

Manual de Bienvenida: Estrategia para Promover la Gestión de la Felicidad en la Empresa CORPOSUCRE de Sincelejo – Sucre. Colombia

Welcome Manual: Strategy to Promote Happiness Management in the CORPOSUCRE Company of Sincelejo – Sucre. Colombia

Zaida M. Murillo-Montes

Escuela de Formación de Infantería de Marina – Colombia

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6863-526X>

zamamumo@hotmail.com

Fecha de recepción: 12/08/2022

Fecha de evaluación: 23/08/2022

Fecha de aceptación: 29/09/2022

Cómo citar: Murillo-Montes, Z. (2022). *Manual de Bienvenida: Estrategia para Promover la Gestión de la Felicidad en la Empresa CORPOSUCRE de Sincelejo – Sucre. Colombia. Revista Científica Anfibios*, 5(2), 38-44. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.111>



[Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Resumen

El presente artículo surge de la indagación titulada, la gestión de la felicidad al interior de la empresa CORPOSUCRE, realizada en la ciudad de Sincelejo, Sucre. Colombia, con el objetivo de ofrecer un ambiente propicio para la inclusión laboral y promover en los empleados el gusto por la responsabilidad en las funciones asumidas. En la estrategia se diseñó un Manual de Bienvenida, para facilitar la organización, adaptación al cambio, productividad, el desempeño de roles e interacción con los nuevos trabajadores. La investigación se orientó en el enfoque cualitativo, con método de interpretación hermenéutico. Se utilizó en la recolección de información la técnica de la revisión documental y como instrumento la agenda. En la planeación institucional de CORPOSUCRE, se identificaron fortalezas en la inclusión de objetivos y metas a corto y largo plazo, el trabajo en equipo, la responsabilidad personal y colectiva, disciplina de confianza que contribuye al bienestar, buena atención al cliente y la aplicación de algunos mecanismos de comunicación de manejo individual y colectivo, entre las debilidades se nota la ausencia de un instrumento físico al alcance de los empleados para despejar dudas en situación de incertidumbre..

Palabras clave

Implementación; manual; felicidad; gestión; colaboradores; necesidades

Abstract

This article stems from an investigation into the management of happiness within the company CORPOSUCRE, in the city of Sincelejo, Sucre. Colombia, which was carried out in order to offer an environment conducive to confluence in labor inclusion and the responsibility assumed with satisfaction by the employees. In the strategy, a Welcome Manual was designed to facilitate the organization, adaptation to change, productivity, the performance of roles and inter-relationship with new workers, in research with a qualitative approach with a hermeneutic cut. Document review was used as a technique for collecting information, and the agenda was used as an instrument. During the investigation, in the institutional planning CORPOSUCRE, strengths were detected in the inclusion of objectives and goals in the short and long term, teamwork, personal and collective responsibility, discipline of trust that contributes to well-being, good customer service and the application of some communication mechanisms of individual and collective management, among the weaknesses is the absence of a physical instrument available to employees to clear up doubts in situations of uncertainty.

Keywords

Implementation; manual; happiness; management; collaborators; needs

Introducción

La felicidad se categoriza como sentimiento y a la vez como un estado emocional fundamental en el ser humano, que se percibe y expresa de diferentes formas durante la vida. Cada persona tiene una visión distinta de los deseos y acontecimientos receptores de su felicidad y en la realidad existencial, el ser humano desde su nacimiento busca con anhelo ser feliz, filosóficamente la felicidad es el fin último de los hombres, aunque en el lenguaje coloquial algunos opinan que felicidad solo son aquellos momentos de satisfacción que se viven en el transcurso de la existencia de las personas.

La felicidad se considera un concepto difícil de trazar, porque no es permanente debido a la naturaleza del hombre y al sistema universo donde está inserto, expuesto a estímulos externos y a sus reacciones de manera positiva o negativa. Sin embargo, en todos los escenarios de la vida los líderes y personas encargadas de dirigir buscan promover la felicidad en los colectivos, el hogar, el trabajo, la escuela. Por ellos en las últimas décadas, gestionar la felicidad en el contexto empresarial implementando estrategias para crear ambientes placenteros, hace parte de la administración novedosa, para preservar el talento humano como el principal recurso de producción, inclusión y participación.

