 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	---------------------------------------

PRACTICA EMPRESARIAL

LUISA FERNANDA HERRERA PUERTA

DOCENTE

JULIAN DAVID GIRALDO GOMEZ

DIAGNÓSTICO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE INTERVENCIÓN

**CREACIÓN DE HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y/O ANALISIS DE LA GESTIÓN
DEL CONOCIMIENTO EN PROENSALUD PARA EL AÑO 2024**

PRÁCTICA EMPRESARIAL

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

MEDELLÍN

2023-2



 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


Tabla de contenido

Contenido	
Lista de Tablas	3
Lista de Figuras.....	4
Lista de Anexos.	5
Glosario	6
Introducción.....	8
2. Resumen del proyecto	9
2.1 Palabras clave.....	10
3. Planteamiento del problema	10
3.1 Pregunta problematizadora	12
4. Objetivos	13
4.1 Objetivo general.....	13
4.2 Objetivos específicos.....	13
5. Delimitación	14
5.1. Misión.....	14
5.2. Visión.....	14
5.3. Valores corporativos	15
5.4. Delimitación temporal	15
6. Alcance	15
7. Marco teórico, Estado del arte	16
8. Marco metodológico.....	21
9. Resultados y/o conclusiones.....	24
10. Recomendaciones	44
Bibliografía	47
12 Anexos.....	49

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


Lista de Tablas

TABLA 1 INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	45
TABLA 2 CANTIDAD DE AFILIADOS POR CARGO DE PROENSALUD	45

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


Lista de Figuras

FIGURA 1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS TRABAJANDO EN PROENSALUD	24
FIGURA 2 SATISFACCIÓN DE LAS CONDICIONES FÍSICAS DEL PUESTO DE TRABAJO EN PROENSALUD	25
FIGURA 3 NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE PROENSALUD	26
FIGURA 4 AMBIENTE DE RESPETO EN PROENSALUD	26
FIGURA 5 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS CON EL TRABAJO QUE REALIZAN	27
FIGURA 6 ESTABILIDAD DE EMPLEO CON PROENSALUD	27
FIGURA 7 PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS CLIMA LABORAL	28
FIGURA 8 NIVEL DE SATISFACCIÓN ENTRENAMIENTO PUESTOS DE TRABAJO	29
FIGURA 9 SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS AFILIADOS Y EMPLEADOS EN PROENSALUD	30
FIGURA 10 PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE AL JEFE INMEDIATO	30
FIGURA 11 RETROALIMENTACIÓN DE LOS JEFES INMEDIATOS A LOS AFILIADOS DE PROENSALUD	31
FIGURA 12 CONSIDERAN LOS AFILIADOS QUE LOS ELEMENTOS DE TRABAJO SON ACORDES CON SUS FUNCIONES	32
FIGURA 13 NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE PROENSALUD A LOS AFILIADOS	32
FIGURA 14 OPORTUNIDAD DE CAPACITACIÓN QUE BRINDA PROENSALUD A SUS AFILIADOS	33
FIGURA 15 MOTIVACIÓN DE LOS AFILIADOS DE PROENSALUD	34
FIGURA 16 CONOCEN LOS AFILIADOS LOS OBJETIVOS Y RESPONSABILIDADES QUE TIENEN FRENTE A SU CARGO	34
FIGURA 17 RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS EN PROENSALUD	35
FIGURA 18 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE A BIENESTAR	36
FIGURA 19 SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE A LA COMPENSACIÓN MENSUAL	36
FIGURA 20 SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE AL HORARIO LABORAL	37
FIGURA 21 SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS AFILIADOS DE PROENSALUD	38
FIGURA 22 PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE A LA GESTIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	38
FIGURA 23 NIVEL DE SENTIDO DE PERTENENCIA DE LOS AFILIADOS CON PROENSALUD	39
FIGURA 24 HASTA QUÉ PUNTO LOS AFILIADOS HAN CONSIDERADO CAMBIAR DE EMPLEO	40
FIGURA 25 SENTIDO DE LIDERAZGO DE LOS COORDINADORES EN PROENSALUD	40
FIGURA 26 NIVEL DE CONFIANZA DE LOS AFILIADOS CON PROENSALUD	41
FIGURA 27 SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE A SU DESARROLLO PROFESIONAL EN LA AGREMIACIÓN	42
FIGURA 28 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS FRENTE AL TRABAJO QUE REALIZA	42

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Lista de Anexos.

ANEXOS 1 ENCUESTA..... 49

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

Glosario

AFILIADO: Es una persona natural, quien voluntaria, libre y conscientemente se afilia a PROENSALUD mediante solicitud escrita dirigida a la junta directiva.

AGREMIACIÓN: Es una organización que acoge a aquellas personas que desempeñan o comparten una misma profesión u oficio.

COMPENSACIÓN: Es la remuneración que recibe regularmente el afiliado, a cambio del tiempo de trabajo realizado.


CULTURA ORGANIZACIONAL: Conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la organización y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la institución

EFICACIA: Se entiende como el grado en que se producen los logros buscados. Una organización eficaz cumple cabalmente su misión. Un programa es eficaz si logra los objetivos que le dieron razón de ser.


EFICIENCIA: Se entiende como la virtud para lograr algo. La relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad

HUMANIZACIÓN: Es el proceso mediante el cual algo es dotado de cualidades humanas. El objeto de humanización puede ser una cosa, un animal, una persona, un conjunto de personas o una institución.

LIDERAZGO: Se refiere a esa capacidad de ciertos individuos de gestionar sus propias habilidades y las de un colectivo, para que estos últimos cultiven sus propias capacidades con vehemencia y así lograr os propósitos proyectados.

 <p>UNIREMINGTON[®] CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</small></p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

TRABAJO EN EQUIPO: Es la capacidad que poseen los individuos de fabricar y desarrollar nuevas ideas trabajando en ellas en un ambiente tranquilo y con reglas que cumplirse para una finalidad en común.


	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Introducción

La gestión del conocimiento es una herramienta que ayuda a las organizaciones para evaluar, capacitar, consultar, seleccionar y transferir conocimiento de procesos estratégicos que permiten disminuir los impactos en el desarrollo de las actividades.

Para ello se requiere de la aplicación de herramientas que permitan evaluar y medir la gestión del conocimiento en la agremiación con el fin de encontrar debilidades referentes a temas críticos organizacionales que pueden afectar en la calidad de los servicios de salud para organizar, transformar y realizar mejoras al interior de la agremiación.

Como parte fundamental de la investigación se propone desarrollar una herramienta que permita evaluar y medir la gestión del conocimiento en PROENSALUD, identificando los puntos críticos que nos ayuden a fortalecer las competencias gerenciales y la cultura organizacional que interfieren con la calidad de los servicios que prestan nuestros afiliados en las instituciones.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

1. Creación de Herramienta de Medición y/o Análisis de la Gestión del Conocimiento en PROENSALUD para el año 2024.


2. Resumen del proyecto

La presente investigación tuvo como objetivo principal desarrollar una herramienta que permitiera evaluar la gestión del conocimiento de los afiliados de la agremiación para preservar, actualizar y afianzar la cultura organizacional de PROENSALUD. A través del desarrollo de la herramienta y de los resultados obtenidos de ella se orientan acciones de mejora que permiten fortalecer los procesos para distribuir y consolidar los procesos misionales de la agremiación.

La metodología empleada para esta investigación es descriptiva correlacional con un muestreo No Probabilístico discrecional, mediante la aplicación de una encuesta elaborada como un instrumento que nos permitió conocer la perspectiva de 75 afiliados frente a temas puntuales y estratégicos de la organización. Como resultado se obtuvo información que permitió identificar las fortalezas y debilidades detectadas por los afiliados y que ayudaron a conocer las brechas que se tienen para la apropiación de los procesos misionales y con el cumplimiento de las metas organizacionales.

Los resultados de la aplicación de la encuesta permitieron conocer e identificar la importancia de la aplicación y divulgación de la información enfocada a las necesidades específicas de los afiliados según su perfil y necesidades de fortalecimiento de sus habilidades en la ejecución de sus actividades laborales; Además, los resultados mostraron el fortalecimiento y la interiorización de la cultura organizacional de los afiliados frente a los objetivos misionales de PROENSALUD y la importancia del acompañamiento que tiene la agremiación con sus afiliados en temas de acompañamiento, beneficios y estabilidad.

Por el contrario, las falencias detectadas demuestran que el enfoque con el que se debe abordar el tema de gestión del conocimiento en la agremiación debe ser basado en

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

el fortalecimiento de los líderes de la agremiación y en la capacitación por competencias para el cumplimiento tanto de la adherencia de guías como del desarrollo de las actividades asistenciales con calidad y profesionalismo.

