

Proyecto de Intervención

ESE Hospital San Fernando de Amagá

Jeniffer Angel Quiroz

Diana Carolina Londoño Giraldo

Informe final de práctica

Asesor: Julián David Colorado.

Universidad Católica Luis Amigó

Administración de Empresas

Medellín

2020

Índice de Contenido

Índice de Gráficos	4
Índice de Tablas	5
Resumen	7
Anteproyecto	8
1 Información del contexto corporativo.....	8
2 Antecedentes.....	11
3 Justificación.....	12
4 Pregunta orientadora del objeto de estudio.....	13
5 Objetivo general.....	13
6 Objetivos específicos.....	14
7 Marco de referencia.....	14
8 Alcances del proyecto.....	16
9 Calendario operativo (Cronograma de actividades).....	16
10 Referentes teóricos y glosario de términos.....	19
11 Desarrollo del proyecto de intervención.....	22
11.1 Desarrollo de objetivos específicos.....	22
11.2 Metodología.....	23
11.3 Trabajo de campo.....	24
11.4 Recolección de información, sistematización y codificación.....	24

11.4.1	Resultados talento humano.....	25
11.5	Rutas de creación de valor.....	30
11.6	Análisis de la caracterización del talento humano	35
11.7	Políticas específicas del talento humano.....	40
11.7.1	Políticas de gestión del talento humano.....	40
11.7.2	Políticas de inducción	41
11.7.3	Políticas de reinducción.....	41
11.7.4	Políticas de entrenamiento.....	41
11.7.5	Políticas de capacitación	42
11.7.6	Políticas para la gestión del desempeño.....	42
11.7.7	Políticas de compensación salarial.....	43
11.7.8	Políticas de bienestar laboral.....	43
11.7.9	Políticas salud ocupacional	44
11.7.10	Políticas de incentivos y estímulos.....	44
11.8	Estrategias	45
11.9	Encuestas	51
11.10	Análisis general.....	57
12	Propuesta técnica.....	58
13	Conclusiones	59
14	Bibliografía	61

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Anexos.....	63
-------------	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Calificación total	Gráfico 2. Calificación por componentes.....	25
Gráfico 3. Categorías del Componente 1: PLANEACIÓN		26
Gráfico 4. Categorías del Componente 2 INGRESO.....		26
Gráfico 5. Categorías del Componente 3: DESARROLLO.....		27
Gráfico 6. Categorías del Componente 4: RETIRO.....		27
Gráfico 7. Calificación por Rutas de Creación de Valor		28
Gráfico 8. Desagregación de la Rutas de Creación de Valor.....		29
Gráfico 9. Calificación total	Gráfico 10. Calificación por componentes.....	49
Gráfico 11. Calificación por categorías		49
Gráfico 12. Categorías del componente 2. Calidad de la Planeación		50
Gráfico 13. Categorías del componente. 3 Liderazgo Estratégico.....		50
Gráfico 14. Plan anticorrupción, 1 Calificación total.....		50
Gráfico 15. Calificación por categorías		51
Gráfico 16. Existencia del comité de bienestar social.....		52
Gráfico 17. Conformación del Comité de Bienestar Social		54
Gráfico 18. Actividades de bienestar social.....		55
Gráfico 19. Satisfacción frente al plan de BS		57

Índice de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades parte 1	17
Tabla 2. Cronograma de actividades parte 2	18
Tabla 3. Proceso de talento humano	32
Tabla 4. Análisis de riesgos	33
Tabla 5. Descripción de controles	34
Tabla 6. Celebración o conmemoración fechas especiales	38
Tabla 7. Cronograma de actividades Bienestar, Estímulos e Incentivos	39

Principales siglas y abreviaturas

MFMP: Marco Fiscal De Mediano Plazo

SUIFP: Sistema Unificado de Inversiones y Finanzas Públicas

SIIF: Sistema Integrado de Información Financiera

PND: Plan Nacional de Desarrollo

PDT: Plan de Desarrollo Territorial

POAI: Plan Operativo Anual de Inversiones

SECOP: Sistema Electrónico de Contratación Pública

OPEC: Oferta Pública de Empleos de Carrera

SIGEP: Sistema de Información y Gestión del Empleo Público

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

FURAG: Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

MSPI: Modelo de seguridad y privacidad de la información

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

PNSC: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

FDA: Fondos Documentales Acumulados

CCD: Cuadro de Clasificación Documental

TRD: Tabla de Retención Documental

*Definiciones tomadas del Glosario MIPG 2020.

El proyecto sustentado a través de este trabajo escrito, trata de la intervención realizada a la ESE Hospital San Fernando de Amagá, sobre la urgencia de aplicar el Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG), que se volvió obligatorio tras la implementación del decreto 1499 de 2017 en Colombia, con el cual se reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos, procedimientos de gestión y control al interior de las entidades públicas.

Esta normativa tiene como fundamento concebir al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y por lo tanto, como su factor crítico de éxito, debido a que si una empresa cuenta con excelentes profesionales y a la vez estos están satisfechos por el trato que reciben, será mejor su desempeño en las labores diarias. El proyecto se llevó a cabo de manera secuencial, partiendo del planteamiento, continuando con el análisis del marco normativo, y posteriormente recabando la información pertinente para realizar los diagnósticos de la dimensión de talento humano y direccionamiento estratégico, debido a que el mismo personal del hospital manifestó que eran estas en las que requerían de más atención. Finalmente se construyeron recomendaciones para mejorar en los temas de cultura organizacional, bienestar y salud, además de la importancia de poner en conocimiento de todos, el programa de bienestar social con el que cuentan los empleados, debido a que muchos no conocían su existencia.

Palabras clave: talento humano, planeación, direccionamiento estratégico, modelo integrado de planeación y gestión

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Anteproyecto

1 Información del contexto corporativo

La ESE Hospital San Fernando es una empresa del sector salud que presta sus servicios como hospital de primer nivel de complejidad en el municipio de Amagá.

Breve descripción de la empresa:

Nombre

ESE Hospital San Fernando

Ubicación

Municipio de Amagá - Antioquia

Actividad

Prestación de servicios de salud

Misión

El Hospital San Fernando del municipio de Amagá, es una Empresa Social del Estado, prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, con calidad humana, ética y respeto por la dignidad humana, promoviendo tanto su talento humano, como el desarrollo científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo y bienestar a partir de la atención en salud.

Visión

En el 2021, seremos líderes a nivel local en la prestación de servicios de salud del primer nivel de atención, oportunos y con calidad, comportándonos como una empresa competitiva, sólida, sostenible financieramente, dinámica en actividades y proyectos que beneficien a la comunidad Amagaseña, contando con talento humano capacitado, infraestructura apropiada y tecnología suficiente para la satisfacción permanente del usuario. (H.S. Fernando, 2017).

Breve reseña histórica de le empresa

El hospital funciona desde el año 1889, cuando mediante escritura del 12 de septiembre, fue comprado el primer lote al señor Joaquín Fernández por el presbítero Joaquín María Giraldo. Luego el presbítero Giraldo compró un segundo lote al mismo señor Fernández, el 27 de abril de 1898. Estos dos lotes fueron destinados a la construcción del hospital de caridad de la población. En sus primeros años el hospital fue dirigido por seglares. En 1930 la dirección fue confiada a las hermanas religiosas de la presentación hasta el año 1944, cuando pasó a manos de “las siervas del santísimo” por espacio de veinte (20) años más. En 1964 el gobierno eclesiástico solicitó al servicio seccional de salud de Antioquia tramitar la personería jurídica del centro asistencial. En 1972 se dictaron los primeros estatutos del hospital. Era dirigido por una junta nombrada por la arquidiócesis, la parroquia y el servicio seccional de salud de Antioquia. A partir de ese momento dejó de llamarse “hospital de caridad” y se convirtió en el “hospital san Fernando”. En 1976 pasa a ser parte del regional ancón sur, como una entidad de origen privado, adscrita al servicio seccional de salud de Antioquia, su nivel es

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

1 de 4 de complejidad en Colombia, con tres (3) especialidades básicas y el equipo adecuado para su funcionamiento como hospital subregional. (H.S. Fernando, 2012).

En el municipio, es la ESE hospital San Fernando, la única institución prestadora de servicios de salud, de naturaleza oficial, cuenta además, con una amplia trayectoria desde su fundación: El hospital san Fernando, por medio de la ordenanza 044 del 16 de diciembre de 1994, emanada de la asamblea del departamento de Antioquia, se definió la naturaleza jurídica de la institución como publica y mediante acuerdo n° 033 del 12 de mayo de 1995, el cual fue modificado por el n° 006 del 14 de febrero de 1996, se transforma en empresa social del estado, con calidad de entidad descentralizada de orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, obligando a ser autosuficiente, mediante el desarrollo de su objeto social, generando recursos suficientes que le permitan cubrir los costos y gastos en que incurre para la prestación de servicios. Lo que indica que a partir de ese momento la institución no recibiría más recursos con la categoría de transferencias. (H.S. Fernando, 2012).

La institución durante los años de 1998 y 1999 estuvo sumida en grandes dificultades financieras al punto de colocar en peligro su supervivencia, lo que implicó someterse a dos grandes reestructuraciones que apuntaran a equilibrar la estructura de los recursos humanos, físicos y económicos frente a la demanda real de servicios, actualmente el hospital es una entidad en la que se presenta una dificultad grande en materia de liquidez, lo que la hace poco competitiva en el mercado.

El hospital en la actualidad cuenta con 102 funcionarios, los de planta por un lado y de otro lado están los contratistas para prestar servicios asistenciales y administrativos, demás están

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

los contratistas, por prestación de servicios, que brindan asesoría a la ESE en diferentes campos administrativos. (H.S. Fernando, 2012).

El Hospital tiene hoy, 130 años durante los cuales se ha dedicado a proteger el bienestar de la comunidad Amagaseña.

2 Antecedentes

El Departamento Administrativo de la Función Pública a partir de la expedición de la Carta Iberoamericana de la Función Pública en el año 2003, ha venido desarrollando avances significativos en materia de gestión del Talento Humano, a través de nuevas herramientas como el SIGEP, la expedición del Decreto 1083 de 2015 y la Matriz de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Nuevo Modelo Integrado de Gestión, este último se adoptó mediante Decreto Nacional 1499 de 2017. (Función pública, 2003)

Con este decreto se reglamenta el alcance del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos, procedimientos de gestión y control al interior de las entidades del Estado. (Decreto 1499, 2017)

En esta normativa induce a las entidades a concebir al talento humano como el activo más importante con el que cuentan y por lo tanto, como el factor crítico de éxito, aquel que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultado.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

En la ESE Hospital San Fernando de Amagá se inició con la implementación de la normativa en octubre del año 2019 que fue el momento donde dimos inicio a nuestro proyecto de intervención.

