

Requerimiento

Términos de Referencia

Órgano y/o Unidad Orgánica:	Oficina de Capacitación Docente e Investigación
Actividad del POI:	EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS (PDP)
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE CAPACITACION WEBINAR "CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ESTRATEGIAS DE HUMANIZACION EN SALUD Y FOMENTO DE UN BUEN TRATO"
I. FINALIDAD PÚBLICA	
La capacitación ayudará a promover las buenas prácticas de clima y cultura organizacional de los trabajadores del Hospital Regional Honorio Delgado y fomentar el trato humanizado para la atención de pacientes y mejorar la calidad del servicio. Se trata de redimensionar el servicio de atención de acuerdo con su condición de persona, sus circunstancias y su entorno, implementando estrategias de autoconocimiento que aporten mayor humanización a la prestación de los servicios. Este Curso permitirá promover el bienestar humano, basándose en la atención a los usuarios que merecen respeto, dignidad.	
II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN	
2.1 Antecedentes Existen problemas ergonómicos en el personal asistencial asociados a condiciones desfavorables en sillas, camas, camillas, mesas de trabajo etc. y también al trabajo de oficina por mala ubicación de equipos informáticos y permanencia prolongada en una misma postura. Personal no aplica hábitos saludables lo que deteriora su salud 2.2 Objetivo General Fortalecer las competencias de los participantes para promover un clima y una cultura organizacional positivos, mediante la aplicación de estrategias de humanización en salud y el fomento del buen trato, contribuyendo a mejorar las relaciones interpersonales, la calidad de la atención y el bienestar de los usuarios y del personal de salud.	



2.3 Objetivo Especifico

- Desarrollar competencias habilidades y actitudes en los profesionales y técnicos que promuevan la humanización.
- Proporcionar los conocimientos necesarios y las herramientas pedagógicas adecuadas para la prestación de servicios de salud que generen una mayor humanidad en el trato con el paciente.
- Gestionar los métodos de motivación para implicar a los trabajadores y contribuir a la mejora de la vida profesional y personal de los trabajadores.
- Entregar los elementos para incorporar al quehacer profesional diario, la humanización desde una propuesta innovadora, que toma como base, el autoconocimiento y la espiritualidad, invitando a un proceso reflexivo que conlleve un crecimiento personal en la relación consigo mismo, y desde este crecimiento, humanizar la atención con el usuario y equipo de salud.
- Reconocer las necesidades y los valores humanos de la persona como ser biopsicosocial, teniendo en cuenta estos aspectos a la hora de llevar a cabo su atención en los servicios de salud.

III. ALCANCE DEL SERVICIO

- Cerrar brechas identificadas en el personal cuyo fin es fortalecer sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad del servicio.

3.1 Descripción del servicio a contratar

Ítem	Cantidad	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
001	01	Servicio De Capacitación

3.2 Actividades

- EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS (PDP) 2026
- Capacitación del Personal Profesional y Técnico del Hospital Honorio Delgado de Arequipa
- Desarrollo de los temas programados en dos sesiones a través de la plataforma zoom con la participación del personal de la Institución.



SERVICIO DE CAPACITACION: TEMAS A TRATARSE:

- Definiciones y características de la humanización
- Humanización en servicios de salud: Persona y Dignidad
- Ética
 - Ética médica
 - Bioética
- Deshumanización
- La calidad y la humanización
- Variables de la humanización en salud
- Perfil de los profesionales y colaboradores
- Perfil del paciente
- La familia pilar fundamental en el ser humano
- Variable que afectan la humanización del servicio
- Inteligencia emocional y su importancia para la humanización en salud
- Enfoque de humanización de la atención
- Relaciones humanas
- Clima organizacional
- Tipologías del clima laboral
- Competencias emocionales y fortalecimiento del carácter
- Conflictos y solución de conflictos
- Preocupación y seguimiento del usuario interno y externo
- Ingreso a la página virtual: foros entre otros
- Trabajo dirigido (Virtual)

3.3 Seguros

No aplica

3.4 Reglamentos técnicos o normas metrológicas y/o sanitarias

No aplica

3.5 Condiciones de ejecución

El postor debe acreditar la experiencia brindando servicios de capacitación similares al objeto de la contratación.