Se concluye que la gestión del conocimiento influye altamente en el desarrollo y habilidades profesionales de los afiliados, lo que conlleva al éxito del cumplimiento de las actividades y logro de los objetivos misionales de la agremiación, por último se realizaron recomendaciones que podrían ayudar a la agremiación a afianzar el conocimiento de sus afiliados y reconocimiento por la gestión del conocimiento que se lleve al interior de la agremiación.

2.1 Palabras clave


Gestión del Conocimiento, Afiliados, Herramienta, Agremiación, Cultura Organizacional.

3. Planteamiento del problema

PROENSALUD, es un sindicato de gremio que contrata personal del área de la salud (médicos generales, especialistas y enfermeras) para clínicas y hospitales en el área metropolitana, municipios de Antioquia y barranquilla (PROENSALUD, 2022)

Fue creada en el año 2011 con el fin de prestar servicios de salud con personal altamente calificado y capacitado en los diferentes servicios con cada una de las clínicas y hospitales con las cuales se tiene convenio.

Nuestro fin es que los afiliados que presten sus servicios en las clínicas y hospitales reúnan las actitudes y aptitudes necesarias que permitan la ejecución de las actividades contratadas en cada una de las sedes para así dar cumplimiento con los requisitos exigidos en la contratación y legislación que aplica para el área de la salud, dando

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


cumplimiento al correcto manejo de guías y protocolos institucionales manejadas por cada una de las entidades y las establecidas por el Ministerio de Salud.

Es por ello que PROENSALUD en conjunto con las clínicas y hospitales con las cuales se tenga convenio realiza retroalimentaciones, capacitaciones, socializaciones e inducciones a sus afiliados de las guías y protocolos definidas por cada una de las instituciones y por el ministerio; con el fin de unificar conceptos, metodologías, afianzar conocimiento y actualizar procedimientos sobre los temas propuestos para la atención del paciente.

Este es un trabajo arduo entre PROENSALUD, las clínicas y hospitales, donde se busca afianzar el tema de cultura organizacional y apropiación de actividades encaminadas a la calidad del servicio en la atención para ser reconocidos en el gremio.


Esta investigación busca conocer el grado de satisfacción de los afiliados de PROENSALUD en temas relacionados con la cultura organizacional y transferencia de conocimiento con el fin de realizar planes de mejora o ajustes que ayuden a contribuir con el funcionamiento efectivo de la agremiación, mediante herramientas que permiten conocer la percepción individual; buscando transformar la cultura organizacional, optimizar los procesos que se llevan dentro de la agremiación de manera conjunta con el área administrativa; además de crear una herramienta que permita conocer la eficacia de la distribución del conocimiento en la agremiación.

Es por ello que a partir de esta investigación se ve la necesidad de crear una herramienta que nos permita realizar el análisis de la gestión del conocimiento de los afiliados de PROENSALUD, que nos permita crear mecanismos de mejora para asegurar a calidad en los procesos de la gestión del servicio.

 <p>UNIREMINGTON[®] CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</small></p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

3.1 Pregunta problematizadora

¿Cuál es la percepción de los afiliados frente a la gestión del conocimiento que les ofrece PROENSALUD, para asegurar la calidad en los procesos de gestión del servicio mediante la eficacia de la distribución del conocimiento para el año 2024?

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Desarrollar una herramienta que permita medir y analizar la percepción de los afiliados frente a la distribución de la gestión del conocimiento de PROENSALUD, en el marco de la cultura de preservar, actualizar y afianzar los conocimientos para asegurar la calidad en los procesos de gestión del servicio.

4.2 Objetivos específicos

- Diseñar una herramienta que nos permita conocer la eficacia en la distribución del conocimiento a los afiliados de PROENSALUD para evaluar la gestión del conocimiento.
- Identificar los temas que nos permitan realizar un análisis de la percepción de los afiliados de PROENSALUD.
- Elaborar acciones de mejora que permitan impactar los temas álgidos identificados en la aplicación de la herramienta.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

5. Delimitación

PROENSALUD profesionales en salud sindicato de gremio, es una agremiación formada por profesionales del sector salud. Fue suscrita ante el Ministerio del Trabajo mediante el Acta de Constitución No.009 del 23 de junio de 2011, con domicilio en Medellín, departamento de Antioquia.

La agremiación, surgió de la necesidad de protección de los derechos laborales del personal del área de la salud, quienes de manera colectiva decidieron realizar las acciones tendientes a defender los derechos del gremio de la salud en lo relacionado con las actividades laborales, logrando beneficios de bienestar, educación y solidaridad (PROENSALUD, 2022)

Su objetivo principal es contratar profesionales de la salud para prestar sus servicios en clínicas y hospitales a nivel nacional en medicina general, psicología, trabajo social, enfermería y medicina especializada.


Se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín en la dirección cll 53 # 45-112 edificio Colseguros piso 10 oficina 1001 y su representante legal es el Dr. Juan Francisco Marín Rubiano.

5.1. Misión

Agremiar profesionales en el área de la salud para prestar servicios integrales que garanticen la calidad, seguridad y humanización, apoyados en Sistemas de Gestión para satisfacer las partes interesadas (PROENSALUD, 2022)

5.2. Visión

En el 2030 seremos en Colombia una Agremiación reconocida por su calidad y solidez económica en beneficio de los afiliados y las instituciones del área de la salud, donde participamos con un personal humano y comprometido con la responsabilidad social (PROENSALUD, 2022)

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

5.3. Valores corporativos

Confianza

Responsabilidad

Cumplimiento

Transparencia

Compromiso

Servicio

Honestidad

Lealtad

5.4. Delimitación temporal


Fecha Inicio Practica: 18 de agosto del 2023

Fecha Finalización Practica: 24 de noviembre del 2023

6. Alcance

Para el producto de Gestión en innovación empresarial, que se adelanta en PROENSALUD, se debe tener en cuenta los siguientes ítems:

Diagnóstico organizacional: PROENSALUD con el propósito de identificar las necesidades actuales de los afiliados en cuanto a percepción de cultura organizacional y gestión del conocimiento ve la necesidad de crear una herramienta que permita visualizar los aspectos relevantes que nos ayuden a intervenir y mejorar en pro de los afiliados para el desarrollo de sus actividades y funciones en las diferentes instituciones y a la vez evaluar el impacto de la gestión del conocimiento de la agremiación frente a sus afiliados que permitan crear acciones de mejora y aumentar la credibilidad y reconocimiento de la agremiación para así garantizar la calidad de los procesos que se adelantan en la gestión del servicio.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Plan de acompañamiento: se elaborará una herramienta digital que se enviará los afiliados de PROENSALUD que consistirá en una encuesta corta con preguntas orientadas a la gestión y cultura organizacional que nos permita consolidar y analizar la información desde el área de talento humano evaluando las necesidades y falencias de la agremiación frente a las necesidades de los afiliados para así consolidar y fortalecer la relación tanto con nuestros afiliados como con nuestras partes interesadas. Implementando ajustes organizacionales o de engranaje de procesos que permitan adecuar y fortalecer la gestión del conocimiento individual como organizacional para potencializar la agremiación como una de las mejores en el área metropolitana.


Plan de Intervención: luego de realizar el proceso de análisis de la información recolectada se procederá al análisis y evaluación de planes de mejora para los ítems más críticos que permitan crear un nuevo direccionamiento y afianzar la calidad de los procesos de gestión del conocimiento de la agremiación.

7. Marco teórico, Estado del arte

La gestión del conocimiento se remonta desde la época de la Grecia clásica, donde surge el idealismo cuyo exponente es platón, caracterizado por el predominio de las ideas de la lógica y el pensamiento, sobre la realidad y la experiencia. Para él, el conocimiento debía ser certero e infalible además de real, distinguiendo dos niveles de saber: la opinión y el conocimiento (Morales, 2017)

En este sentido Platón tenía mucha coherencia ya que la opinión puede estar basada en vivencias y experiencias mientras que el conocimiento se basa en el estudio y razonamiento basado en hechos científicos o investigaciones sobre el tema.

Luego de pasar por la historia del inicio del conocimiento, pasamos a la era moderna donde tuvo su origen en los años 90 en los Estados Unidos como un termino de alto significado que se diferenció en el ámbito empresarial con el fin de lograr resultados

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Desde finales del siglo XX se ha ido afianzando de que el principio activo de una organización es su conocimiento y que por lo tanto la gestión del conocimiento es el instrumento más valioso para medir y evaluar la capacidad de la organización en compartir su información (Morales, 2017)

Además **Fuente especificada no válida.** manifiesta que “la gestión del conocimiento es el conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir valor dentro y fuera de la organización y que es el único recurso que aumenta su valor con la mayor utilización”.

Por otro lado (Pereira, 2011) define la gestión del conocimiento como un ciclo de mejora y aprendizaje continuo a partir de compartir el conocimiento y las experiencias.