3 Justificación

El desarrollo de la práctica se realizó teniendo en cuenta que la ESE Hospital San Fernando de Amaga se rige por el decreto 1499 por medio del cual se crea el MIPG (Modelo integrado de planeación y gestión), el cual se comenzó a implementar atendiendo a la obligatoriedad que tiene este decreto para las entidades prestadoras de salud y para el sistema general de seguridad social en salud. La implementación del MIPG es de obligatorio cumplimiento para las IPS de carácter público a partir del año 2018, este modelo trabaja 7 dimensiones y para el hospital de Amagá se comenzó a trabajar en las dimensiones del talento humano y el direccionamiento estratégico de planeación. (F. pública, 2020).

En concordancia con lo anterior se considera oportuno adelantar acciones que permitan el fortalecimiento de las competencias laborales del talento humano de la ESE Hospital de Amaga, generando una cultura laboral que permita el bienestar y la competitividad del talento humano en favor de la ESE y su razón de ser.

El direccionamiento estratégico y planeación son ejercicios que permiten que una institución pueda definir una ruta que guíe su gestión institucional con miras a satisfacer las necesidades de las personas a quienes dirige sus productos y servicios además de fortalecer su confianza.

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Como futuras administradoras de empresas, la realización de esta intervención fue muy importante ya que incursionamos en un área tan compleja como lo es la salud y además dimos inicio a un proceso que no se había implementado en esta institución, dando así cumplimiento a la norma e impulsando la administración a seguir con el proceso para lograr unificar los factores que incluyen en este modelo y realizar su respectivo plan de mejora logrando que a futuro esta sea una empresa exitosa y ejemplar.

Teniendo en cuenta esta intervención podemos deducir que para la universidad es útil que se pueda dar a conocer más a fondo a futuras generaciones diferentes áreas administrativas en las cuales podemos actuar, como sucedió en nuestro caso con el área de la salud.

4 Pregunta orientadora del objeto de estudio

¿Cómo implementar los estándares definidos por el decreto 1499 de 2017 en la ESE Hospital San Fernando de Amagá, con el desarrollo del MIPG en sus dos primeras dimensiones?

5 Objetivo general

Implementar los estándares definidos por el decreto 1499 de 2017 en la ESE Hospital San Fernando de Amagá, con el desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión en sus dimensiones de talento humano y direccionamiento estratégico para el periodo 2019 - 2020.

6 Objetivos específicos

- Establecer un plan adecuado a las necesidades locales, interviniendo para direccionar la gestión estratégica del talento humano requerida en la ESE Hospital San Fernando de Amagá.

- Implementar un proceso que mitigue todas las falencias encontradas en la E.S.E Hospital San Fernando de Amaga con el propósito de fortalecer sus competencias laborales.

- Realizar un plan de acción para la dimensión del talento humano

- Tomar acciones para convencer a las directivas de aplicar el plan elaborado y seguir con la construcción de las dimensiones restantes que hacen parte del MIPG.

7 Marco de referencia

En Colombia se ha optado en los últimos años por desarrollar avances significativos en materia de gestión del Talento humano, esto ha crecido con más fuerza durante los últimos 3 años, a través de herramientas como el SIGEP (Mintic, 2010), la expedición del Decreto 1083 de 2015 (Presidencia, 2015) y la Matriz de Gestión Estratégica del

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Talento Humano y el Nuevo Modelo Integrado de Gestión, este último adoptado mediante Decreto Nacional 1499 de 2017.

Nuestro trabajo se realizó en base a dicha normativa y teniendo como base el MIPG (Modelo integrado de planeación y gestión), este es una herramienta que simplifica e integra los siete sistemas de desarrollo administrativo y gestión de calidad y los articula con el sistema de control interno para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes. El MIPG opera a través de la puesta en marcha de 7 dimensiones (Talento Humano, Direccionamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno), cada dimensión funciona de manera articulada e intercomunicada, en ellas se agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional por área que permiten que se implemente el modelo de manera adecuada y fácil. (F. pública, 2020).

Nuestro enfoque fue específicamente la dimensión del talento humano y cuya finalidad básica o razón de ser es la adecuación de las personas a la estrategia institucional, nosotras queremos plantear una propuesta a la ESE Hospital San Fernando de Amagá basada en un diagnóstico previo. Consideramos que el éxito de la Planeación Estratégica del Recurso Humano se da en la medida en que se articula con el direccionamiento estratégico de la entidad y que hoy es este el recurso más importante con el que cuentan las instituciones, lo cual nos llevó a tomar esta dimensión en primer lugar.

8 Alcances del proyecto

La ESE Hospital San Fernando de Amagá da inicio al cumplimiento de la normatividad contenida en la ley 1499 de 2017, en específico a la dimensión que corresponde al talento humano, en la cual después de haber realizado un diagnóstico se encontraron falencias que tratamos de corregir mediante la gestión de la organización y el fortalecimiento de los procesos en esta área, lo cual se encuentra plasmado en la propuesta realizada. (Presidencia, 2015)

9 Calendario operativo (Cronograma de actividades)

Las actividades de intervención se realizaron de manera secuencial durante todo el año de práctica, para esto se realizó el siguiente cronograma donde se plasmó desde el inicio cada una de las actividades a realizar con el debido cumplimiento, con el propósito de finalizar de manera ordenada y unificada la propuesta adecuada con el asesor.

Tabla 1. Cronograma de actividades parte 1

Actividad	Duración en días	Fecha de inicio	Fecha final
Presentación a la Universidad Luis Amigó la propuesta de intervención para la ESE Hospital San Fernando de Amagá	1	08 de agosto de 2019	08 de agosto de 2019
Diseño y presentación de la primera parte del proyecto de intervención al docente tutor	90	01 de septiembre de 2019	29 de noviembre de 2019
Revisión y análisis del referente normativo - Nomograma (Matriz de Excel)	5	02 de diciembre de 2019	06 de diciembre de 2019
Reunión con el personal de la ESE para socializar los conceptos de MIPG y las actividades a desarrollar	1	09 de diciembre de 2019	09 de diciembre de 2019
Socialización de las herramientas de autodiagnóstico con el asesor encargado de la ESE Hospital San Fernando	1	13 de diciembre de 2019	13 de diciembre de 2019
Apoyo en el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación	1	14 de diciembre de 2019	14 de diciembre de 2019

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

y control del desempeño
institucional

Matriz de Excel diligenciada con la información recogida con el grupo de autodiagnóstico - Diagnóstico Talento Humano	1	21 de diciembre de 2019	21 de diciembre de 2019
---	---	-------------------------	-------------------------

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Cronograma de actividades parte 2

Actividad	Duración en días	Fecha de inicio	Fecha final
Matriz de Excel diligenciada con la información recogida con el grupo de autodiagnóstico - Diagnóstico de Integridad	1	28 de diciembre de 2019	21 de diciembre de 2019
Matriz de Excel diligenciada con la información recogida con el grupo de autodiagnóstico – Diagnóstico de direccionamiento estratégico y planeación	1	11 de enero de 2020	11 de enero de 2020
Matriz de Excel diligenciada con la información recogida con el grupo de autodiagnóstico - Diagnóstico Plan Anticorrupción	1	18 de enero de 2020	18 de enero de 2020
Ejecución de actividades y seguimiento a los avances de ejecución del plan de acción	90	01 de febrero de 2020	20 de abril de 2020
Elaboración de documento final	10	21 de abril de 2020	30 de abril de 2020
Entrega de documento final del proyecto	1	7 de mayo de 2020	7 de mayo de 2020
	5	08 de mayo de 2020	12 de mayo de 2020

Revisión por asesor designado			
Informe final del proceso con consideraciones, observaciones, recomendaciones para la ESE en relación a las estrategias de implementación del Modelo	1	15 de mayo de 2020	15 de mayo de 2020

Fuente: Elaboración propia

10 Referentes teóricos y glosario de términos

Alianzas estratégicas: Hace referencia a los arreglos, procesos, asociaciones, contratos, redes, acuerdos, entre otros, que las entidades hacen con otras organizaciones públicas o privadas o con la sociedad civil, a fin de planificar y gestionar sus actividades de manera eficiente o coordinar con terceros una forma más eficaz de cumplir con su propósito. (Glosario función pública, 2018. Página 2)

Ámbito de aplicación: Delimitación establecida en las normas sobre las entidades públicas a las que les aplica el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las políticas de gestión y desempeño, y el Modelo Estándar de control Interno. (Iso9001, 2013).

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Glosario función pública, 2018. Página 3)

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Clima organizacional: Es el ambiente propio de la entidad, producido y percibido por los servidores de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Glosario MIPG, 2020. Página 13)

Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Es el órgano asesor e instancia decisoria en los asuntos de control interno de una entidad pública (Glosario función pública, 2018. Página 3)

Cultura de la innovación: La cultura se percibe como la suma de valores, costumbres y comportamientos de un colectivo. Así pues, la cultura de la innovación está enfocada en acciones que promueven la innovación. (Glosario MIPG, 2020. Página 14)

Desarrollo Institucional: Creación o refuerzo de una red de acciones enfocadas en generar, asignar y usar recursos humanos, materiales y activos financieros de manera efectiva con el fin de lograr los objetivos sobre una base sostenible. (Technical Assistance for Civil Society Organizations: ID/OS: Concepts & Framework). (Glosario función pública, 2018. Página 4)

Dimensión: Aspecto o faceta de algo. **Visión multidimensional:** Descripción de un componente operativo del Modelo a partir del análisis de los múltiples aspectos que sustentan la gestión y el desempeño de una organización pública. (Glosario función pública, 2018. Página 4)

Dinamizador: Que transmite energía activa o vitalidad para estimular acciones y cambios en la gestión. (Glosario función pública, 2018. Página 4)

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Evaluación: Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo (Glosario función pública, 2018. Página 5)

Indicador: Variable, factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad. (Glosario función pública, 2018. Página 6)

Plan estratégico: Es el documento en el que se formulan y establecen los objetivos de carácter prioritario, junto a las estrategias de mediano y largo plazo, para atender el propósito fundamental de una entidad y las prioridades de los planes de desarrollo. (Glosario función pública, 2018. Página 8)

Sistema de Control Interno: Esquema de organización y conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Glosario función pública, 2018. Página 10)

Talento humano: Son las personas, sus conocimientos, experiencias, habilidades y pasiones que permiten movilizar a la organización hacia el logro de sus cometidos. La gestión del talento humano es el conjunto de lineamientos, decisiones, prácticas y

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

métodos para orientar las relaciones laborales que se generan en el ejercicio administrativo. (Glosario función pública, 2018. Página 10)

11 Desarrollo del proyecto de intervención

11.1 Desarrollo de objetivos específicos

El desarrollo de los objetivos específicos fue realizado mediante el ciclo PHVA, en el cual hubo un proceso que inicio con la realización de los diagnósticos de dos de las dimensiones del MIPG las cuales arrojaron como resultado las variables que debían ser intervenidas, primero se estableció un plan en conjunto con nuestro tutor asignado para abordar las necesidades más críticas que se encontraron en la institución, hecho esto se implementaron medidas para mitigar de forma concreta estas falencias y así fortalecer las competencias laborales de cada uno de los miembros de la ESE Hospital San Fernando de Amagá , se efectuó un seguimiento a lo implementado y por último se realizaron acciones para convencer los directivos de la institución de seguir abordando el plan de acción elaborado y continuar con la construcción de las dimensiones restantes. (Ciclo PHVA, 2019).