3.6 Equipamiento, permisos, entre otros recursos que el contratista necesite para ejecutar la contratación (de corresponder)

Recursos: Laptop

3.7 Sistemas de entrega

Ejecución de la disertación de los temas propuestos en el tiempo señalado

3.8 Prestaciones accesorias a la prestación principal**3.8.1 Mantenimiento preventivo y/o correctivo**

3.8.2 No aplica

3.8.3 Soporte técnico

3.8.4 No aplica

3.8.5 Capacitación y/o entrenamiento

Modalidad: Virtual

- Fecha Mes de agosto del 2026
- El Curso se llevará a cabo con una metodología que permita que los participantes puedan participar de forma interactiva.
- Se realizará el desarrollo de temas que el participante pondrá en práctica

3.8.6 Otras prestaciones accesorias

No aplica

3.9 Lugar y plazo de prestación del servicio

3.9.1 Lugar Plataforma Zoom

3.9.2 Plazo: 02 días calendarios del mes de agosto



IV. RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

4.1 Equipamiento

A. Equipamiento estratégico

LAPTOP

B. Otro equipamiento

No aplica

4.2 Infraestructura estratégica

No aplica

4.3 Personal:

A. Personal clave

Profesional especialista en la naturaleza del curso

i. ACTIVIDADES

- Conducir la capacitación con el temario detallado en el alcance
- Preparar material para proyección durante la capacitación

ii. PERFIL DEL PERSONAL PROPUESTO (PROVEEDOR)

- El proveedor deberá contar como mínimo con los siguientes requisitos:
Título profesional de Ciencias de la Comunicación, Relaciones Públicas e Industriales

PROFESIONAL ESPECIALISTA

- Ser especialista en comunicación y desarrollo
- Tener maestría en comunicación y estrategia de recurso humanos
- Ser Docente universitario
- Ser especialista en marketing

CAPACITACION

- El profesional debe tener capacitación en docencia y temas relacionados a la actividad

iii. ACREDITACION

Formación académica debe acreditar con Título profesional

Se acreditará con copias simples de certificados del Capacitador

Experiencia Del Postor En La Especialidad

- Tener experiencia más 3 años en docencia universitaria y dictado de cursos con temas afines
- La experiencia del postor se acreditará con copias simples de certificados del Capacitador, certificados de trabajo.

V. OTRAS CONSIDERACIONES PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

5.1 Otras obligaciones

5.1.1 Otras obligaciones del contratista

No aplica

5.1.2 Otras obligaciones de la Entidad

No aplica

5.2 Adelantos

No aplica

5.3 Subcontratación

No aplica

5.4 Confidencialidad

No aplica

5.5 Propiedad intelectual

No aplica

5.6 Medidas de control durante la ejecución contractual

No aplica



5.7 Conformidad de la prestación

____ Si _____

5.8 Forma de pago

Se realizará un solo pago de acuerdo a la conformidad del servicio del área usuaria siguiendo con el procedimiento y trámite correspondiente con la presentación del comprobante de pago.

5.9 Modalidad De Pago

Pago en cuenta del proveedor de acuerdo a los términos de referencia.

5.10 Fórmula de reajuste

No aplica

5.11 Penalidad

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{MONTO}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para bienes y servicios: $F=0.40$

5.12 Responsabilidad por vicios ocultos

No aplica

5.13 Obligación Anticorrupción

EL CONTRATISTA, se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas, declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de LA ENTIDAD CONTRATANTE.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, **EL CONTRATISTA** se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de LA ENTIDAD CONTRATANTE, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.



Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

5.14 Solución de Controversias

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento, aprobado por D.S. N° 009-2025-EF.

Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO


Dra. Ana María Macedo Lineros de Quevedo
Jefa de la Oficina de Capacitación,
Investigación e Investigación
C.M.P. 20698 R.N.E. 13737