En este sentido, la felicidad en la empresa debe ser planificada y promovida dentro de la organización y gestión administrativa, como una responsabilidad de los jefes de personal que contribuye con la adaptación al cambio, la productividad, el desempeño de roles y la interrelación entre empleados. En el ámbito laboral cada servidor tiene una manera de asumir las experiencias y establecer relaciones, las situaciones afrontadas durante el quehacer impactan emocionalmente, reflejándose en la actitud durante la jornada de trabajo, es decir las emociones percibidas del entorno, están estrechamente ligadas con el estado de ánimo de las personas (Santos, 2005), de igual manera, las emociones se dan por los estímulos positivos o negativo recibidos del entorno, que garantizan una actitud motivante y en caso contrario un estado de insatisfacción.

De aquí, que promover acciones tendientes a la satisfacción en el entorno laboral es la nueva visión de la empresa, fundamentada en las implicaciones traídas por la era contemporánea, donde el talento humano se ubica como el recurso esencial para la producción, conocido en el mundo empresarial como capital humano, por lo que, es lógico asumir una actitud de conservación del recurso esencial de producción, estimulando la felicidad de los empleados en beneficio del progreso y permanencia de la empresa, como es el caso de CORPOSUCRE.

La empresa CORPOSUCRE, presenta notable crecimiento en la prestación de sus servicios educativos, por la excelencia de sus programas y buen acogimiento de parte de sus clientes, la sociedad sincelejana. Sin embargo, la revisión de la planeación institucional, deja entre ver algunas debilidades en los instrumentos utilizados para la buena gestión administrativa, circunstancias que produce desequilibrio en el quehacer de sus empleados.

En atención a las necesidades de la empresa, se ejecutó un proyecto de investigación con el objetivo de reconocer las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa, para propender en el diseño, publicación y utilización de un manual de bienvenida, como estrategia de intervención, en la creación del ambiente agradable y la proyección de la felicidad, con el propósito de beneficiar a los empleados de la organización. En el trabajo se utilizó como metodología el diseño de la investigación cualitativa.

Contextualización

CORPOSUCRE prestó por primera vez sus servicios como empresa de educación superior en el año 1996, en un convenio respaldado por el Instituto de Administración y Finanzas de Cartagena – IAFIC, ofreciendo programas en carreras técnicas, los convenios se extendieron con la Fundación Universitaria los Libertadores de Bogotá y la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar de Barranquilla, con el fin de garantizar la profesionalización en el programa de Contaduría Pública. (Planeación Institucional CORPOSUCRE, 2019).

Los buenos programas ofrecidos, dieron como resultado la amplia acogida por parte de la sociedad sucreña y su rápido crecimiento, la situación favorable motivó a los asociados a solicitar al MEN, la personería jurídica como empresa independiente, certificación otorgada el 26 de septiembre del año 2003 y el 3 de enero de 2004 se registra en el SNIES, iniciando labores independientes con la aprobación de dos programas profesionales, Psicología y Fisioterapia, con un total de 57estudiantes en la carrera técnico profesional de fisioterapia, para el segundo semestre del año 2004. (Planeación Institucional, 2019a).

Con el transcurrir de los años la oferta y la demanda continúan creciendo satisfactoriamente, logrando la permanencia de la empresa en el mercado y la prestación del servicio exitoso, estableció sedes en el lugar de origen y en otras regiones del país. En el año 2019 el instrumento de planeación y organización interna de CORPOSUCRE, muestra los propósitos, las proyecciones fundamentales y finalidad de tipo cualitativo y cuantitativo, que enrumba en forma permanente y semipermanente el quehacer de la comunidad empresarial de manera normal. (Planeación Institucional 2019b).

Es importante señalar, que la buena gestión está fundamentada en la realidad del contexto, y en los cambios que presenta el desarrollo económico y social, al respecto el buen administrador debe encaminar su gestión administrativa a crear los escenarios que garanticen la rentabilidad para la empresa y sus empleados, como parte de la felicidad empresarial, aunque teóricamente la administración no tiene un modelo preciso y la felicidad es un término poli-conceptual.