11.2 Metodología

Para el desarrollo de la práctica se tuvo en cuenta el reconocimiento del Decreto 1499, del cual se evidencio el contexto en el que se iba a trabajar y se debía recolectar la información, lo cual sucedió a partir de la aplicación de entrevistas y encuestas a los encargados de las diferentes dimensiones, mediante encuentros con los coordinadores de la dimensión de talento humano y direccionamiento estratégico y planeación.

Es de mencionar que actualmente una integrante del equipo de este proyecto se desempeña en la ESE Hospital San Fernando en el área asistencial, esto facilitó el proceso de la aplicación de encuestas debido a que se pudo realizar observación precisa y detallada de los aspectos que se requerían casi a diario y así poder realizar una propuesta que sea conforme a las necesidades de la ESE Hospital San Fernando teniendo en cuenta todas las problemáticas financieras que les aquejan actualmente

Inicialmente se realizó la evaluación y diagnóstico de las dimensiones de talento humano y direccionamiento estratégico y planeación, las cuales arrojaron los primeros resultados, información con la cual se reflexionó y se construyó la propuesta final, posteriormente evaluando los resultados.

En el desarrollo de las reuniones se presentaron obstáculos para el mes de enero del presente año, la recolección de la información se vio afectada debido a la atención de situaciones que se han presentado, como el cambio de directora y el asesor de calidad en el Hospital, además del inicio del estado de emergencia por motivo de la pandemia del

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Covid 19, eventos que de alguna manera ha interrumpido el normal desarrollo del trabajo de campo, requerido para el alcance de los objetivos.

11.3 Trabajo de campo

Para la recolección de información se estableció una observación directa a cada uno de los procesos que corresponden a las dimensiones que fueron evaluadas y diagnosticadas en la plataforma del MIPG, además se realizaron conversaciones con los coordinadores encargados de las áreas de talento humano, jurídica y calidad, con el fin de identificar los métodos o actividades de trabajo relacionadas en la ejecución de las tareas, ya que son las personas que manejan estos procesos en la institución y nos podrían brindar información verídica, y de esta manera poder determinar la mejor forma de hacer y aplicar la propuesta según los datos arrojados. Estas entrevistas fueron realizadas en múltiples visitas que realizamos a la institución (En la sección del cronograma de actividades encontrara más detalles).

11.4 Recolección de información, sistematización y codificación

Resultados arrojados por la plataforma MIPG

Inicialmente se realizó el diagnóstico de las dimensiones de talento humano y direccionamiento estratégico y planeación, las cuales arrojaron los primeros resultados

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

con los que se dio inicio al proceso de intervención, estos datos mostraron la información con la cual se implementó la propuesta final y se evaluaron resultados.

Las siguientes son las gráficas arrojadas por la plataforma:

11.4.1 Resultados talento humano

Gráfico 1. Calificación total

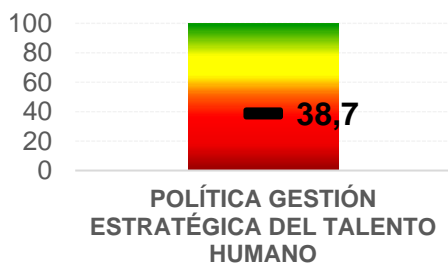
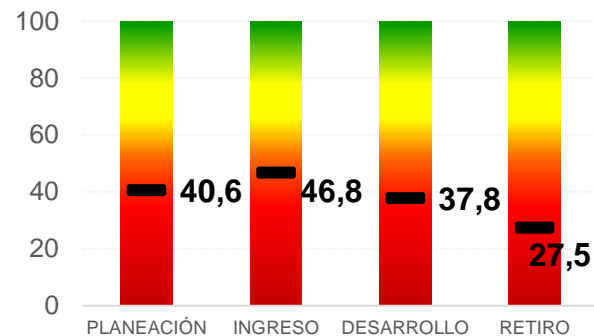


Gráfico 2. Calificación por componentes



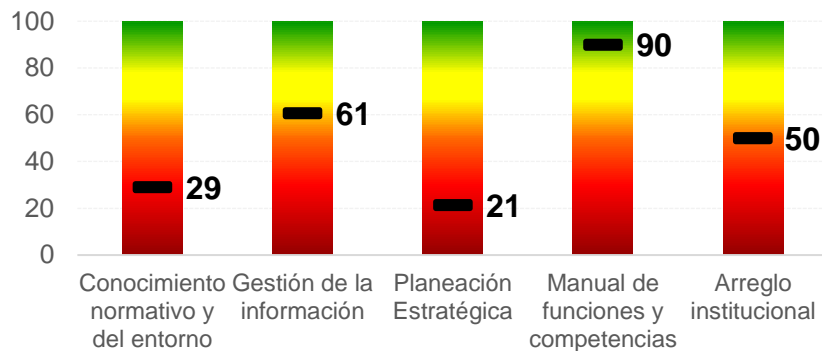
Fuente: Plataforma virtual MIPG

En estas gráficas podemos observar la calificación total y por componentes de la dimensión del talento humano, la cual nos indica que hay fortalezas en cuanto a la planeación y el ingreso de personal, pero en el retiro hay un puntaje bajo que nos revela que son pocos los elementos utilizados que garantizan un proceso adecuado y pertinente en esta etapa.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Calificación por categorías

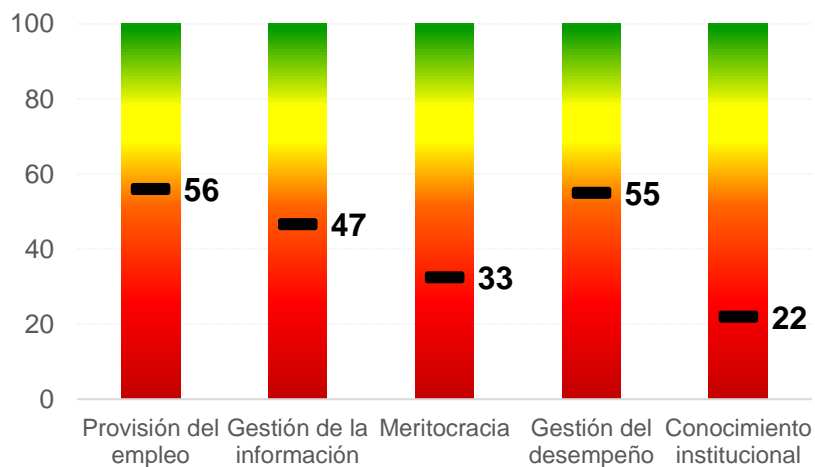
Gráfico 3. Categorías del Componente 1: PLANEACIÓN



Fuente: Plataforma virtual MIPG

Esta gráfica nos muestra que la institución actualmente no tiene herramientas suficientes para el desarrollo positivo de la planeación estratégica, lo que no permite que se establezcan de manera adecuada los objetivos que permiten desarrollar apropiadamente los planes de acción.

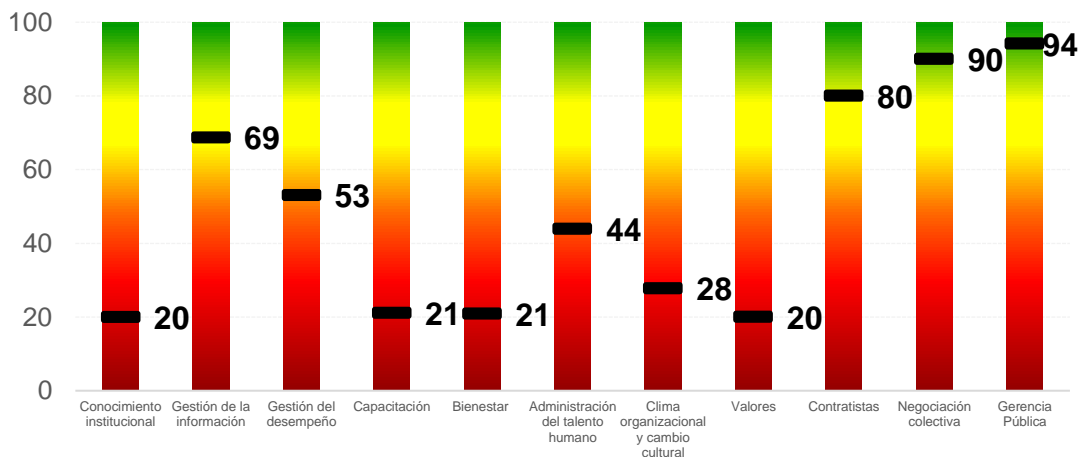
Gráfico 4. Categorías del Componente 2 INGRESO



Fuente: Plataforma virtual MIPG

En este componente de ingreso observamos deficiencias en la característica de conocimiento institucional, lo cual nos precisa que la institución debe trabajar más en darse a conocer a sus aspirantes y empleados, abriéndose de manera progresiva para que todas las personas sean referentes de sus buenas prácticas, servicio y políticas de funcionamiento.