Mientras que (Angulo y Negrón, 2008) consideran que la gestión del conocimiento requiere cada uno de los elementos que componen el proceso de la gestión organizacional, donde se integra el individuo y todos los factores que lo rodean.

La gestión del conocimiento es el **“conjunto de procesos y técnicas encaminadas a que una organización extraiga valor a partir del conocimiento de que dispone”** (Morales, 2017) esto trae consigo que las empresas tengan mayor motivación por generar recursos, metodologías, herramientas que faciliten adaptarse al cambio constante y ser competitivos en el mercado.

La gestión del conocimiento es un tema de amplio manejo organizacional que debe ser tomado como parte de la estrategia empresarial, permite ser competitivos en el manejo y distribución de la información a los empleados; además de evaluar las capacidades y aptitudes de los integrantes de la organización.

Se entiende como Gestión: conjunto de acciones que permiten la realización de una actividad.

Conocimiento: se entiende como la capacidad de recibir, recordar, comprender, organizar, procesar y usar la información recogida.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Al unir los dos términos podemos deducir que la gestión del conocimiento es el conjunto de acciones que permiten fortalecer el intercambio de información dentro de una organización con el fin de mejorar el rendimiento.


Las ventajas competitivas de la gestión del conocimiento en la organización es el aprendizaje, tanto individual como colectivo, el conocimiento se concibe como un proceso simultaneo a las actividades del saber y el actuar. Por ende, cualquier proceso o actividad que resulte de la generación, almacenamiento o transferencia de conocimiento implica aprendizaje.

En este punto hay diversidad de definiciones, sin embargo, extrayendo uno de los fragmentos del presente trabajo donde Thomas Davenport realiza la diferenciación de los conceptos de datos e información, es importante que se tenga claro estas definiciones que nos ayudaran a implementar la gestión del conocimiento en las organizaciones; donde el conocimiento permite a los individuos realizar conclusiones, tomar decisiones y realizar tareas con la información obtenida.

Sin embargo, al día de hoy no existe una definición concreta de lo que es la gestión del conocimiento o una verdad absoluta. Entre las definiciones y el fin que busca este trabajo se definiría la gestión del conocimiento como: **“el conjunto de procesos y técnicas encaminadas a que una organización extraiga valor a partir del conocimiento de que dispone”** Jesus E. Guillermo G. (32). Teniendo en cuenta esta definición la gestión del conocimiento va de la mano con la generación, distribución, mantenimiento e intercambio de la información de las organizaciones.

En torno a la gestión del conocimiento existen estudios elaborados por empresas que les ha permitido evaluar el estado de generación de conocimiento y la afectación de los procesos, a continuación, doy a conocer 2 de los estudios encontrados:

Una de las investigaciones se realizó en la empresa Ecopetrol en el año 2017, la cual ha sido reconocida por su gestión del conocimiento y ha estado posicionada como una de las mejores en América latina, destacándose en temas de cultura organizacional,

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

desarrollo y entrega de productos y servicios basadas en conocimiento, clima organizacional entre otras. (ecopetrol, 2017)


Otra de las investigaciones realizadas a una empresa del sector financiero arrojó que ***“la gestión del conocimiento puede definirse como la estructuración de un sistema de información sólido que permite el procesamiento y actualización ágil de la información, que facilita la explicitación y sociabilización del conocimiento gracias a procesos y procedimientos estructurados y que posibilita realizar un seguimiento oportuno a las necesidades de los clientes y al manejo que se le da a la información. Esta gestión se basa en las nuevas tecnologías de información como internet, intranet y páginas web que identifican y transmiten el conocimiento de manera controlada y confidencial”*** (MARÍA DE LOS ÁNGELES BRICEÑO MORENO¹, 2019)

Con dichas investigaciones se puede concluir que la gestión del conocimiento influye directamente en el funcionamiento de las organizaciones y que es un ciclo completo en el que influye el individuo como la organización.

Es por ello que la gestión del conocimiento desde la visión holística, requiere de la integración de cada uno de los actores que hacen parte del proceso, según lo expone Angulo y Negrón. (Estelio Angulo, 2008)

La gestión del conocimiento debe generar una sinergia con la cultura organizacional, la tecnología, gestión del cambio para así tener un éxito organizacional; está conformada por 3 fases identificadas en el libro del marco teórico de la gestión del conocimiento (Morales, 2017) las cuales son:

Primera fase: Identificación, captura y creación del conocimiento en donde se encuentra la disposición, actualización de conocimiento ya existente en la organización como documentación interna, formación y actividades de formación.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--


Segunda fase: almacenamiento y puesta en común del conocimiento es donde se almacena la información y se dispone para consulta para ser difundida en la organización.

Tercera fase: aplicación y aprendizaje que se comparte con las áreas e integrantes de la organización para iniciar el ciclo de aprendizaje ya que es un proceso continuo.

Estas fases deben ir de la mano con las habilidades gerenciales, técnicas, humanas, conceptuales que se encuentran en las organizaciones, lideradas por personal profesional idóneo que facilite y dirija el ciclo de la gestión del conocimiento en la organización, los cuales pueden aportar beneficios organizacionales como: mejorar el desempeño en la ejecución de las actividades, ayudar en el manejo de toma de decisiones, ayudar a la planificación y selección del personal entre otros.

Debido a esto la tendencia de la práctica de la gestión del conocimiento van enfocadas a las tecnologías de la información por medio de recursos estratégicos que impulsan a aprender constantemente, el aprendizaje individual en donde se basa en la comprensión conceptual y la práctica y el aprendizaje colectivo formando grupos de trabajo, aprendizaje organizacional que es la conformación y estructuración de las necesidades individuales, colectivas y empresariales de la organización.

Es por ello que con esta investigación se busca implementar una herramienta que permita identificar la gestión del conocimiento de los afiliados de PROENSALUD y realizar los ajustes pertinentes que garanticen que el conocimiento que reposa en la agremiación sea distribuida y adquirida de manera correcta para la ejecución de las actividades de los afiliados en las diferentes instituciones; Gestionando el conocimiento de manera activa y alineada con los intereses de la organización. Trayendo consigo beneficios individuales y grupales; Además de la identificación de buenos líderes que nos ayuden a fortalecer la cultura organizacional de la agremiación y fortaleciendo los procesos asistenciales con calidad dentro de la gestión del servicio.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

Enfocando la implementación de la herramienta en puntos estratégicos como la cultura organizacional, recursos tecnológicos, competencias profesionales, liderazgo, trabajo en equipo, cumplimiento de objetivos.

8. Marco metodológico

En el presente tema se describen las características y metodología a utilizar en el desarrollo de la implementación de la herramienta que nos permitirá evaluar la gestión del conocimiento en la agremiación, seguido del proceso de recopilación de la información, el procesamiento y análisis de la misma.

8.1 Tipo de Investigación:


En el caso de esta investigación podremos decir que es de tipo descriptiva correlacional, detallando las características en términos cuantitativos que permitirán el análisis de la percepción de los afiliados y conocer los resultados de las variables.

Partiendo del desarrollo de la herramienta de encuesta que se aplicara a los afiliados de la agremiación con el fin de conocer la percepción frente a los temas que conforman la gestión del conocimiento.

8.2 Diseño de la Investigación:

Existen 3 diseños de investigación las cuales se identifican a continuación:

- No Experimental: “No posee control directo de las variables independientes debido a que sus manifestaciones no han ocurrido o son inherentemente no manipulados” (Kerlinger & Lee, 2002, pág. 504)
- Cuasiexperimental: También conocido como diseño comprometido, se denomina así porque falla en al menos uno de los requisitos del diseño experimental (Kerlinger & Lee, 2002)
- Experimental: “Requiere la manipulación de por lo menos una variable independiente, la asignación aleatoria de los participantes a los grupos y la

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

asignación aleatoria del tratamiento a los grupos” (Kerlinger & Lee, 2002, pág. 484)

Por lo tanto, la investigación se realizará bajo un diseño experimental longitudinal en donde se manipularán variables en una herramienta que nos permita evaluar el conocimiento a partir de la información existente en donde la variable se puede medir varias veces en el tiempo.

8.3 Enfoque de la Investigación:

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, ya que el análisis parte de la recolección de datos numéricos y análisis para determinar patrones que permitan llegar a las conclusiones más puntuales.

8.4 Técnica e Instrumento:

En esta investigación fue utilizada la encuesta, en donde se diseñaron unas preguntas relacionadas con las fases de la gestión del conocimiento como tecnología, gestión organizacional, liderazgo y distribución de la información con el fin de conocer resultados precisos de la percepción de los afiliados.


Para la realización de la investigación se diseñó una encuesta que sirvió de herramienta para recolectar la información de los afiliados de PROENSALUD, que nos permitió evaluar la calidad de gestión del conocimiento.