En el caso de CORPOSUCRE, se lleva a la práctica y se cumple con una APO (Admiración Por Objetivos), acordada por el personal administrativo y la representación de los diferentes entes de la comunidad educativa, en un empalme con las exigencias del MEN, se busca con este enfoque de administración, mejores empleados, satisfechos en el cumplimiento de su deber, mejor entendimiento y compromiso con los logros, una comunicación fluida y al final de los semestres anexar objetivos hacia el crecimiento y la permanencia de la empresa.

La APO, se define como un plan de trabajo que incluye objetivos comunes, acordados a

través de la participación y las necesidades de obtener resultados, que deben cumplirse en un periodo de tiempo, previamente determinado, de sistema abierto que acepta ser “retroalimentado” en el derrotero hacia el cumplimiento y la entrega de resultados. La APO fue planteada por primera vez como una teoría por Peter F. Drucker, en el año 1954.

La Administración Por Objetivos (APO), introduce al personal administrativo, jefes de personal y subordinados, a identificar y tomar como guía para las actividades, el cumplimiento de objetivos comunes, donde se definen los espacios y la responsabilidad de cada uno en una misma dirección y en términos de los resultados esperados. La teoría APO sostiene en su enunciado que, “para alcanzar resultados, la organización necesita antes definir en qué negocio está actuando y a dónde pretende llegar”. (Drucker, 1954 a).

Algunos han determinado la APO, como la realización de un trabajo bajo presiones, sin embargo, la práctica de la APO, representa la fluidez de la comunicación y el trabajo en equipo, en unas actividades articuladas de responsabilidad personal y compartida, que motiva al trabajo, fortalece la comunicación y la relación interpersonal. Se puede decir que CORPOSUCRE, como empresa prestadora de servicios en educación superior, presenta una planeación fundamentada en el cumplimiento de objetivos comunes, orientada a la responsabilidad individual y el trabajo en equipo, enfocado a la misma dirección en función de los resultados.

No obstante, la empresa presenta ausencia de un documento al alcance de los empleados, donde se puedan despejar dudas y ubicarse de manera rápida, los “lineamientos” la razón de ser de la institución, su proyección futura, la forma de trabajo y objetivos por cumplir, para facilitar la ubicación y respaldar la solución de situaciones e imprevistos. Se puede observar la utilización del buzón, en el sentido de las sugerencias, quejas, reclamos y la cartelera mural.

Empero, no se observa un instrumento de comunicación que suministre información para facilitar la tarea de los empleados de planta y nuevos servidores a manera de propiciar una atmosfera de seguridad y confianza razones, por las cuales se implementó dentro del manual de bienvenida, además de los aspectos fundamentales de

la planeación, varias estrategias para incentivar la felicidad, por ejemplo, la chequera del tiempo y otros aportes. (En la implementación de la estrategia).

Referentes Teóricos

En la visión empresarial que se empieza a fundar a partir del siglo XX, con planteamientos en necesidades que van más allá “de los recursos técnicos” (Smith, s.f), para centrar la atención en el capital humano propuesto por el estadounidense Theodore William Schultz en el año (1959), se trata de orientar las estrategias organizacionales de la empresa a la creación de ambientes laborales agradables, que contrasten las emociones con el ejercicio del trabajo, para favorecer la motivación, el máximo rendimiento y la sensación de felicidad en los empleados, que son actores esencial en la producción eficaz de bienes y servicios, donde el capital humano está constituido por la inversión que se hace en educación para lleva a un individuo al conocimientos y productividad.

En los planteamientos de Schultz (1959a), los conocimientos del empleado puestos al servicio de la organización se convierten en eje de la producción, en su teoría señala que el éxito del crecimiento macroeconómico se fundamenta en la combinación de tres elementos, capital, trabajo y las capacidades y habilidades de los empleados, lo que llamó capital humano. Desde este momento se entra a una era de grandes transformaciones de la gestión administrativa que llevó a considerar la felicidad como un factor esencial en el lugar de trabajo y consecuentemente la protección del trabajador una parte del buen funcionamiento en la permanencia de las empresas.