Gráfico 5. Categorías del Componente 3: DESARROLLO

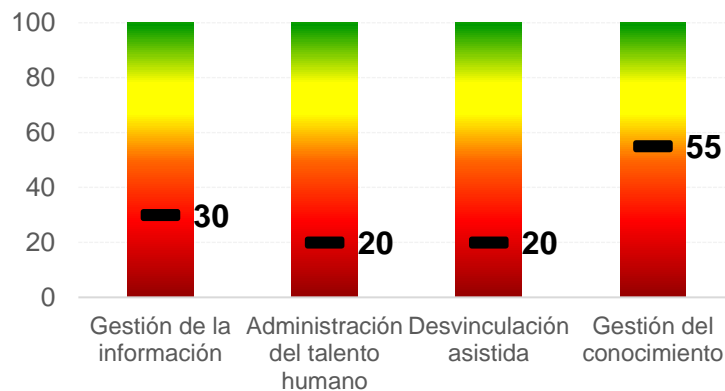


Fuente: Plataforma virtual MIPG

En la característica de desarrollo observamos que los puntajes más bajos pertenecen a capacitación, bienestar, clima organizacional y valores, lo cual aconseja trabajar más en la comunicación, en estímulos e incentivos, capacitar regularmente a sus empleados según necesidades e inculcar a cada uno de ellos los valores que rigen la institución.

Gráfico 6. Categorías del Componente 4: RETIRO

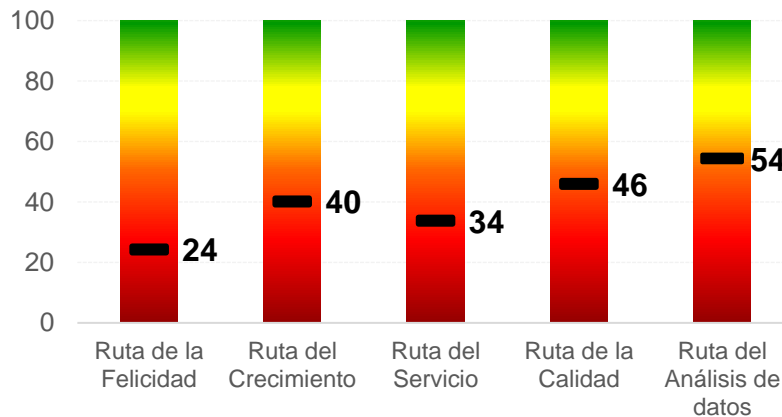
Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá



Fuente: Plataforma virtual MIPG

En esta gráfica vemos que por su puntaje son pocas las herramientas existentes en cuanto al tema del retiro, donde se debe insistir en que esta es una etapa donde el empleado debe ser acompañado y apoyado por sus compañeros y directivos.

Gráfico 7. Calificación por Rutas de Creación de Valor

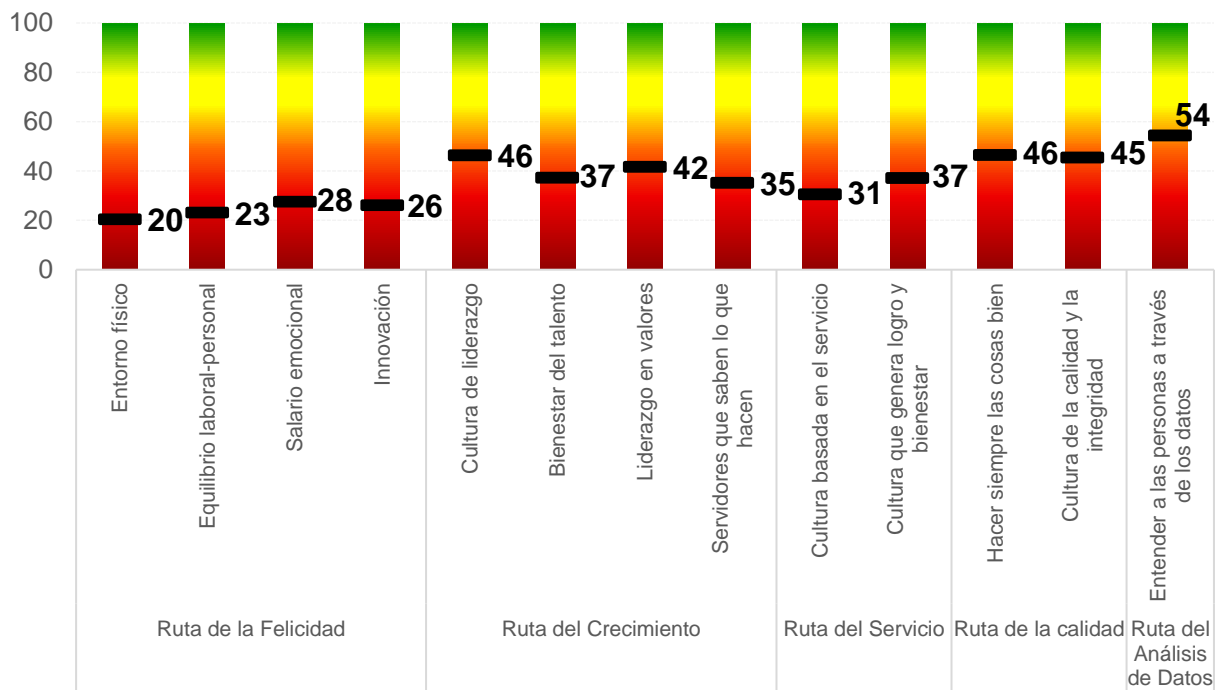


Fuente: Plataforma virtual MIPG

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Esta es la gráfica donde observamos una calificación total de las rutas de valor y se evidencia que la más baja corresponde a la ruta de la felicidad lo cual nos indica que hacen falta herramientas para que el empleado se sienta motivado, valorado y equilibrado respecto a su vida personal y laboral.

Gráfico 8. Desagregación de la Rutas de Creación de Valor



Fuente: Plataforma virtual MIPG

RESULTADOS GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO			
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR			
RUTA DE LA FELICIDAD La felicidad nos hace productivos	24	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	20
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	23
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	28
		- Ruta para generar innovación con pasión	26
RUTA DEL CRECIMIENTO Liderando talento	40	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	46
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	37
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	42
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	35
RUTA DEL SERVICIO Al servicio de los ciudadanos	34	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	31
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	37
RUTA DE LA CALIDAD La cultura de hacer las cosas bien	46	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	46
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	45
RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS Conociendo el talento	54	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	54

Fuente: Plataforma virtual MIPG

11.5 Rutas de creación de valor

Acorde al autodiagnóstico realizado con instrumentos del MIPG los resultados arrojados, el Proceso de talento humano aborda las siguientes rutas de creación de valor:

Ruta de la felicidad: Ruta para generar innovación con pasión. Su propósito es propiciar condiciones para que los servidores públicos se sientan satisfechos y de esta manera sean más productivos reflejando calidad y eficiencia.

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Ruta del crecimiento: Ruta para implementar un liderazgo basado en valores: Cuyo propósito es fortalecer el compromiso de las personas y su liderazgo propiciando espacios de desarrollo y crecimiento.

Ruta del servicio: Ruta para implementar una cultura basada en el servicio. Su propósito es fortalecer el compromiso de las personas para prestar un servicio con eficiencia y calidad que proporcione bienestar.

Ruta de la calidad: Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad. Su propósito es orientar a las personas a crear rutinas de trabajo que incentiven a hacer las cosas bien de la mejor manera.

Ruta del análisis de datos: Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos. Su propósito es contar con la información disponible acerca del talento humano, realizar un análisis de esta y tomar decisiones frente a las estrategias a implementar para fortalecer la gestión del talento humano en la entidad.

Tras realizar un análisis después de haber elaborado el diagnóstico de las dos dimensiones inicialmente abordadas, se construyó un mapa de riesgos para tratar con facilidad y practicidad los temas principales que deben ser intervenidos.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Tabla 3. Proceso de talento humano

Proceso de talento humano					
Objetivo del proceso					
<p>Seleccionar y mantener de manera idónea el personal del área de talento humano para que sea competente y aporte de forma íntegra sus conocimientos, conduciendo al normal funcionamiento de la entidad, implementando acciones para construir un ambiente de trabajo que permita un excelente desempeño.</p>					
N°	Internos y externos	Causas (Asociadas al Factor Generador)	Riesgos	Descripción	Efectos (Consecuencias del riesgo)
1	Selección de personal	Contratación del personal sin realizar el protocolo establecido (Entrevista, exámenes médicos, pruebas de conocimiento).	Mala calidad de la prestación del Servicio.	Atraso en las actividades y cumplimiento de funciones, no entrega de los informes de manera oportuna, poca habilidad en el desempeño de sus funciones.	No cumplimiento de los objetivos de la entidad, insatisfacción del usuario.
2	Capacitación de personal	Déficit de capacitación en los empleados, tanto asistenciales como administrativos.	Mala realización de las funciones.	Equivocaciones, errores, incumplimiento, desentendimiento entre funcionarios.	Mala imagen de la institución, mala prestación del servicio.

N°	Internos y externos	Causas (Asociadas al factor generador)	Riesgos	Descripción	Efectos (Consecuencias del riesgo)
3	Ambiente laboral	Insatisfacción individual que afecta de manera negativa el ambiente laboral. Dificultad para integrarse al equipo de trabajo.	Mal ambiente laboral.	Desmotivación del grupo de trabajo, falta de entendimiento entre los compañeros, actitud negativa frente al entorno.	Bajo rendimiento del personal, imagen negativa de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Análisis de riesgos

Proceso de talento humano				
Objetivo del proceso				
Seleccionar y mantener de manera idónea el personal del área de talento humano para que sea competente y aporte de forma íntegra sus conocimientos, conduciendo al normal funcionamiento de la entidad, implementando acciones para construir un ambiente de trabajo que permita un excelente desempeño.				
Análisis de riesgos				
N°	Riesgos	Calificación del riesgo		Evaluación del riesgo (Riesgo antes de Controles)
		Probabilidad	Impacto	
1	Selección de personal	1	20	(20) Riesgo moderado
2	Capacitación de personal	2	20	(40) Riesgo importante
3	Ambiente laboral	1	10	(10) Riesgo tolerable

Fuente: Elaboración propia

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Tabla 5. Descripción de controles

Proceso de talento humano									
Objetivo del proceso									
Seleccionar y mantener de manera idónea el personal del área de talento humano para que sea competente y aporte de forma íntegra sus conocimientos, conduciendo al normal funcionamiento de la entidad, implementando acciones para construir un ambiente de trabajo que permita un excelente desempeño.									
N°	Riesgos	Descripción de controles					Valoración del riesgo (Riesgo residual después de controles)		
		¿Existen?		Ponderación de controles		Tipo de control			
		Si	No	¿Está documentado?	¿Se está aplicando en la actualidad?	¿Es efectivo para minimizar el riesgo?	Preventivo	Correctivo	
1	Selección de personal	X		Si	Si	Si	X		(20) Riesgo moderado
2	Capacitación de personal	X		Si	Si	Si	X		(40) Riesgo importante
3	Ambiente laboral	X		Si	Si	Si	X		(10) Riesgo tolerable

Fuente: Elaboración propia

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se pudo concordar en conjunto con nuestro tutor asignado en la empresa que la principal dimensión es la del Talento Humano, por lo que adquiere aún más relevancia adelantar la implementación de la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH). Este es un inicio para que la ESE Hospital San Fernando de Amagá de cumplimiento a la norma y siga evaluando cada una de las dimensiones restantes e implementando las acciones pertinentes. (Gestión Estratégica Función pública, 2020).

