a colaboradores o terceras personas en forma interna o externa a las dependencias de la empresa.

Acciones Disciplinarias

Las acciones disciplinarias a aplicar según la magnitud de las faltas, serán las siguientes:

Acciones por Faltas Leves

- a) Amonestación oral en privado por el superior inmediato.
- b) Registro de esta amonestación para fines de seguimiento.
- c) Luego de tener 3 amonestaciones orales, estas se deberán plasmar por escrito y coordinar con el Gerente Gestión del Talento Humano las acciones a seguir.

Acciones por Faltas Graves

- Amonestación escrita con copia al Gerente del Departamento de Relaciones laborales y al Gerente General de Gestión del Talento Humano

Acciones por Faltas Muy Graves

- Término del contrato de trabajo.
- Las medidas disciplinarias contenidas en este manual de convivencia se establecen sin perjuicio del derecho de la empresa de ejercer, además, aquellas que acuerde, de manera general, el Código de Trabajo y aquellas leyes que puedan modificarlo, tales como el despido y el desahucio, entre otras.

Procedimiento para las Acciones Disciplinarias

Faltas Leves

1. El superior inmediato se reunirá en privado con el colaborador que ha cometido la falta y lo amonestará verbalmente, explicándole lo perjudicial de la falta cometida, tanto para el Hospital HEMMI como para el colaborador. Esto se hará en el contexto de un análisis de las razones por las cuales se considera que ha habido una falta, con clara especificación de la misma.

2. El superior inmediato debe procurar en este encuentro, motivar al colaborador a superar esa conducta.
3. El colaborador que incurrió en la falta, debe ser advertido de que la reincidencia en la misma la convierte en una falta grave, y explicarle las acciones disciplinarias a aplicar en esos casos (ver procedimiento para Faltas Graves).

Faltas Graves

1. El superior inmediato se reunirá con el colaborador que ha cometido la falta y le explicará lo perjudicial de la misma tanto para la Sociedad o sus Sociedades Controladas como para el colaborador.
2. El superior inmediato entregará al colaborador una amonestación por escrito en el formulario destinado para tales fines
3. El superior inmediato suministrará copia del formulario firmado al Gerente del Departamento de Relaciones Laborales de Gestión del Talento Humano.
4. El superior inmediato advertirá al colaborador de que la reincidencia en los casos de faltas graves, da lugar a faltas muy graves (ver procedimiento Faltas Muy Graves).
5. El Gerente de Gestión del Talento Humano verificará que la causa de la amonestación corresponda a la comisión de una falta grave y procederá a anexar el formulario de Faltas Graves al expediente del colaborador.
6. De no estar el colaborador de acuerdo con la causa de la amonestación, podrá solicitar ser oído tanto por el superior inmediato, como por el Gerente de Gestión del Talento Humano.
7. El Gerente de Gestión del Talento Humano evaluará el caso y determinará, sobre la base de lo establecido en estas Acciones Disciplinarias, si procede la amonestación. Informará al Gerente del Departamento de Relaciones Laborales al superior inmediato, y al colaborador, los resultados de la evaluación y las acciones a tomar.

Faltas Muy Graves

1. El superior inmediato comunicará por escrito la falta cometida por el colaborador y sus recomendaciones al Gerente del Departamento de Relaciones Laborales.
2. El superior inmediato y el Gerente del Departamento de Relaciones Laborales evaluarán el caso y comunicarán su recomendación por escrito al Gerente General de Gestión del Talento Humano.
3. La Gerencia General de Gestión del Talento Humano, realizará las investigaciones de lugar y comunicará al Departamento de Relaciones Laborales y al superior inmediato, los resultados de dicha investigación y la decisión a tomar.
4. De no haber acuerdo entre la Gerencia General de Gestión del Talento Humano y el Departamento de Relaciones Laborales con relación al caso, se recurrirá a la intervención del Director Ejecutivo.
5. El Director Ejecutivo, comunicará al Departamento de Gestión del Talento Humano, su decisión respecto al caso. El comité de ética y Disciplina, y el Departamento de Auditoría podrán notificar a Gestión del Talento Humano su recomendación.
6. El Gerente del Departamento de Relaciones Laborales comunicará al superior inmediato la decisión del Director Ejecutivo.

Procedimiento para la Desvinculación del Colaborador

1. El superior inmediato, luego de recibir del Departamento de Relaciones Laborales el comunicado por escrito de la desvinculación, Le notificara al colaborador que tendrá una reunión con dicho departamento, puntualizando día y hora para que este se presente a la misma, de manera que ellos le explicarán las causas de su despido, siempre que pueda darse a conocer sin riesgo para la Institución; entregará carta de salida y devolverá acuse a el Departamento de Gestión del Talento Humano.