8.5 Población:

La población elegida para la realización de la investigación es de los afiliados que cumplan con más de 3 meses dentro de la agremiación, para un total de 75 afiliados.

8.6 Muestra:

La muestra se definió No Probabilística discrecional ya que se determinó una variable que determino que solo se enviaría la encuesta a los afiliados que llevaran más de 3

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

meses en la agremiación quienes son las personas que tienen más conocimiento y bases para responder la encuesta. Aplicando el siguiente modelo:

Modelo Gestión del Conocimiento: De la creación a la medición.

El modelo subdivide el conocimiento en 3 fases: Creación, distribución y medición.

Creación: está relacionada con el aprendizaje organizativo dejando que las personas puedan crear nuevos conocimientos

Distribución: conjunto de subprocesos que optimizan y permiten extender los flujos de conocimiento como sistemas de información, tecnología.

Medición: a través de indicadores o análisis de resultados

La herramienta que utilizamos es un cuestionario como instrumento principal, compuesto por preguntas relacionadas con la generación del conocimiento, bienestar, cultura organizacional y tecnología en PROENSALUD.

Esta encuesta fue creada en forms y enviado a la población elegida según la variable establecida para la aplicación.

9. Resultados y/o conclusiones

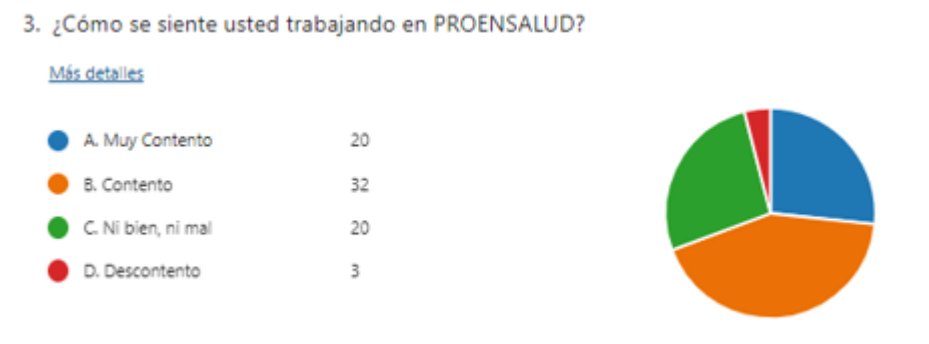
En este aparte se presentan los resultados obtenidos y el procesamiento de la información, luego de dar cumplimiento al objetivo general de esta investigación que consistía en desarrollar una herramienta que permitiera medir y analizar la percepción de los afiliados frente a la gestión del conocimiento de la agremiación.

En la cual se aplicó una encuesta con 30 preguntas para la recolección de la información, las cuales fueron enviadas virtualmente a 99 afiliados de los cuales respondieron 75 afiliados de PROENSALUD, de esta aplicación se obtuvieron los siguientes resultados:


La pregunta 1 se trata de la fecha de la elaboración de la encuesta de los afiliados para carácter informativo, en donde se dio un tiempo de 10 días para su elaboración por parte de los afiliados.

La pregunta dos, es sobre la sede donde presta sus servicios el afiliado y tener el control de que no quede ninguna de las sedes sin dar solución a la encuesta, en donde observamos que todas las sedes tuvieron participación.

Figura 1 Nivel de satisfacción de los afiliados trabajando en PROENSALUD



Fuente: Elaboración propia.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

De los 75 afiliados que respondieron a la pregunta, 32 afiliados (42.6%) manifestaron sentirse contentos de estar trabajando con la agremiación, mientras que 20 afiliados (26.6%) se encuentran muy contentos, otros 20 afiliados (26.6%) manifiestan sentirse ni bien ni mal y 3 afiliados (4,2%) Descontento. Esto muestra que, aunque el 42.6% manifiestan sentirse contentos la agremiación debe buscar mecanismos que logren incrementar el nivel de satisfacción de los afiliados trabajando en la agremiación.

Figura 2 Satisfacción de las condiciones físicas del puesto de trabajo en PROENSALUD

4. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su puesto de trabajo?

[Más detalles](#)

● A. Muy confortables	12
● B. Confortable	32
● C. Aceptables	22
● D. Incómodas	9



Fuente: Elaboración propia.

Frente a las condiciones físicas del puesto de trabajo de los afiliados, 32 afiliados (42.7%) contestaron que las condiciones físicas son confortables, 22 afiliados (29.3%) que son aceptables, 12 afiliados (16%) que son muy confortables y 9 afiliados (12%) consideran que son incómodas; en concreto los afiliados manifiestan que las condiciones físicas son confortables y aceptables, aunque este tema no dependa de la agremiación si no de las instituciones con las que se tiene contratos es importante afianzar las estrategias que permitan que los afiliados sigan desarrollando sus funciones y actividades en ambientes aptos y propicios para ellos.

Figura 3 Nivel de percepción de los afiliados frente a los canales de comunicación de PROENSALUD

5. ¿Los canales de comunicaciones son suficientes y oportunos para obtener la información que necesita?

[Más detalles](#)

● A. Muy suficiente	8
● B. Suficiente	37
● C. Aceptable	22
● D. Insuficiente	8



Fuente: Elaboración propia.

Frente a la percepción de los canales de información, se encuentra que 37 afiliados (49.3%) considera que son suficientes, 22 afiliados (29.3%) consideran que son aceptables, 8 afiliados (10.7%) considera que son muy eficientes y 8 afiliados (10.7%) considera que son insuficientes. Respecto a este tema los afiliados consideran que son suficientes y aceptables sin embargo se ve la necesidad de adoptar medidas o tecnologías que impacten más en la distribución de la comunicación de manera efectiva y directa para las personas que se encuentren en la agremiación.

Figura 4 Ambiente de respeto en PROENSALUD

6. ¿Observa usted en PROENSALUD un ambiente de respeto mutuo?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● A. Siempre	36
● B. Frecuentemente	26
● C. Algunas veces	11
● D. Rara vez	2



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al ambiente de respeto en PROENSALUD, 36 de los afiliados (48%) perciben que siempre existe un ambiente de respeto mutuo, 26 afiliados (34.7%) perciben que frecuentemente, 11 afiliados (14.7%) consideran que algunas veces y 2 afiliados (2.7%) consideran que rara vez. Frente al tema de respeto mutuo se debe incrementar la cultura organizacional y comunicación asertiva entre afiliados y personal administrativo para que exista una mayor percepción de respeto.

Figura 5 Nivel de satisfacción de los afiliados con el trabajo que realizan

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza?

[Más detalles](#)

● A. Muy alto	24
● B. Alto	39
● C. Mediano	11
● D. Bajo	1



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de satisfacción de los afiliados frente al trabajo que realiza, se observa que: 39 afiliados (52%) tienen un nivel de satisfacción alto, 24 afiliados (32%) un nivel muy alto, 11 afiliados (14.7%) un nivel de satisfacción mediano y 1 afiliado (1.3%) una satisfacción baja. Frente a el tema de satisfacción con el trabajo que realizan los afiliados en el cual manifiestan alto grado de satisfacción es un punto muy importante que resalta el compromiso que tienen frente a la ejecución de sus actividades y funciones por la profesión que desempeñan.

Figura 6 Estabilidad de empleo con PROENSALUD



8. ¿Qué tanta estabilidad de empleo le ofrece PROENSALUD?

[Más detalles](#)

● A. Muy alta	9
● B. Alta	45
● C. Regular	19
● D. Baja	2



Fuente: Elaboración propia.

Referente la estabilidad de empleo que ofrece PROENSALUD, 45 de los afiliados (60%) consideran que es alta, 19 afiliados (25.3%) piensan que es regular, 9 afiliados (12%) creen que es muy alta y 2 afiliados (2.7%) piensan que es baja. En este contexto los afiliados manifiestan sentir alta estabilidad en estar prestando sus servicios con PROENSALUD, dando a entender que sienten tener garantías laborando con la agremiación.

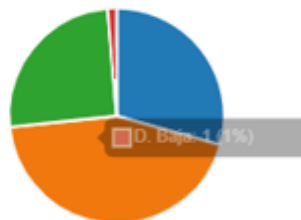
Figura 7 Percepción de los afiliados clima laboral

9. ¿Cómo considera usted el clima general de relaciones entre personas de PROENSALUD?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● A. Muy cordial	22
● B. Cordial	33
● C. Aceptable	19
● D. Baja	1



Fuente: Elaboración propia.

Frente al clima general de las relaciones entre personas en PROENSALUD, 33 de los afiliados (44%) considera que es cordial, 22 afiliados (29.3%) percibe que es muy cordial, 19 de los afiliados (25.3%) percibe que es aceptable y 1 afiliado (1.33%) percibe que es baja. En este tema en puntual del clima general de las relaciones interpersonales se debe

fomentar y trabajar la comunicación y la humanización para así generar mayor impacto en la percepción de los afiliados.