El área de talento humano se encuentra integrada por cada uno de los pasos fundamentales que se llevan a cabo en este plano, dado que el, ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios tiene aparejados, principios, planes y objetivos que se constituyen en procesos los cuales son significativos en la función pública y la realización de la misión y visión de las instituciones.

11.6 Análisis de la caracterización del talento humano

Después de haber realizado la revisión de la matriz GETH, la cual se obtuvo de la página del Departamento Administrativo de Función pública de Colombia, se puede establecer que hay fortalezas evidenciadas en el componente de planeación e ingreso, sin embargo, en el componente retiro son pocos los elementos utilizados para garantizar que el proceso sea adecuado y pertinente. (Gestión Estratégica Función pública, 2020).

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

En cuanto a las rutas de valor es importante actuar esencialmente en la ruta de la felicidad, esto debe hacerse de manera significativa dentro de las políticas de talento humano, orientados a incentivar y potenciar las habilidades de los funcionarios conllevando a un avance positivo.

Los esfuerzos de la entidad deben situarse en la cualificación de los funcionarios en el sentido de capacitarlos de acuerdo a las necesidades, funciones y actividades encomendadas, con reconocimiento de actualizaciones, prácticas y herramientas tecnológicas que aporten a la adquisición de los objetivos misionales y prácticas que alivien las cargas del trabajo.

En base a todo lo anterior vimos la necesidad de realizar un plan que llene cada una de las falencias encontradas y las convierta en fortalezas.

Necesidades de capacitación

De conformidad con el Plan de Capacitación y de acuerdo a datos arrojados por la encuesta realizada a los empleados, es pertinente y mejorar en los siguientes temas:

- Actualización en medicamentos
- Actualización en primeros auxilios
- Toma de muestras de laboratorio
- Reanimación cardiopulmonar
- Humanización en los servicios de salud
- Seguridad del paciente

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

- Inducción y reinducción
- Protocolos de enfermería
- Violencia sexual

Necesidades de bienestar

Las necesidades están establecidas en el Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos determinados en 7 Áreas:

- Área deportiva
- Área recreativa-turística
- Área artística-cultural
- Área preventiva
- Área laboral y profesional
- Área calidad de vida

En base a lo anterior creamos un cronograma de conmemoración de fechas especiales para los empleados que desempeñan su labor en la ESE Hospital San Fernando de Amagá.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Tabla 6. Celebración o conmemoración fechas especiales

Profesión	Fecha	Día de la Profesión	Mes
Contador	01/03/2020	1	3
Secretaria	26/04/2020	26	4
Bacteriólogo	28/04/2020	28	4
Enfermera	12/05/2020	12	5
Abogado	22/06/2020	22	6
Químico Farmacéutico	26/09/2020	26	9
Odontólogo	03/10/2020	03	10
Administrador Público	25/10/2020	25	10
Administrador de Empresas	04/11/2020	04	11
Médico	03/12/2020	03	12

Fechas especiales			
Fechas especiales	Fecha	Día	Mes
Día de la Mujer	08/03/2020	8	3
Día del Hombre	19/03/2020	19	3
Día de la Madre	10/05/2020	13	5
Día del Padre	14/06/2020	17	6
Día del Servidor Público	27/06/2020	27	6

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Cronograma de actividades Bienestar, Estímulos e Incentivos

Programas en área de protección y servicios sociales:	Trimestre			
	I	II	III	IV
Actividades deportivas				
Actividades Deportivas	X	X	X	X
Actividades Recreativas				
Actividades de integración familiar (Día de los niños)			X	
Artísticos y culturales.				
Promoción de programas culturales	X			
Promoción y prevención de la salud				
Feria de servicios de salud		X		
Charla de prevención y promoción de la salud y de la familia (Semana de la salud)			X	
Promoción de programas de vivienda.				
Feria de Vivienda usada y nueva	X			
Feria de servicios financieros		X		
Programas en área de calidad de vida laboral				
Actividad Preparación de los pre-pensionados para el retiro del servicio.			X	
Medición del clima laboral.				X
Programas de Identificación e intervención de la cultura organizacional	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

11.7 Políticas específicas del talento humano

11.7.1 Políticas de gestión del talento humano

La elaboración de dichas políticas precisa el compromiso de la ESE Hospital San Fernando de Amagá, con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los servidores públicos. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, reinducción, capacitación y evaluación del desempeño de sus empleados.

Teniendo en cuenta que el talento humano es sumamente importante en el desarrollo de la administración de la ESE Hospital San Fernando de Amagá., la entidad se compromete a cumplir las siguientes políticas:

- Generar espacios que integren a las distintas dependencias mejorando la comunicación y coordinación de funciones entre los empleados.
- Los derechos de los empleados se salvaguardan con la aplicación de condiciones justas y equitativas en el ambiente laboral.
- Buscar el desarrollo integral de los empleados ofreciendo condiciones equitativas y transparencia para otorgar beneficios en términos de capacitación, promoción y asignación salarial.

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Los empleados de la ESE Hospital San Fernando de Amagá, se comprometen a actuar con responsabilidad e integridad en el cumplimiento de la legislación y las normas, logrando los objetivos trazados para la prestación del servicio a los usuarios, con una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros.

11.7.2 Políticas de inducción

- Toda persona que ingrese a laborar a la ESE Hospital San Fernando de Amagá debe pasar por el proceso de inducción establecido por el área de talento humano.
- La inducción al personal se realizará durante los ocho (8) días posteriores a su vinculación, excepto los profesionales del Servicio Social Obligatorio que son (15) días posteriores a su vinculación.

11.7.3 Políticas de reinducción

- El programa de re inducción se ofrecerá a todos los empleados cada dos años, o antes si se producen cambios que hagan necesario el proceso.

11.7.4 Políticas de entrenamiento

- Todo nombramiento o novedad que se realice sea por ingreso, licencias, reubicación debe tener el proceso de entrenamiento.
- El proceso de entrenamiento es responsabilidad de cada Subgerente o jefe de área.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

11.7.5 Políticas de capacitación

- Las solicitudes para realizar capacitación deben ser avaladas por la gerencia, con su respectiva información detallada del evento de capacitación.
- Cada una de las actividades realizada deberán tener control de asistencia, registro fotográfico y evaluación de seguimiento.
- Se aceptará la no asistencia a las diferentes capacitaciones que ofrezca la ESE Hospital San Fernando de Amagá sólo por motivos de incapacidad, licencia de maternidad, vacaciones o por necesidades del área, para lo cual debe informar al jefe inmediato sobre la situación.

11.7.6 Políticas para la gestión del desempeño

- El personal encargado de evaluar, debe estar capacitado en gestión del desempeño para que permita una buena retroalimentación al interior de la organización y sus empleados.
- Cuando se considere necesario que se realice seguimiento en la mitad del periodo o se evalúe, se deben firmar los respectivos formularios señalando la fecha de estos actos.
- El seguimiento es cualitativo, y es de vital importancia para la retroalimentación y la comunicación entre el evaluador y el evaluado.
- Mediante la evaluación final se señalarán los aspectos de mejoramiento y desarrollo, los cuales se pueden utilizar como soporte para la concertación de objetivos del período inmediatamente siguiente.

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

- La calificación de servicios será indelegable y su responsabilidad estará a cargo de los subgerentes o de quien tenga personal a cargo.

11.7.7 Políticas de compensación salarial

- La compensación salarial será ajustada a los estándares establecidos por el Gobierno Nacional.

- Cada persona debe ser pagada equitativa y proporcionalmente de acuerdo con su esfuerzo, habilidades, responsabilidades y nivel jerárquico.

- Los salarios deben ser suficientes para ayudar a los empleados a sentirse seguros y a satisfacer sus necesidades básicas.

- Los salarios deben motivar eficazmente el trabajo y hacer que este sea productivo.

11.7.8 Políticas de bienestar laboral

- La ESE Hospital San Fernando de Amagá, fomenta y estimula el bienestar del empleado y su familia como base de la calidad de vida.

- El Programa de Talento Humano, motivará la asistencia a los programas de bienestar Social y de formación integral a los cuales se inscriban los empleados y su grupo familiar.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

- Todos los empleados de la entidad enviarán la documentación requerida para mantener actualizada su hoja de vida en la base de datos (Certificados de estudio, registros civiles de sus hijos).

11.7.9 Políticas salud ocupacional

- Todo empleado público o trabajador oficial a su ingreso deberá entregar examen médico ocupacional, así mismo cuando la entidad lo exija parcialmente y al retiro del empleo dejando el soporte en la hoja de vida.

- Cada área de trabajo de trabajo cumplirá con las condiciones básicas de higiene ocupacional y seguridad industrial.

- El personal asistirá a los programas de capacitación, de acuerdo al factor de riesgo de exposición de cada área.

- Todo evento que genere ausentismo (Licencia por enfermedad común o profesional, licencia de maternidad y paternidad) será reportado al responsable del programa de seguridad y salud en el trabajo.

11.7.10 Políticas de incentivos y estímulos

- El área de Talento Humano, será la encargada de elaborar los actos administrativos que se deriven de los diferentes incentivos como ascensos, capacitaciones, apoyo financiero para estudio y bonificaciones.

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

- La entidad formulará anualmente el Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos, premiando el compromiso y desempeño de los equipos de trabajo.

11.8 Estrategias

Las estrategias para gestionar el talento humano de la entidad en el proceso de ingreso, desarrollo y retiro son pensadas en el marco del cumplimiento de todos los requisitos legales vigentes aplicables y el desarrollo de los planes de vacantes y previsión del talento humano, plan de bienestar e incentivos, plan institucional de capacitación, plan de seguridad y salud en el trabajo.