Realidad que caracteriza al empleado, como persona capacitada para desempeñar un conjunto de funciones, pero de igual manera, con las mismas necesidades de todos los seres humanos, en cuanto a una vida plena en el sentido material y emocional, llena de satisfacción, que en gran parte depende del lugar de trabajo donde pasa la mayor parte de su tiempo, de aquí que, en palabras de Becker (1983), la educación del individuo es un factor equivalente a productividad y la felicidad es un concepto innovador, que las empresas trata de poner en práctica dentro de la gestión y ejecución de sus actividades, para potenciar el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de metas.

Actualmente, el “capital humano” que representa el potencial de los empleados, es un recurso relevante para la producción, esta nueva forma de mirar el crecimiento económico, desarrollo, eficacia y permanencia de la empresa, ha llevado a transformar el liderazgo respecto a la gestión empresarial. El líder pasó de ser un orientador, monitor y vigilante, a ser un colaborador de su personal a cargo para ejecutar un trabajo en equipo, lo que confluente en que el trabajador experimente voluntariamente la responsabilidad con la empresa motivado por los incentivos y un ambiente de satisfacción, que se traduce como la felicidad en el trabajo.

Ahondando en el nuevo esquema empresarial, es preciso señalar que, en el campo de las ciencias, el concepto de la felicidad se define de acuerdo a los compendios de cada una de las disciplinas. Así las cosas, para la filosofía, el hombre vive una búsqueda permanente de la felicidad, mientras que la psicología la considera un estado que no es permanente, debido a la naturaleza del hombre. La economía expresa que la felicidad se logra sobre la adquisición del bienestar, producido por la generación de capital propio, la satisfacción de las necesidades fundamentales y la aspiración por conseguir riquezas para permitirse ciertas suntuosidades, fuera de lo frecuente, en las explicaciones de la sociología el estado de felicidad se orienta en los aspectos de las relaciones humanas en las colectividades y por consiguiente en el trabajo como una actividad, que se realiza por grupos y a partir de la socialización (Neffas, 1990).

De la sociología, nace la teoría de las relaciones humanas, que establece su fundamento en el recurso humano y el aporte de su potencial como un elemento esencial y predominante en el desarrollo empresarial (Argüelles, Quijano, Sahuí, Fajardo y Magaña, 2015; Falgueras, 2008), no está de más agregar que, la intervención realizada en CORPOSUCRE, se apoyó en la teoría del capital humano de Schultz (1959 b) y la de relaciones humanas expuesta en los compendios de la sociología, para llenar las expectativas de la planeación institucional y suplir las necesidades en el área de gestión administrativa, donde se optó como estrategia de intervención el diseño y uso de un manual de bienvenida; para orientar a servidores de planta y nuevos empleados en el esclarecimiento de dudas, posibles soluciones a

situaciones imprevistas y adaptación al cambio, proporcionarle los estímulos tendientes a promover la felicidad en el puesto de trabajo.

Conceptos Básicos

En las apreciaciones de Peiró (1996), la felicidad es una actividad fundamental en la organización y desarrollo de la sociedad. Puede decirse que representa unos aspectos esenciales en las relaciones humanas, el crecimiento personal, la inclusión económica y la satisfacción de ver realizada una parte del proyecto de vida. Ortega y Gasset (1885-1995), sostiene en su teoría, que “la felicidad se produce cuando coinciden la vida proyectada con la vida afectiva”. Entonces la vida proyectada puede entenderse como la realización de la persona a través del trabajo y la vida afectiva son todos aquellos estímulos placenteros, de realizar una actividad productiva interesante que “atrape la atención y vocación”, pero que necesita ser realizada dentro de la percepción de un escenario agradable, para que la persona pueda experimentar felicidad.