Figura 8 Nivel de satisfacción entrenamiento puestos de trabajo

10. ¿Hasta que punto ha recibido el entrenamiento que necesita para desempeñar bien su cargo?

[Más detalles](#) Información

● A. Plenamente	24
● B. En muchas partes	24
● C. Medianamente	17
● D. Poco	10



Fuente: Elaboración propia.

Frente al tema de entrenamiento para desempeñar el cargo, 24 afiliados (32%) consideran que fue pleno, 24 afiliados (32%) considera que, en mucha parte, 17 afiliados (22.7%) piensa que medianamente y 10 afiliados (13.3%) cree que poco. En cuanto a la percepción del entrenamiento para desempeñar el cargo se debe fomentar con los líderes de las áreas el entrenamiento específico para el cargo a desempeñar de los afiliados ya que esto permitirá aumentar la calidad de la prestación del servicio y fomentará las buenas prácticas.

Figura 9 Sentido de pertenencia de los afiliados y empleados en PROENSALUD

11. ¿Considera que los empleados y afiliados de PROENSALUD poseen un elevado sentido de compromiso frente al trabajo?

[Más detalles](#)

● A. La totalidad	14
● B. La mayoría	47
● C. Buena parte	13
● D. Poco	1



Fuente: Elaboración propia.

A la percepción de los afiliados sobre el sentido de compromiso frente al trabajo, 47 afiliados (62.7%) considera que la mayoría cuenta con sentido de compromiso, 14 afiliados (18.7%) piensa que en su totalidad cuenta con sentido de compromiso, 13 afiliados (17.3%) percibe que en buena parte y 1 afiliado (1.33%) piensa que poco. En cuanto a este tema que va ligado con la cultura organizacional se ve afianzado el tema de compromiso frente al trabajo sin embargo se puede trabajar aspectos que involucren su trabajo, con los objetivos y valores organizacionales.

Figura 10 Percepción de los afiliados frente al jefe inmediato

12. ¿Qué tan receptivo y accesible es su jefe?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● A. En grado Máximo	20
● B. En alto grado	33
● C. Regular	19
● D. Poco	3



Fuente: Elaboración propia.

Frente a este tema de accesibilidad y receptividad de jefe inmediato, 33 de los afiliados (44%) considera que son receptivos en alto grado, 20 afiliados (26.7%) considera que, en grado máximo, 19 afiliados (25.3%) opinan que regular y 3 de los afiliados (4%) piensan que poco receptivo y accesible. Este tema es un trabajo constante de la agremiación con los lideres ya que en sus manos se encuentra que los afiliados se sientan escuchados, valorados, respetados y respaldados.

Figura 11 Retroalimentación de los jefes inmediatos a los afiliados de PROENSALUD

13. ¿Su jefe le comunica con claridad lo que espera de usted en el trabajo?

[Más detalles](#)

● A. Siempre	49
● B. Algunas veces	18
● C. Rara vez	5
● D. Nunca	3



Fuente: Elaboración propia.

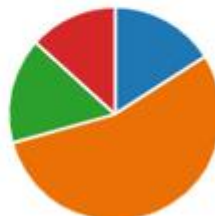
Frente a la pregunta de si su jefe le comunica con claridad lo que espera de usted en el trabajo, 49 afiliados (65.3%) piensan que siempre, 18 afiliados (24%) dice que algunas veces, 5 afiliados (6.7%) dice que rara vez y 3 afiliados (4%) piensa que nunca. Con este tema en puntual los lideres que se tienen en la agremiación informan a los afiliados lo esperado de cada uno de ellos frente a las actividades y funciones que se requieren en las instituciones donde se presta el servicio y es un tema constante que se debe trabajar y fortalecer para que se cumplan los objetivos de la agremiación.

Figura 12 Consideran los afiliados que los elementos de trabajo son acordes con sus funciones

14. ¿Qué tan apropiado considera usted que son los elementos o instrumentos para la realización de su trabajo (herramienta, muebles, equipos, entre otros)?

[Más detalles](#)

● A. Muy apropiados	12
● B. Apropriados	41
● C. Regular	12
● D. Insuficiente	10



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la percepción de los afiliados frente a los instrumentos de trabajo, 41 afiliados (54.7%) piensan que son apropiados, 12 de los afiliados (16%) informan que muy apropiados, mientras que 12 afiliados (16%) piensan que son regulares y 10 afiliados (13.3%) dicen que son insuficientes. La percepción de los afiliados sobre los elementos o instrumentos para la realización de las actividades de los afiliados demuestran que son apropiados para las funciones que deben desempeñar.

Figura 13 Nivel de satisfacción en la distribución de la información de PROENSALUD a los afiliados

15. Cuando se realizan cambios en los productos, procedimientos o normas en la agremiación, ¿Cuál es la calidad de la información que usted recibe?

[Más detalles](#)

● A. Muy suficiente	15
● B. Suficiente	39
● C. Regular	12
● D. Insuficiente	9



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la calidad de la información que reciben los afiliados en cuanto a cambios de procedimientos o normas, 39 de los afiliados (52%) dicen que es suficiente, 15 de los

afiliados (20%) piensan que es muy suficiente, 12 de los afiliados (16%) creen que es regular y 9 afiliados (12%) creen que es insuficiente. Según los datos arrojados en esta pregunta la transferencia de la información que se brinda en la agremiación es suficiente sin embargo se deben consolidar y fortalecer los canales ya existentes en la agremiación.

Figura 14 Oportunidad de capacitación que brinda PROENSALUD a sus afiliados

16. ¿Cuáles son las oportunidades de capacitación que brinda PROENSALUD?

[Más detalles](#)

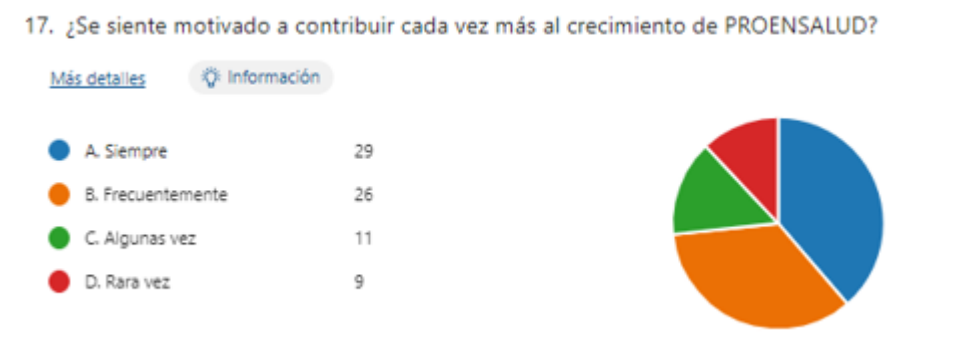
● A. Permanentemente	7
● B. Frecuentemente	29
● C. Rara vez	26
● D. Nunca	13



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las oportunidades de capacitación que ofrece PROENSALUD, 29 de los afiliados (38.7%) piensan que es frecuente, 26 de los afiliados (34.7%) opina que rara vez, 13 de los afiliados (17.3%) dicen que nunca y 7 de los afiliados (9.3%) dicen que permanentemente. Frente a la percepción de los afiliados en cuanto al tema de capacitación es necesario ampliar la transmisión del conocimiento dentro de la agremiación que permita a los afiliados fortalecer y ampliar sus conocimientos.

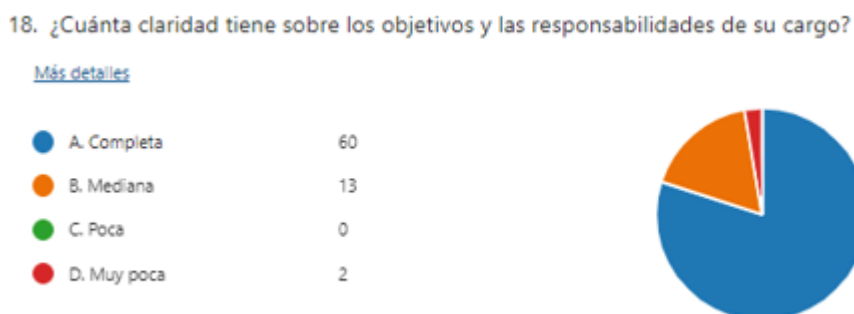
Figura 15 Motivación de los afiliados de PROENSALUD



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a contribuir con el crecimiento de PROENSALUD, 29 de los afiliados (38.7%) dice que siempre, 26 de los afiliados (34.7%) dice que frecuentemente, 11 de los afiliados (14.7) dice que algunas veces y 9 de los afiliados (12%) dice que rara vez. Se evidencia en este ítem que se debe fomentar la cultura organizacional con los afiliados de PROENSALUD para que se sientan motivados en contribuir con el crecimiento, funcionamiento y desarrollo de las actividades de la agremiación.