Prioridades identificadas en el autodiagnóstico

- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen.
- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en “hacer siempre las cosas bien”.
- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad.

SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo)

En este momento la ESE Hospital San Fernando de Amagá no se encuentra al 100% de cobertura en la plataforma, se recomienda realizar la debida actualización de los empleados retirados y vinculados.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Clima organizacional - Cultura organizacional – Valores

Actualmente la ESE Hospital San Fernando de Amagá no cuenta con una medición del diagnóstico del Clima Organizacional actualizado, ya que el último se desarrolló en el año 2017, se pretende en conjunto con su ARL realizarlo prontamente en aras de que el programa de clima organizacional opere nuevamente en el hospital.

En consecuencia, las prácticas que se busca fomentar a través del programa Clima organizacional son:

- Colaboración en la asimilación del cambio
- Colaboración ante las dificultades
- Refuerzos
- Renovación
- Reducción de conflictos
- Funcionarios destacados
- Integración

Gestión y caracterización del talento humano

En este proceso se busca gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal de planta del Hospital San Fernando de Amagá a través del desarrollo de planes y programas tendientes al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

organizacional, bienestar, seguridad y salud ocupacional, incentivos, reconocimiento de los derechos laborales, talento humano, valores y principios éticos de la función pública.

El proceso inicia con la planeación del talento humano y culmina con los trámites posteriores a la desvinculación del funcionario.

1) Evaluar el personal de carrera administrativa, conforme a los lineamientos establecidos por la CNSC, los decretos establecidos.

2) Actualizar las hojas de vida de los funcionarios anualmente.

3) Diseñar los planes de la Gestión de Talento Humano cada año.

4) Promover la difusión de los contenidos del Código Único Disciplinario y del Estatuto Anticorrupción con el objeto de minimizar el riesgo de incurrir en la comisión de conductas disciplinables.

Negociación colectiva

Se adelantan las negociaciones con el sindicato de la entidad de acuerdo con la normatividad establecida en las normas vigentes.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Desvinculación asistida y transferencia de conocimiento

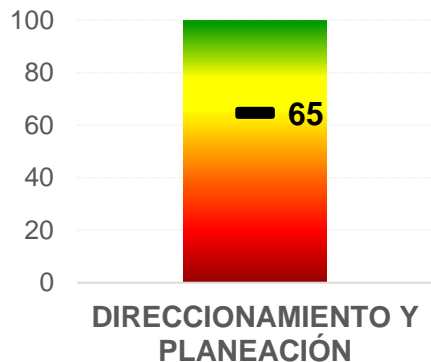
Se plantea la idea para que desde el programa de bienestar social se adelanten las gestiones pertinentes y necesarias para el desarrollo de este con el fin de brindar a los pensionados actividades de fortalecimiento de sus capacidades y preparación para la nueva etapa después de su desvinculación, estas acciones serian adelantadas en coordinación con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia.

Evaluación de la eficacia del plan

Dado que durante la vigencia 2019-2 se inició la transición al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se conocerá el avance del plan a través del seguimiento y evaluación que se realice al plan de acción formulado producto del autodiagnóstico hecho a la dimensión del talento humano.

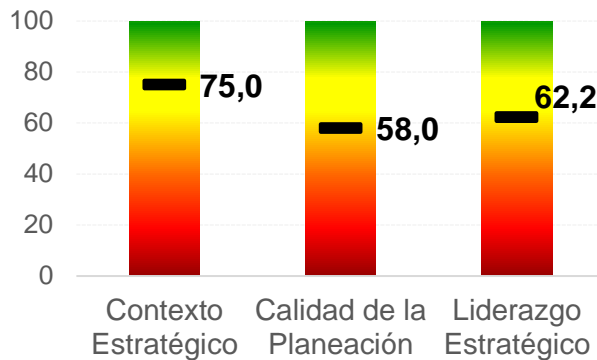
Gráficas segunda dimensión MIPG Direccionamiento estratégico y Planeación

Gráfico 9. Calificación total



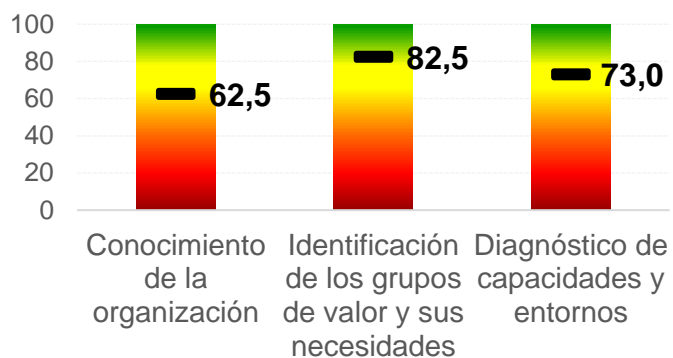
Fuente: Plataforma virtual MIPG

Gráfico 10. Calificación por componentes



Fuente: Plataforma virtual MIPG

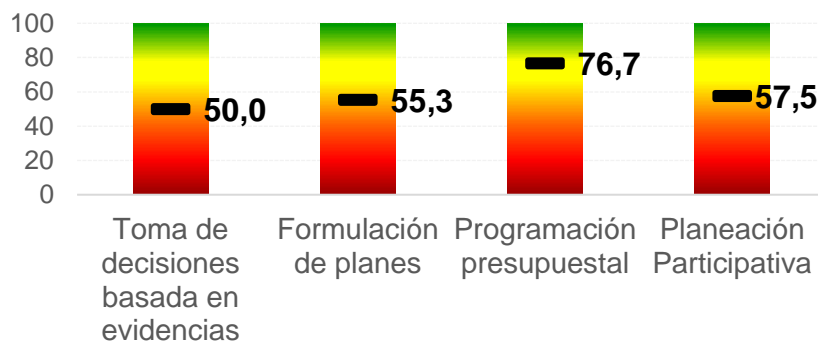
Gráfico 11. Calificación por categorías



Fuente: Plataforma virtual MIPG

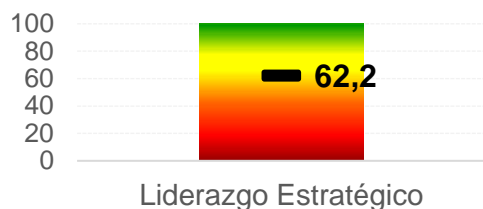
Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Gráfico 12. Categorías del componente 2. Calidad de la Planeación



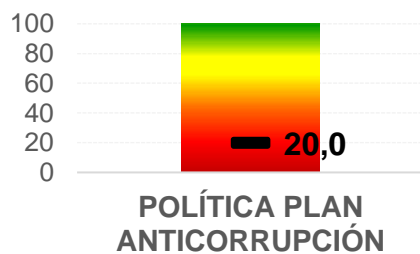
Fuente: Plataforma virtual MIPG

Gráfico 13. Categorías del componente 3 Liderazgo Estratégico



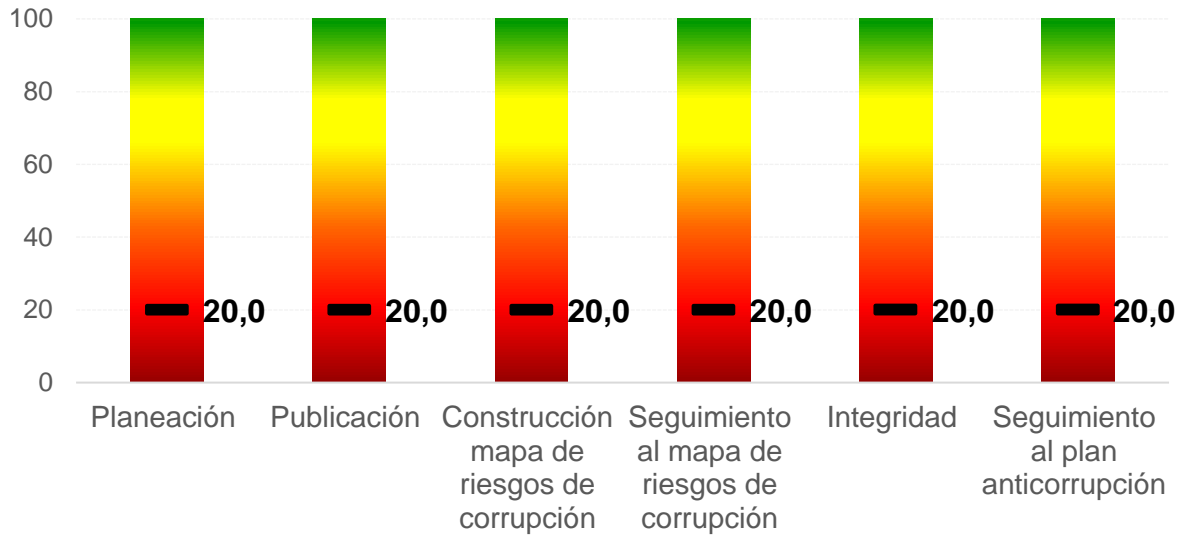
Fuente: Plataforma virtual MIPG

Gráfico 14. Plan anticorrupción, 1 Calificación total



Fuente: Plataforma virtual MIPG

Gráfico 15. Calificación por categorías



Fuente: Plataforma virtual MIPG

11.9 Encuestas

Después de haber analizado los resultados que fueron arrojados por la plataforma, vimos la necesidad de realizar una encuesta que fue aplicada a los empleados del hospital en aras de recolectar información que nos guiara en la elaboración del plan de acción de la dimensión de talento humano, a esta se le realizó un informe y se calcularon estadísticas que fueron de gran ayuda y utilidad.