En el campo empresarial se asume de diferentes maneras, algunos expertos piensan que, para promover la felicidad en el lugar de trabajo, es preciso profundizar en la esfera personal del trabajador, de su calidad de vida, aspiraciones y necesidades. No obstante, otros estudiosos del tema, han agregado la variable Calidad de Vida Laboral (CVL), fundamentada en la percepción que tienen los empleados sobre la interacción en el lugar donde trabajan, de su satisfacción e insatisfacción con el ambiente laboral (Baitul, 2012). Son muchos los autores que han establecido los componentes de la Calidad de Vida Laboral, entre los cuales se han incluido, aspectos como la solución de conflicto, crecimiento personal en el sentido de elaborar en el área profesión correspondiente, recompensas o incentivos, (Jokinen y Heiskanen 2013. Grote y Guest, 2017).

La insatisfacción, se considera, como la respuesta negativa a un estímulo que resulta desagradable; en el ámbito laboral por lo general lo causa un hecho relacionado con la organización, la comunicación, las interrelaciones o la adaptación al cambio, que afectan al empleado de manera directa, causándole sensación de impotencia, desubicación y la percepción del ambiente áspero, que limitan su desempeño, por lo que el trabajo en equipo con la participación de los jefes

de personal, va a generar un grado de bienestar, optimismo, felicidad en los trabajadores, eso representa para el empleador debilitar una muralla de subordinación y acabar con la sensación de estar vigilado, situación que genera malestar y desconfianza, dando como resultado, la producción bajo presiones; convirtiéndose la jornada de trabajo en horas de estrés, desidia y cumplimiento del deber como simple obligación laboral.

En este mismo sentido, sentirse bien comunicado, justamente remunerado, con el beneficio de espacios recreativos para compartir con la familia y la disposición de incentivos por su labor, son algunos de los factores que propician felicidad en los empleados. Por consiguiente, una percepción personal del trabajo en equipo y de la Calidad de Vida Laboral, lleva a considerar la organización como, “un grupo energizado que se ha comprometido para lograr objetivos comunes, que trabajan y gozan con ello, y que producen resultados de alta calidad” Álvarez (s.f), citado en Jaramillo (2012, p.6). La gestión de la felicidad desde el punto de vista de la CVL, busca propiciar el ambiente agradable a través de la comunicación, la promoción de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y los incentivo, que hacen parte del diseño del manual de bienvenida de COR-POSUCRE y tiene como finalidad dar a conocer las pautas de la organización empresarial para su identificación, adaptabilidad y promoción de la satisfacción en el trabajo.

Es importante señalar que, para la Real Academia Española de la Lengua la felicidad es, “un estado de grata satisfacción espiritual y física”. Por consiguiente, la felicidad está relacionada con todo lo expresado y manifestado por los trabajadores y se puede traducir como bienestar, satisfacción, ambiente propicio y en términos científicos, “Calidad de Vida Laboral” (CVL), sin lugar a dudas, el desafío de los jefes de recursos humanos, desde la perspectiva de ser un líder facilitador de los procesos en los enfoques modernos se resumir en tres acciones, promover la innovación empresarial, motivar el desarrollo de los potenciales de cada uno de sus colaboradores y generar condiciones para retener a los individuos creativos y productivos, desplegando la alta competitividad, es decir, crear estímulos de manera que fluya la felicidad y “el ambiente de satisfacción en el puesto de trabajo”. (Bennis, 2012, pp.16-17).

Entonces busca crear los estímulos necesarios en beneficio de los trabajadores y de la organización, hace parte de la implementación de “estrategias en la empresa”, enfocadas a la retro-alimentación del logro de objetivos y metas, en la estrategia general de la gestión administrativa. De esta manera se implementó en CORPOSUCRE, el diseño, publicación y aplicación de un manual de bienvenida. El diseño del manual de bienvenida nace de la revisión de la planeación institucional, la identificación de las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa, la concertación con administrativos y la indagación sobre la literatura existente y es un instrumento físico, al alcance del cuerpo de empleados de la organización, que contiene parte de la planeación estratégica, para dar a conocer aspectos importantes y algunas innovaciones de estímulos e incentivos para promover la felicidad en el puesto de trabajo.