Figura 16 Conocen los afiliados los objetivos y responsabilidades que tienen frente a su cargo



Fuente: Elaboración propia.

Frente a la claridad de los objetivos y responsabilidades, 60 de los afiliados (80%) dice tener claridad completa, 13 de los afiliados (17.3%) dice tener mediana claridad y 2 de

los afiliados (2.7%) muy poca claridad. En cuanto a la divulgación de los objetivos y responsabilidades de los afiliados frente a la agremiación el área de talento humano y los líderes tienen definido e interiorizado la manera de como socializarlo y hacerlo conocer por los afiliados.

Figura 17 Relaciones con los compañeros en PROENSALUD

19. ¿Cómo son las relaciones entre los compañeros inmediatos de su área o servicio?

[Más detalles](#)



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las relaciones entre compañeros, 40 de los afiliados (53.3%) dicen que son muy cordiales, 29 de los afiliados (38.7%) manifiesta que son cordiales, 5 de los afiliados (6.7%) dicen que son aceptables y 1 afiliado (1.3%) manifiesta que son conflictivas. Un ambiente de trabajo cordial y ameno fomenta el bienestar y un buen ambiente laboral, generando sentido de pertenencia y trabajo en equipo en la agremiación.

Figura 18 Nivel de satisfacción de los afiliados frente a Bienestar

20. ¿Cómo se siente con las actividades extras laborales de PROENSALUD (recreativas, cumpleaños, navideñas, etc.?)

[Más detalles](#)

● A. Muy contento	9
● B. Contento	21
● C. Descontento	32
● D. Indiferente	13



Fuente: Elaboración propia.

Frente a las actividades extralaborales, 32 de los afiliados (42.7%) se encuentran descontentos, 21 de los afiliados (28%) contento, 13 de los afiliados (17.3%) le es indiferente y 9 de los afiliados (12%) muy contentos. Las actividades enfocadas en el bienestar de los afiliados deben ser reforzada mediante una distribución de la información de manera clara sobre los beneficios que se tienen dentro de la agremiación que abarcan temas económicos, de salud, profesionales, emocionales entre otros, estos beneficios propiciarán además de ejercer las actividades con motivación, un ambiente confortable y de amor por lo que hacen.

Figura 19 Satisfacción de los afiliados frente a la compensación mensual


21. ¿Cómo se siente con el salario y/o compensación que gana en PROENSALUD?

[Más detalles](#)

● A. Muy satisfecho	7
● B. Satisfecho	33
● C. Ni bien, ni mal	16
● D. Insatisfecho	19



Fuente: Elaboración propia.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

En cuanto a la compensación, 33 de los afiliados (44%) se encuentran satisfechos, 19 de los afiliados (25.3%) insatisfecho, 16 de los afiliados (21.3%) ni bien ni mal y 7 de los afiliados (9.3%) manifiestan estar muy satisfechos con la compensación. Este tema en puntual es álgido para las agremiaciones ya que la compensación depende de los recursos que ofrece el hospital, sin embargo, los datos arrojados en esta pregunta demuestran que se debe trabajar de la mano con las entidades para mejorar las condiciones de la compensación de los afiliados frente a las actividades que realizan ya que esto genera sentido de pertenencia y estabilidad en los afiliados.

Figura 20 Satisfacción de los afiliados frente al horario laboral

22. ¿Cómo se siente con los horarios de trabajo que tiene en PROENSALUD?

[Más detalles](#)

● A. Muy satisfecho	20
● B. Contento	35
● C. Descontento	18
● D. Indiferente	2



Fuente: Elaboración propia.

Con los horarios de trabajo, 35 de los afiliados (46.7%) manifiestan que se encuentran contentos, 20 de los afiliados (26.7%) manifiestan estar muy contentos, 18 de los afiliados (24%) manifiestan estar descontentos y 2 de los afiliados (2.7%) le es indiferente. aunque el 46.7% de los afiliados manifiestan estar contentos y el 26.7% muy contentos, la realidad es que los horarios en el área asistencial son extensos sin embargo se podría mejorar con la distribución de los turnos que permitan a los afiliados no exceder las horas laborales al mes.

Figura 21 Sentido de pertenencia de los afiliados de PROENSALUD

23. Cuando alguien hace un comentario negativo de PROENSALUD ¿Usted trata de defender la agremiación?

[Más detalles](#)

● A. Siempre	18
● B. Muchas veces	33
● C. Rara vez	19
● D. Nunca	5



Fuente: Elaboración propia.

Frente a defender a la agremiación de comentarios negativos, 33 de los afiliados (44%) dicen que muchas veces, 19 de los afiliados (25.3%) dice que rara vez, 18 de los afiliados (24%) dice que siempre y 5 de los afiliados (6.7%) dice que nunca.

Figura 22 Percepción de los afiliados frente a la gestión y servicio al cliente

24. ¿Los compañeros en sus áreas de trabajo se esfuerzan para que la gestión y el servicio al cliente sean cada vez más eficiente y oportunos?


[Más detalles](#)

● A. Todos	21
● B. La mayoría	45
● C. Buena parte	4
● D. Pocos	5



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tema de gestión y servicio al cliente por parte de los afiliados, 45 afiliados (60%) dice que la mayoría d ellos afiliados se esfuerza por la gestión y el servicio al cliente, 21 de los afiliados (28%) piensa que todos, 5 de los afiliados (6.7%) piensa que pocos y 4 de los afiliados (5.3%) dice que buena parte. En cuanto a este tema, aunque se cuenta con una percepción superior al 50% es importante trabajar en temas de

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

humanización entre los afiliados para que su atención y desarrollo de actividades frente a los pacientes sea óptimo.

Figura 23 Nivel de sentido de pertenencia de los afiliados con PROENSALUD

25. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a PROENSALUD?

[Más detalles](#)

● A. Al máximo	20
● B. En alto grado	25
● C. Hasta cierto punto	25
● D. Poco	5



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a sentirse orgulloso de pertenecer a PROENSALUD, 25 de los afiliados (33.3%) dice que, en alto grado, 25 de los afiliados (33.3%) dice que, hasta cierto punto, 20 de los afiliados (26.7%) manifiesta que al máximo y 5 de los afiliados poco. Este tema va ligado con la cultura organizacional en donde los afiliados deben estar informados de los objetivos, cambios y la oportunidad de contar líderes que los escuchen y permitan manifestar sus inquietudes y manifestar sus necesidades laborales y profesionales dentro de la agremiación, teniendo esto en cuenta podría aumentar el grado de satisfacción en sentirse orgullosos de pertenecer a PROENSALUD.

Figura 24 Hasta qué punto los afiliados han considerado cambiar de empleo

26. ¿Ha pensado irse de la agremiación tan pronto como le resulte otro empleo?

[Más detalles](#)



Fuente: Elaboración propia.

Frente a irse de la agremiación apenas resulte otro empleo, 33 de los afiliados (44%) dicen que rara vez, 24 de los afiliados (32%) informa que nunca, 12 de los afiliados (16%) manifiesta que muchas veces y 6 de los afiliados (8%) siempre. Este tema es realmente subjetivo ya que todas las personas buscan una estabilidad y horizontes que les permita avanzar profesionalmente donde se pactan ciclos dentro de las organizaciones sin embargo se puede disminuir el riesgo de la rotación brindando estabilidad a los afiliados que se encuentren en la agremiación.

Figura 25 Sentido de liderazgo de los coordinadores en PROENSALUD

27. ¿Percibe usted que su jefe se preocupa por su mejoramiento y desarrollo personal?

[Más detalles](#)



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a si percibe que su jefe se preocupa por su mejoramiento y desarrollo personal, 32 de los afiliados (42.7%) dice que frecuentemente, 20 de los afiliados (26.7%)

manifiesta que algunas veces, 12 de los afiliados (16%) dice que constantemente y 11 de los afiliados (14.7%) dice que nunca. Es claro que el tema de liderazgo dentro de la organización debe ser reforzado para crear ambientes de estabilidad y apropiación de los procesos ya que son la imagen de la agremiación dentro de los ambientes de trabajo con los que cuenta la agremiación.

Figura 26 Nivel de confianza de los afiliados con PROENSALUD

28. ¿Le parece que sus compañeros de trabajo confían y creen en PROENSALUD?



Fuente: Elaboración propia.

Acerca de la percepción de los compañeros sobre si creen y confían en Proensalud, 25 de los afiliados (33.3%) opinan que la mayoría creen y confían, 22 de los afiliados (29.3%) creen que buena parte, 18 de los afiliados (24%) creen que pocos y 10 de los afiliados (13.3%) piensan que todos. Este tema es de vital importancia porque así los afiliados en común trabajarían por un propósito con ayuda mutua, de manera unísona y con la convicción de un trabajo bajo las alineaciones y políticas de Proensalud es por ello que se debe trabajar en el afianzamiento de los objetivos, políticas y valores de la agremiación para que los afiliados se sientan acompañados y apoyados por la agremiación.