Tabulación encuesta programa de bienestar social, estímulos e incentivos

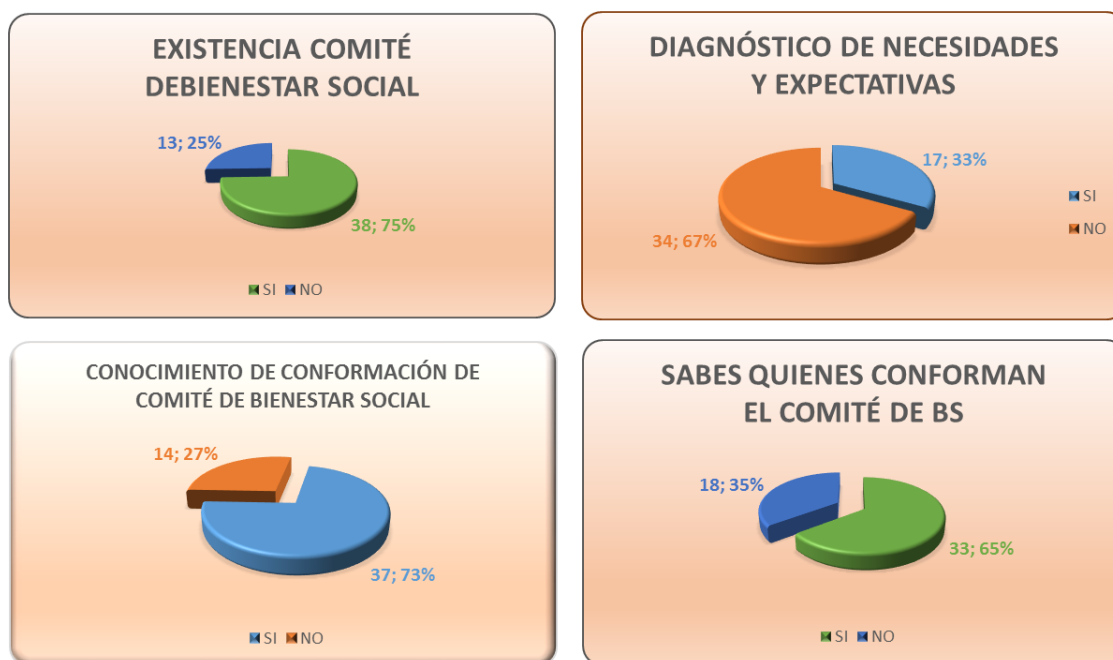
Personal E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Total colaboradores: 59

Personas encuestadas: 51

Personas en ausencias y vacaciones: 8

Gráfico 16. Existencia del comité de bienestar social



Fuente: Elaboración propia

El 75% del personal encuestado demuestra tener clara la existencia del comité de bienestar y su papel en materia de estímulos e incentivos, considerando la importancia de este comité para el bienestar del recurso humano y la productividad en el trabajo, es un

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

porcentaje muy significativo, frente al 25% de los encuestados que declaran no tener conocimiento de ellos. Lo ideal sería que todo el personal reconociera la existencia del comité y su razón de ser para el bienestar institucional.

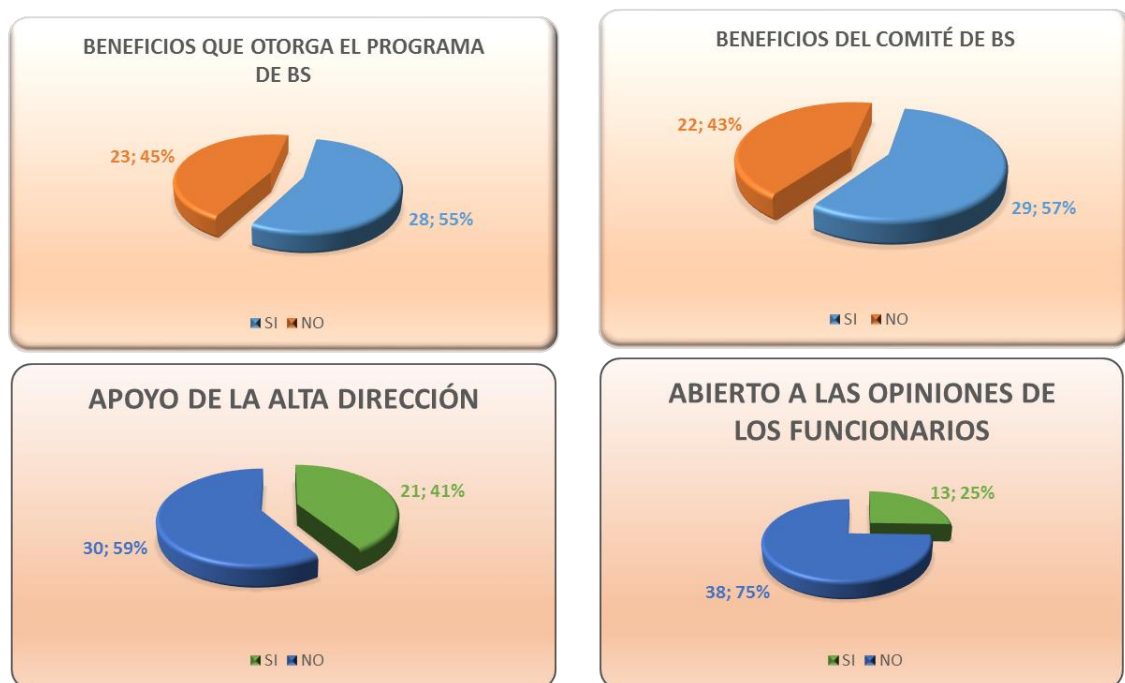
Es importante para efectos de la investigación contar con la aprobación del 67% de los encuestados, quienes afirman que el diagnóstico si se realizó, es desafortunado que el 33% desconozca la relevancia de este diagnóstico previo, sin embargo, el programa de bienestar social es un hecho y todos se beneficiaran.

Por otro lado 37 de las personas encuestadas equivalente a un 73%, los cuales afirman tener conocimiento, mientras las restantes 14 personas equivalente al 27% refiere no tener conocimiento. Es importante destacar que el desconocimiento que tienen el 27% de los encuestados en cuanto a la existencia del Comité de bienestar Social, da cuenta de falencias en cuanto a la forma como se ha proyectado a la comunidad institucional el comité. Es importante que el comité sea reconocido por todos los interesados y se cree espacios que permitan la socialización de este recurso para que no se sientan solos y encuentren un apoyo en determinado momento.

En cuanto a la pregunta ¿Sabe quiénes conforman el Comité de Bienestar Social? De las personas encuestadas 33, equivalente al 65% manifiestan saber quiénes conforman el comité, otras 18, un porcentaje equivalente al 35% refieren que no tienen conocimiento al respecto. Sigue siendo relevante el porcentaje de personas que desconocen la existencia del comité, su razón de ser y sus funciones particulares.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Gráfico 17. Conformación del Comité de Bienestar Social



Fuente: Elaboración propia

Se observa que El 55% conformado por 28 de los encuestados refieren que, si saben los beneficios que otorga el programa de bienestar social, el restante 45% que agrupa a 23 de las personas encuestadas, dicen que no lo saben. Esto da cuenta de la urgencia que tiene la institución de dar a conocer la existencia del Comité y sus beneficios, en pro del fortalecimiento del uso de recursos institucionales en favor de los miembros.

Así mismo el 57% que representan las 29 personas, dicen conocer los beneficios del Comité de Bienestar social, esto muestra que más del 50% de la población institucional, conoce y evidencia la función del comité de bienestar social, la tarea está en realizar reuniones de divulgación y reconocimiento de la importancia del comité de bienestar social,

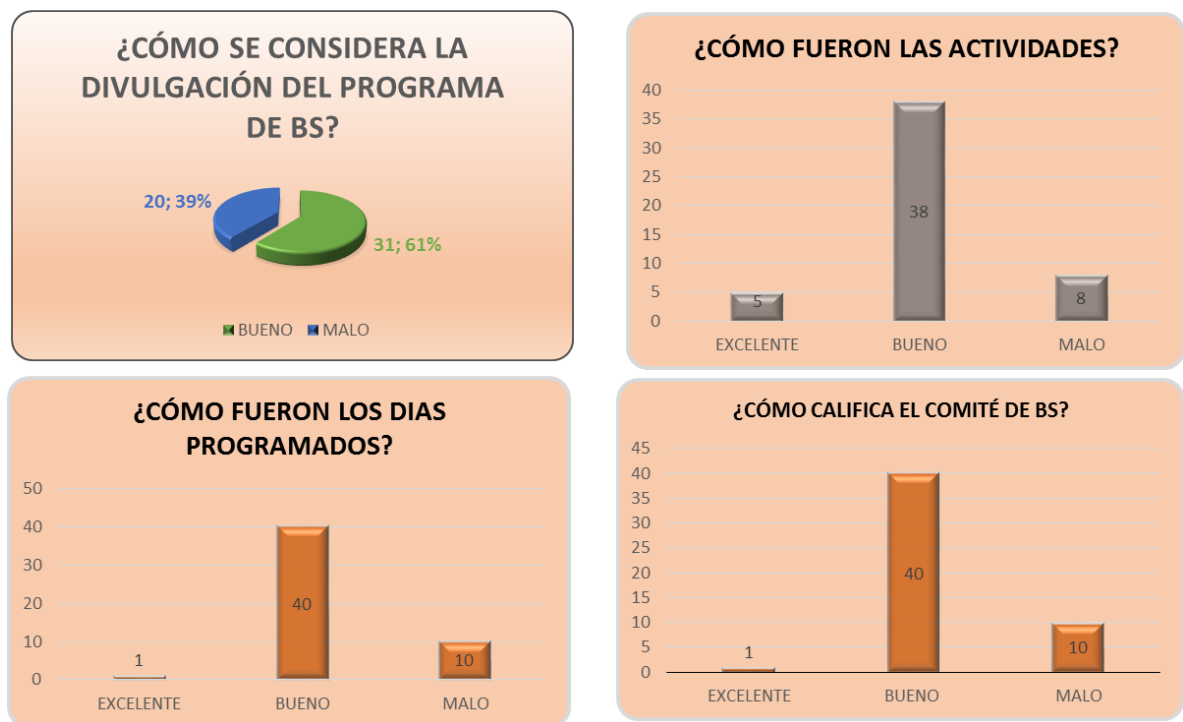
Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

de tal manera que ese porcentaje del 43% que dice no conocer los beneficios por falta de divulgación, se involucren y reconozcan la importancia y pertinencia del Comité de BS.

En lo que respecta al apoyo recibido por la alta dirección se obtiene que el 41% (21 personas) si creen que cuentan con el apoyo de la alta dirección, las otras 30 personas equivalente al 59%, dicen que no cuentan con el apoyo de la alta dirección. Esta respuesta deja claro que son muchas las personas que desconocen la razón de ser del Comité de Bienestar Social.

De igual manera el 25% de los encuestados responden que el comité de bienestar social es abierto a opiniones de los demás funcionarios, el restante 75% manifiestan que no es abierto.