Metodología

La indagación se orientó en el enfoque de la investigación cualitativo, con método de interpretación hermenéutico. Se utilizó en la recolección de información la técnica de la revisión documental y como instrumento la agenda. Para la indagación se hizo una revisión de la planeación institucional con el propósito de detectar fortalezas y debilidades y otra de la literatura existente sobre el tema, que permitió visualizar, analizar, interpretar y constatar la bibliografía de referentes teóricos, autores que han realizado investigaciones sobre la felicidad en el entorno laboral, del procedimiento se obtuvo conocimiento e información, útiles en la realización del Manual de Bienvenida de CORPOSUCRE, para promover la felicidad empresarial.

Conclusiones

La Revisión minuciosa de la planeación institucional, de CORPOSUCRE, dejó percibir su fortaleza en la inclusión de objetivos y metas a

corto y largo plazo, el trabajo en equipo bajo la responsabilidad personal y colectiva, una disciplina de confianza que contribuye a fortalecer el ambiente de bienestar en sus “colaboradores”, la buena atención a sus clientes y la aplicación de algunos mecanismos de comunicación, de manejo individual y colectivo.

Entre sus debilidades se pueden observar la ausencia de un instrumento físico al alcance de los empleados de la empresa, que apoye la gestión y despeje dudas en situación de incertidumbre, (situación que dio origen al presente estudio), como también la necesidad de la instalación de un software, para una mejor gestión del quehacer, por el notable crecimiento de la empresa.

La gestión administrativa, ha presentado progreso en su ánimo y materialización de acciones, tendientes a influir en la creación de espacios y utilización de mecanismos, para propiciar la felicidad de los empleados en el puesto de trabajo, como la comunicación abierta para atender quejas y reclamos, el buen trato, la disciplina de confianza, la participación en la retroalimentación de la gestión estratégica, entre otros.

En este orden de ideas la felicidad para el sector empresarial, representa la puesta en marcha de acciones para la innovación permanente y la creación de las condiciones para lograr la permanencia de los empleados motivados por los atractivos que refleja el ambiente laboral. Para los administrativos de CORPOSUCRE, la felicidad de los empleados en su lugar de trabajo se logra generando las condiciones agradables para asumir la responsabilidad individual y compartida, apoyando el desarrollo del talento humano, incentivando a sus trabajadoras por su labor y creando los canales de comunicación, que contribuyan a las buenas relaciones personales y la identificación con la empresa.

Referencias

- Álvarez, J. (s.f). Citado por Jaramillo, R. (2012). Trabajo en Equipo. <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/manual-de-trabajo-en-equipo-2012.pdf>
- Argüelles, L., Quijano, R., Sahuí, J., Fajardo, M., & Magaña, D. (2015). Estudio experimental de la calidad de vida laboral en mipymes turísticas. *Revista Global de Negocios*, 3(1), 1-16. <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v3n1-2015/RGN-V3N1-2015-1.pdf>

- Baitul, M. (2012). Factors affecting quality of work life. *Global journal of management and business research*, 12(18).
- Becker, G. (1983). *El capital humano*. Segunda Edición. Alianza Editorial, S.A. Madrid, España.
- Falgueras, I. (2008). La teoría del capital humano: orígenes y evolución. *Temas Actuales de Economía*, 2, 17-48. <http://www.economiaandaluza.es/sites/default/files/Lateoriadelcapitalhumano.pdf>
- Grote, G y Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 70(2), 149-167. <https://doi.org/10.1177/0018726716654746>
- Holsti, O. (1968). Content Analysis. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*. 2(2), 596-692
- Jokinen, E. y Heiskanen, T. (2013). Is the measured good quality of working life equivalent to strategically strong HRM system? *Procedia-social and behavioral sciences*, 81, 131-141. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.401>
- Neffas, J. (1990). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- Peiró, J. (1996). *Tratado de psicología. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Ramón Areces.
- Santos, A. (2005). Coaching: El Retcambio. Ponencia presentada en el Seminario de INS-AFORP, San Salvador, El Salvador. pp.25,31.
- Schultz (1959). Investing in people. *The economics of population quality*, pp. 9-135. Editorial Ariel, S.A. España, diciembre 1985.
- Warren, B. (s.f). Citado por Jaramillo, R. (2012). Trabajo en Equipo. <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/manual-de-trabajo-en-equipo-2012.pdf>