Figura 27 Satisfacción de los afiliados frente a su desarrollo profesional en la agremiación.

29. ¿Cree usted que ha logrado desarrollo en la empresa?

[Más detalles](#)

● A. Al máximo	10
● B. En alto grado	32
● C. Hasta cierto punto	22
● D. Poco	11



Fuente: Elaboración propia.

Frente al tema de si cree que ha logrado desarrollo profesional en la empresa, 32 de los afiliados (42.7%) piensan que, en alto grado, 22 de los afiliados (29.3%) hasta cierto punto, 11 de los afiliados (14.7%) dicen que poco y 10 de los afiliados (13.3%) informa que al máximo. Esto muestra que los afiliados sienten que han logrado desarrollar sus aptitudes profesionales dentro de la agremiación sin embargo otro porcentaje dice que, hasta cierto punto, sin embargo, es de aclarar que dentro de las instituciones de salud se deben seguir con guías y protocolos establecidos por cada entidad y la agremiación no tiene injerencia desde este punto de vista.

Figura 28 Nivel de satisfacción de los afiliados frente al trabajo que realiza


30. ¿Hasta que punto le agrada hacer su trabajo cada día?

[Más detalles](#)

● A. En grado máximo	29
● B. En alto grado	34
● C. Hasta cierto punto	9
● D. Poco	3



Fuente: Elaboración propia.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


Finalmente se concluye con la pregunta hasta qué punto le agrada hacer su trabajo en donde, 34 afiliados (45.3%) dice que, en alto grado, 29 afiliados (38.6%) dice que, en grado máximo, 9 de los afiliados (12%) dice que hasta cierto punto y 3 afiliados (4%) poco. En este punto vemos que hay una percepción aceptable sobre el agrado que sienten los afiliados en hacer su trabajo, pero para aumentar este tema la agremiación debe trabajar en temas de innovación tecnológica, gestión documental, formación continua, liderazgo, clima laboral y compartir el conocimiento.

La aplicación de esta encuesta muestra la percepción de los afiliados de PROENSALUD, frente a los procesos que conforman la gestión del conocimiento, lo cual sirve como instrumento que permitirá realizar planes de mejora en el marco de la cultura de preservar, actualizar y afianzar los conocimientos para asegurar la calidad en los procesos de gestión del servicio y cultura organizacional.

Con base al desarrollo del objetivo general de la investigación que se centra en desarrollar una herramienta que permita medir y analizar la percepción de los afiliados frente a la gestión del conocimiento de PROENSALUD, en el marco de la cultura de preservar, actualizar y afianzar los conocimientos para asegurar la calidad en los procesos de gestión del servicio y al analizar cada una de las preguntas que conforman la herramienta se plantea lo siguiente:

Las preguntas desarrolladas en la encuesta abarcan temas ligados con la cultura organizacional, el bienestar, el conocimiento y la tecnología que bien fueron calificadas por los afiliados en su gran mayoría de forma óptima también demuestran que falta afianzar temas de aprendizaje tanto colectivo como intelectual que motiven a los afiliados a capacitarse y crear estrategias que permitan mejorar las actividades de los agremiados.

En cuanto a la etapa de liderazgo es un punto muy importante en las organizaciones sin embargo es álgido en cuanto a la percepción de los afiliados demostrando que hay falencias en cuanto al apoyo, liderazgo de los líderes en la agremiación; es importante

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

contar con líderes capaces de liderar, planificar, controlar y trabajar en equipo que puedan llevar a su equipo de trabajo a contribuir con los objetivos organizacionales.


Por otra parte, las aptitudes de los profesionales y el grado de satisfacción de las funciones a desarrollar demuestran el cumplimiento de los objetivos mediante las habilidades técnicas de los profesionales.

Es importante resaltar que cualquier cambio en las acciones que se implementen para ratificar y fomentar todo el componente de cultura organizacional traerá consigo un cambio inmediato en el desarrollo de las habilidades y aptitudes de los afiliados dentro de la agremiación para cumplir los objetivos propuestos potencializando las capacidades individuales y colectivas de las personas que conforman PROENSALUD.

10. Recomendaciones

De acuerdo con los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta, se sugieren algunas recomendaciones para aumentar la percepción de los afiliados de PROENSALUD que ayuden a afianzar la gestión del conocimiento dentro de la agremiación.

- Para garantizar que la socialización de la gestión del conocimiento sea efectiva es importante crear espacios de discusión o herramientas donde los afiliados puedan manifestar sus intereses, dudas o necesidades frente a temas específicos.
- Establecer un modelo de gestión del conocimiento de acuerdo a las necesidades de los afiliados que pueda ser adaptado a los procesos que desarrollan en sus actividades diarias para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud.
- Es importante incentivar a los afiliados en aspectos relacionados con el acompañamiento por parte de los líderes, trabajo en equipo, mejoramiento de condiciones físicas y demás temas relacionados con los incentivos

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

emocionales y económicos dentro de la organización que permitan afianzar y reforzar la cultura organizacional.

- Mejorar las tecnologías con las que cuenta la agremiación que permitan el acceso ágil e interactivo para el desarrollo de habilidades enfocadas en el desarrollo de habilidades profesionales y personales.
- Establecer medidas que permitan mejorar las condiciones laborales de los afiliados en las instituciones que prestan sus servicios con el fin de que genere una mayor estabilidad laboral y apropiación de los procesos que se llevan al interior de la agremiación.
- Incentivar la cultura organizacional fomentando la consulta participativa de los afiliados frente a las necesidades de los mismos e incluirlas en el plan organizacional de la agremiación.
- Brindar espacios de capacitación para reforzar el tema de liderazgo y trabajo en equipo con los líderes que se tienen definidos en la agremiación.
- Se sugiere implementar un indicador que permita evaluar la eficacia y eficiencia de la gestión del conocimiento utilizando los materiales de apoyo que existen en la agremiación, lo cual facilitaría la implementación de los indicadores propuestos.

Tabla 1 Indicadores para la medición de la Gestión del Conocimiento

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	META	LÍMITE SATISFACTORIO	LÍMITE CRÍTICO	TIPO	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TENDENCIA ESPERADA	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	RESPONSABLE
EFICACIA DE LA CAPACITACION XXXX	# de personas con evaluación satisfactoria / Total de personas capacitadas	%	90%	80%	70%	Eficacia	Mensual	Evaluación de la capacitación	Aumentar	Indica el nivel de conocimiento del empleado y afiliados, sus procesos y actividades específicas del cargo.	Coordinador de Talento Humano
EFICIENCIA DE LA CAPACITACION XXXX	# personas capacitadas / # personas proyectadas para la capacitación	%	90%	80%	70%	Eficiencia	Mensual	Listado asistencia	Aumentar	Indica el cumplimiento satisfactorio de la proyección de la capacitación	Coordinador de Talento Humano

Fuente: Elaboración propia.



 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--

Tabla 2 Cantidad de afiliados por cargo de PROENSALUD

CARGOS PROENSALUD	NUMERO DE AFILIADOS POR CARGO
ANALISTA ADMINISTRATIVO EN SALUD	2
ATENCION AL USUARIO	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVA	8
AUXILIAR ARCHIVO	2
AUXILIAR CONTABLE	1
AUXILIAR DE CUENTAS MEDICAS	1
AUXILIAR DE ENFERMERIA	20
AUXILIAR DE ENFERMERIA SALUD PUBLICA	1
AUXILIAR DE FACTURACION	8
AUXILIAR DE FARMACIA	3
AUXILIAR DE VACUNACION	1
AUXILIAR EN SALUD CENTRO REGULADOR	1
AUXILIAR FACTURACION	1
AUXILIAR SERVICIOS GENERALES	2
BACTERIOLOGO	4
CONDUCTOR DE AMBULANCIA	3
COORDINADORA SALUD PUBLICA	1
CX GENERAL	15
DIRECTORA ADMINISTRATIVA	1
FISIOTERAPEUTA	27
FONOAUDIOLOGA	1
HIGIENISTA ORAL	1
INFECTOLOGO	1
INTENSIVISTA	3
INTERNISTA	11
JEFE DE CALIDAD	1
JEFE DE ENFERMERIA	5
JEFE DE ENFERMERIA Y SALUD PUBLICA	2
MEDICO(A) GENERAL	10
NUTRICIONISTA	1
ODONTOLOGO	1
ORIENTADOR EN SERVICIOS DE SALUD	2
PSICOLOGO	1
QUIMICO FARMACEUTICO	1
REGENTE DE FARMACIA	1
TECNICA ADMINISTRATIVA	1
TECNICO EN RX	2
Técnico en sistemas	1
TRABAJADOR(A) SOCIAL	1
URGENTOLOGO	9
UROLOGO	1
Total general	168

Nota: Esta tabla muestra la cantidad de afiliados por cargo de PROENSALUD.