2. El Departamento de Gestión del Talento Humano administrará el proceso de terminación del contrato (comunicaciones escritas, prestaciones, entrega de carnet, flota y todo lo asignado por la empresa) se comunicará la salida del colaborador al Ministerio de Trabajo, en un plazo menor a las 48 horas después de haber sido efectiva la desvinculación.

Cumplimiento del manual

Este manual ha sido elaborado con el propósito de mantener un buen clima laboral de todos los que laboran en del Hospital de Especialidades Médicas Materno Infantil Dr. Paulino Reyes HEMMI. De esta manera mantener el buen desempeño y trato de cada uno de sus colaboradores promoviendo así las preceptivas y medidas que nos muestra el manual. Además, será de gran ayuda para el desarrollo y crecimiento tanto de la empresa como de cada uno de los colaboradores que prestan allí sus servicios.

Cada uno de los empleados que laboran en la institución tienen el deber de respetar y cumplir su contenido, mostrando las acciones que se antepone al mismo.

También el departamento de RRHH al momento de reclutar un personal de cualquier puesto tiene el deber de informales sobre el manual de convivencia con el objetivo de contar con personas hábiles y competentes al momento de involucrase a la empresa.

Es necesario resaltar que las quejas y reclamos serán presentado en primera instancia al jefe inmediato y posteriormente al departamento de RRHH.

Todos los servidores del Hospital de Especialidades Médicas Materno Infantil Dr. Paulino Reyes HEMMI. tomarán la responsabilidad institucional de vigilar el cumplimiento de este manual de convivencia ante las conductas que le sea contrarias.

Conclusión

La convivencia entre los colaboradores es muy importante porque es la manera en que interactúa entre ellos y se fija el tono para toda su empresa. Hay muchos propietarios de negocios que son capaces de llevar relaciones amigables y a la vez profesionales con todos sus empleados.

Cómo trate a sus empleados y su relación con ellos va a determinar qué tipo de empresa es la que tiene. Si se mantiene todo muy profesional y fácil de llevar entonces por lo general tendrá empleados encantados de ir a laborar y hacer un buen trabajo para usted, porque disfrutan de estar ahí.

Por lo que mantener el clima laboral en armonía y estable, ayuda mucho a que la empresa maneje los conflictos que se puedan presentar, y encuentren soluciones rápidas y acertadas para que los colaboradores se sientan satisfechos con el servicio que ofrecen a la empresa día a día.

Anexos

2.1 Encuesta de Clima Laboral

Esta encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre nuestro Clima Organizacional. Los resultados nos van a ayudar en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal. Encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que piensas. Se manejará de manera anónima.

***Obligatorio**

Sexo *

Masculino

Femenino

Edad *

Menor de 25 años

Entre 25 - 35 años

Entre 36 - 45 años

De 45 años o mas

Antigüedad en la empresa *

De 2 años o menos

De 3 a 5 años

De 6 a 10 años

De 10 años o mas

1- En su departamento se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

2- Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias particulares.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

3- Cuento con las herramientas necesarias para hacer mi trabajo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

4- Los superiores de la empresa se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación de sus colaboradores

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

5- El superior inmediato me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

6- Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7- Mi superior inmediato es claro y específico cuando define los objetivos de trabajo en el departamento

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

8- Tengo claro cuáles son mis tareas y responsabilidades

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

9- Recibe otras remuneraciones por el cumplimiento de metas.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

10- Como calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la empresa

Excelente

Bueno

Regular

Malo

11- El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de crecimiento y de aprendizaje.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

12- Sus objetivos personales están relacionados con los objetivos de la empresa

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

13- Está usted de acuerdo como se maneja el departamento en el que trabaja respecto a las metas que este tiene que cumplir.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

14- Su departamento se encuentra orientado a resultados obtenidos por el equipo de trabajo.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

15- La comunicación fluye oportuna y efectivamente

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Las imágenes aquí compartidas del Hospital HEMMI, están totalmente autorizadas para ser plasmada en este manual de convivencia.

Parte del personal en algunas áreas que conforman el Hospital HEMMI









Referencias Bibliográficas

Chiavenato, Idalberto. **Gestión del Talento Humano**. 2da Edición. México: McGraw-Hill. 2008.

Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. **Comportamiento Organizacional**. Decimotercera Edición. Pearson Prentice-Hall. México. 2009.

Dessler, Gary & Varela, Ricardo. **Administración de Recursos Humanos. Enfoque Latinoamericano**. 5ta. Edición. Pearson Prentice-Hall. México. 2011.

Programa Misión. **Medición del Clima Laboral**. COPEME 1ra. Edición, Marzo 2009,