Fuente: Elaboración propia.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 AÑEN JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Bibliografía

Zilath, R. G. (1998). Gestion del conocimiento: Evolucion y Conceptos. Saber Ciencia y libertad, Finance and Administrative Science, 22(43), 154–167.
<https://doi.org/10.1108/JEFAS-03-2017-0058>

Economipedia. (2023). <https://economipedia.com/definiciones/gestion-del-conocimiento.html>

Edvinsson Leif, Michael S. Malone, Intellectual Capital, HarperCollins Publishers, 1997

Intellectual Asset Monitor. Modelo. Disponible en:
http://www.gestiondelconocimiento.com/modelo_intellectual.htm

PRICEWATERHOUSECOOPERS: Technology Forecast, Pricewaterhousecoopers Technology Center, California, Estados Unidos, 2000

PRUSAK, Laurence (ed.): Knowledge in organizations, Boston, ButterworthHeinemann, 1997


PROBST, G. S. Raub y K. Romhardt. Administre el conocimiento: los pilares del éxito. Prentice Hall, 359 p.

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS quarterly, 107-136.

ANGULO, Estelio y NEGRON, Miguel (2008) MODELO HOLISTICO PARA LA GESTION DEL CONOCIMIENTO / www.revistanegotium.org.ve 11 (4) 38-51

Ecopetrol. (2017). Obtenido de <https://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/Home/sostecnibilidad/ambiental/biodiversidad/gestion-conocimiento-cultura>

Estelio Angulo, M. N. (2008). MODELO HOLISTICO PARA LA GESTION . En R. C.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Gerenciales, MODELO HOLISTICO PARA LA GESTION .

Investigación del Comportamiento . (2002). En F. N. Kerlinger, Investigación del Comportamiento .

MARÍA DE LOS ÁNGELES BRICEÑO MORENO¹, C. A. (2019). ESTUDIOS DE CASO SOBRE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CUATRO ORGANIZACIONES COLOMBIANAS LÍDERES EN PENETRACIÓN DE MERCADO. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000400010

Morales, J. E. (2017). Marco teórico de la gestión del conocimiento. Dialnet.

PROENSALUD. (2022). Gestion Estrategica.

PROENSALUD. (2023). Base de Datos.



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CÓDIGO:
VERSIÓN: 01**

12 Anexos

Anexos 1 Encuesta



GESTION DEL CONOCIMIENTO

A continuación encontrará un cuestionario con el cual se pretende medir la percepción de los afiliados frente a temas de Cultura Organizacional, Tecnología, Capacitación y Entrenamiento en PROENSALUD.

Con el fin de alcanzar este objetivo, le solicitamos contestar todas las preguntas señalando con una X una de las opciones que aparecen en cada una de las preguntas.

Para que usted tenga total confianza, este cuestionario puede ser diligenciado sin necesidad que se identifique, es de carácter anónimo, por lo tanto se espera que usted pueda expresarse con libertad y sinceridad para el mejoramiento continuo de la empresa.

Sección 1

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1. FECHA *

Especifique la fecha (d/M/yyyy)



Proensalud



UNIREMINGTON[®]
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

2. Elija la sede en la cual realiza sus actividades: *

- E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí
- E.S.E. Hospital San Rafael de San Luis
- E.S.E. Hospital Marco Fidel Suarez
- E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Segovia
- Issa Abuchaibe
- Sede Administrativa

3. ¿Cómo se siente usted trabajando en PROENSALUD? *

- A. Muy Contento
- B. Contento
- C. Ni bien, ni mal
- D. Descontento



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

4. ¿Cómo califica las condiciones físicas de su puesto de trabajo? *

- A. Muy confortables
- B. Confortable
- C. Aceptables
- D. Incómodas

5. ¿Los canales de comunicaciones son suficientes y oportunos para obtener la información que necesita? *

- A. Muy suficiente
- B. Suficiente
- C. Aceptable
- D. Insuficiente

6. ¿Observa usted en PROENSALUD un ambiente de respeto mutuo? *

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. Algunas veces
- D. Rara vez



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza? *

- A. Muy alto
- B. Alto
- C. Mediano
- D. Bajo

8. ¿Qué tanta estabilidad de empleo le ofrece PROENSALUD? *

- A. Muy alta
- B. Alta
- C. Regular
- D. Baja

9. ¿Cómo considera usted el clima general de relaciones entre personas de PROENSALUD? *

- A. Muy cordial
- B. Cordial
- C. Aceptable
- D. Baja



UNIREMINGTON
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

10. ¿Hasta que punto ha recibido el entrenamiento que necesita para desempeñar bien su cargo? *

- A. Plenamente
- B. En muchas partes
- C. Medianamente
- D. Poco

11. ¿Considera que los empleados y afiliados de PROENSALUD poseen un elevado sentido de compromiso frente al trabajo? *

- A. La totalidad
- B. La mayoría
- C. Buena parte
- D. Poco

12. ¿Qué tan receptivo y accesible es su jefe? *

- A. En grado Máximo
- B. En alto grado
- C. Regular
- D. Poco



UNIREMINGTON[®]
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

13. ¿Su jefe le comunica con claridad lo que espera de usted en el trabajo? *

- A. Siempre
- B. Algunas veces
- C. Rara vez
- D. Nunca

14. ¿Qué tan apropiado considera usted que son los elementos o instrumentos para la realización de su trabajo (herramienta, muebles, equipos, entre otros)? *

- A. Muy apropiados
- B. Apropriados
- C. Regular
- D. Insuficiente

15. Cuando se realizan cambios en los productos, procedimientos o normas en la agremiación, ¿Cuál es la calidad de la información que usted recibe? *

- A. Muy suficiente
- B. Suficiente
- C. Regular
- D. Insuficiente



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

16. ¿Cuáles son las oportunidades de capacitación que brinda PROENSALUD? *

- A. Permanentemente
- B. Frecuentemente
- C. Rara vez
- D. Nunca

17. ¿Se siente motivado a contribuir cada vez más al crecimiento de PROENSALUD? *

- A. Siempre
- B. Frecuentemente
- C. Algunas vez
- D. Rara vez

18. ¿Cuánta claridad tiene sobre los objetivos y las responsabilidades de su cargo? *

- A. Completa
- B. Mediana
- C. Poca
- D. Muy poca



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

19. ¿Cómo son las relaciones entre los compañeros inmediatos de su área o servicio? *

- A. Muy cordiales
- B. Cordiales
- C. Aceptables
- D. Conflictivas

20. ¿Cómo se siente con las actividades extras laborales de PROENSALUD (recreativas, cumpleaños, navideñas, etc.? *

- A. Muy contento
- B. Contento
- C. Descontento
- D. Indiferente

21. ¿Cómo se siente con el salario y/o compensación que gana en PROENSALUD? *

- A. Muy satisfecho
- B. Satisfecho
- C. Ni bien, ni mal
- D. Insatisfecho



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

22. ¿Cómo se siente con los horarios de trabajo que tiene en PROENSALUD? *

- A. Muy satisfecho
- B. Contento
- C. Descontento
- D. Indiferente

23. Cuando alguien hace un comentario negativo de PROENSALUD ¿Usted trata de defender la agremiación? *

- A. Siempre
- B. Muchas veces
- C. Rara vez
- D. Nunca

24. ¿Los compañeros en sus áreas de trabajo se esfuerzan para que la gestión y el servicio al cliente sean cada vez más eficiente y oportunos? *

- A. Todos
- B. La mayoría
- C. Buena parte
- D. Pocos



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

25. ¿Se siente orgulloso de pertenecer a PROENSALUD? *

- A. Al máximo
- B. En alto grado
- C. Hasta cierto punto
- D. Poco

26. ¿Ha pensado irse de la agremiación tan pronto como le resulte otro empleo? *

- A. Nunca
- B. Rara vez
- C. Muchas veces
- D. Siempre

27. ¿Percibe usted que su jefe se preocupa por su mejoramiento y desarrollo personal? *

- A. Constantemente
- B. Frecuentemente
- C. Alguna veces
- D. Nunca



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

28. ¿Le parece que sus compañeros de trabajo confían y creen en PROENSALUD? *

- A. Todos
- B. La mayoría
- C. Buena parte
- D. Pocos

29. ¿Cree usted que ha logrado desarrollo en la empresa? *

- A. Al máximo
- B. En alto grado
- C. Hasta cierto punto
- D. Poco

30. ¿Hasta que punto le agrada hacer su trabajo cada día? *

- A. En grado máximo
- B. En alto grado
- C. Hasta cierto punto
- D. Poco