Gráfico 18. Actividades de bienestar social



Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la valoración de la divulgación del programa de las personas encuestadas, el 61% consideran que la divulgación del programa de bienestar social es buena, el restante 39% dicen que es malo. Esta respuesta invita a reflexionar sobre la necesidad inmediata de analizar las estrategias que ha tenido la institución para llevar a cabo la divulgación de su razón de ser y sus beneficios. En cuanto al desarrollo de las actividades, 38 de las personas encuestadas refieren que las actividades realizadas por el comité de bienestar social fueron buenas, 8 dicen que fueron malas y 5 dicen que fueron excelentes.

Se encontró que 34 personas, equivalente al 74%, respondieron que las actividades fueron buenas, esto deja ver que el comité ha hecho su trabajo de acuerdo a su razón de ser, sin embargo, existen fallas muy marcadas en materia de divulgación. Hay que reconocer que 16% de los encuestados respondieron que fueron excelentes, porcentaje que es importante tenerlo en cuenta. En cuanto al tiempo, el 78% de los encuestados, correspondiente a 40 de las personas encuestadas, refieren que los días programados para la realización de actividades fue buena, el 20% restante consideran que fue malo y 1 persona equivalente al 2% manifiesta que fue excelente.

En cuanto a la gestión del comité de bienestar social según los resultados de la encuesta, se encontró que el 78% de los encuestados consideran que fue bueno, frente a un 20% que considera que fue malo y un 2% que considera que fue excelente.

Gráfico 19. Satisfacción frente al plan de BS



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en cuanto a la oportunidad del plan de bienestar social y el grado de satisfacción frente a las necesidades como funcionario se evidencia que realizada el 70%, equivalente a 38 personas, consideran que el comité de bienestar social satisface sus necesidades como funcionario, otras 16 personas, equivalente a un 30% de los encuestados, consideran que fue malo.

11.10 Análisis general

Al realizar la debida tabulación y análisis de las respuestas a la encuesta aplicada a 54 personas del Hospital, se evidencia notablemente que el Comité de Bienestar Social no ha tenido la divulgación suficiente en la comunidad y por lo tanto se generan vacíos frente a los beneficios que este comité tiene para el bienestar del recurso humano de la institución.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Mantener motivado a cada uno de los integrantes del Hospital es uno de los retos más importantes a los que se encuentra enfrentado el proceso de Talento Humano, como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorecen el desarrollo de los funcionarios, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incrementen los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad del Hospital.

12 Propuesta técnica

En Colombia, la Ley 1753 de 2015 en su artículo 133 establece que las entidades deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad. (Congreso, 2015. Capítulo V) Este sistema único de gestión se debe articular con el sistema de control interno, en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

El Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mejora la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, permite que trabajen de manera coordinada y puedan resolver las necesidades de todos los ciudadanos con calidad, innovación y transparencia, por lo que el gobierno nacional con el Decreto 1499 de 2017 actualizó dicho Modelo e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Por tal motivo nuestra propuesta en este trabajo de intervención se centró en apoyar a la ESE en lograr identificar problemáticas, facilitar la gestión sistémica de la organización a través de la integración de la normatividad vigente en materia de gestión y desempeño,

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

ejecutar guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana.

Sin embargo, y teniendo como base la necesidad interna de la empresa y sugerencias de la subdirectora administrativa y el asesor en calidad quien fue nuestro tutor asignado para la intervención en la ESE Hospital San Fernando y teniendo a desfavor la terminación de sus contratos y la contingencia por la pandemia que actualmente nos perturba, solo se pudo realizar el plan de acción y evaluación a una de las dimensiones, la de talento humano, ya que fue por sugerencia de ellos quienes consideraron que era esta la que más requiere atención de la empresa en este momento.

Esperamos que nuestra propuesta sea aplicada, llevada a buen término y que en la institución se pueda dar cumplimiento a todo el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) para que puedan suplir cada una de las falencias encontradas teniendo así una institución sólida.

13 Conclusiones

Es pertinente para efectos de calidad tener presente la normatividad que impone el Ministerio de Salud de Colombia, con el fin de estandarizar los procesos y actuar en línea con las instituciones encargadas de verificar y controlar el cumplimiento de estas normas. Teniendo presente el trabajo interdisciplinar que se lleva a cabo atendiendo a las diferentes dimensiones que se ven afectadas, garantizando un mejoramiento continuo de la calidad en la prestación del servicio.

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Recomendaciones

- La ESE Hospital San Fernando de Amaga cuenta con una evaluación del clima organizacional realizada en el año 2017, se recomienda hacerlo anualmente para mejorar en los temas de cultura, bienestar y salud de sus empleados.
- Mientras se realizaban los diagnósticos de las dimensiones 1 y 2 del MIPG, se encontró con los directores de estas áreas que se cuenta con mucha de la información, pero no es aplicada ni socializada con el personal, corregir esto permitirá lograr una mejor evaluación, a partir de esto recomendamos dar aplicación a cada uno de los procesos existentes y socializar lo que se considere pertinente con el personal.
- Se recomienda más coordinación entre todas las áreas institucionales, el trabajo en equipo hace que este sea más placentero y proporciona mejores resultados.
- Dar aplicación al plan de acción elaborado, teniendo muy presente cada una de las políticas elaboradas para cada área.
- Teniendo en cuenta el decreto 1449 de 2017 se debe continuar con el trabajo del resto de dimensiones sin descuidar la de Talento Humano.

14 Bibliografía

- Colombia, Congreso. (2007). *Ley Número 1122 de 2007*.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Colombia, Congreso. (2016). *Ley 1791 De 2016*.
www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30021674
- Colombia, Decreto 1499. (2017). *Decreto 1499 de 2017*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Colombia, F. pública. (2020). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Departamento Administrativo de la Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1753 de 2015*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>
- D. A. Función pública. (2018). *Glosario Sistema de Gestión*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Glosario+MIPG+Versión+2.pdf/1a29696a-4029-5aef-b2db-ad1c8d1d64f8>
- D. A. Función pública. (2020). *Glosario MIPG*.
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_MIPG.pdf/6e77da9a-3a21-3009-c043-ef4644fa5bd8?t=1581601864892
- Departamento administrativo de función pública. (2020). *Circular 100-002 de 2020*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/furag>
- Escuela Europea de Excelencia. (2019). *ISO 9001 y el ciclo PHVA*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- Estado, C. I. de M. de A. P. y R. del. (2003). *Carta Iberoamericana de la Función Pública*.
<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartaibero.pdf>
- Fernando, E. S. E. H. S. (2012). *Nuestro Hospital*.
<https://www.hospitalamaga.gov.co/nuestro-hospital.html>
- Fernando, E. S. E. H. S. (2017). *Misión y Visión*.
<https://www.hospitalamaga.gov.co/mision-y-vision.html>

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

Iso9001. (2013). *Definición del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad*.
<http://iso9001calidad.com/definicion-ambito-aplicacion-sistema-gestion-calidad-85.html>

Mintic. (2010). *Sistema de Información y Gestión del Empleo*.
<https://centrodeinnovacion.mintic.gov.co/es/experiencias/sistema-de-informacion-y-gestion-del-empleo-sigep>

Pública, D. administrativo de F. (2020). *Gestión Estratégica del Talento Humano*.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestion-estrategica-del-talento-humano>

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

Anexos

FECHA:	D	MM	AA

La Empresa Social del Estado Hospital San Fernando del municipio de Amagá, Antioquia con el fin de motivar el desempeño eficaz y el comportamiento de los empleados, viene adelantando programas de bienestar, en cumplimiento a las políticas establecidas por la entidad. Para la vigencia 2020 queremos construir un plan que responda a sus necesidades y expectativas, a través de esta encuesta que recoge algunos aspectos que contribuyen al mejoramiento continuo, por lo que lo invitamos a diligenciarla y luego entregarla en la subgerencia administrativa.

DATOS GENERALES: Marque con una X según su situación

- Directivo. Asesor. Profesional.
 Asistencial. Técnico. Trabajador Oficial.

1. EVALUACIÓN DEL COMITÉ Y PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL: Marque con una X de acuerdo a la escala de calificación.

PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN		
	SI	NO	
¿Conoce usted si en la institución existe un Programa de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos aprobado?			
¿Conoce usted si para la elaboración del Programa de Bienestar Social se realizó un diagnóstico de necesidades y expectativas?			
¿Conoce usted si en su institución está conformado el Comité de Bienestar Social?			
¿Sabe quiénes conforman el Comité de Bienestar Social?			
¿Conoce usted cuales son los beneficios que otorga el Programa de Bienestar Social, estímulos e Incentivos de su institución?			
¿El Comité de Bienestar Social ha divulgado que beneficios en salud, recreación, deporte y ofrece Caja de Compensación Familiar?			
¿Cree usted que el tema de Bienestar Social cuenta con el apoyo de la alta Dirección de la Entidad?			
¿El Comité de Bienestar Social es abierto a las opiniones de los funcionarios?			
PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN		
	EXCELENTE	BUENO	MALO

¿Cómo consideras la divulgación del Programa de Bienestar Social por parte del Comité?			
¿Las actividades realizadas por el Comité de Bienestar Social en el año 2019 fueron?			
¿Cómo consideras que fueron los días programados para la realización de las actividades en el año 2019?			
¿En términos generales como calificarías al Comité de Bienestar Social en el año 2019?			
¿En términos generales como considera usted que el plan de Bienestar Social? ¿Satisface sus necesidades como funcionario?			

2. VALORACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS. Marque con una X de acuerdo a su respuesta.

¿Qué programas recreativos desearía que se realizaran durante la vigencia 2020?			
	Paseo de integración.		Otros: ¿Cuáles?: Descríbalos.
	Integración de fin de año.		
	Semana Cultural.		
¿Qué programas deportivos desearía que se realizaran durante la vigencia 2020?			
	Futbol.		Otros: ¿Cuál?: Descríbalos.
	Microfútbol.		
	Voleibol.		
	Baloncesto.		

Proyecto de intervención al E.S.E Hospital San Fernando de Amagá

¿De los programas artísticos y culturales cuales desearía que se realizaran durante la vigencia 2020?			
	Semana Cultural.		Otras: ¿Cuál?: Describalas...
	Celebración de cumpleaños.		
	Celebración día de la Familia.		
	Fechas memorables.		

¿De los programas de Promoción y Prevención cuales desearía que se realizaran durante la vigencia 2020?			
	Salud oral.		Pausas activas.
	Salud Visual.		Prevención Cáncer.
	Salud auditiva.		Brigadas de emergencia.
	Prevención cardiovascular.		Otras: ¿Cuál?: Describalas...
	Manejo del estrés.		

En los artículos 65 y 66 del Decreto 1227 de 2005 se menciona que los programas de capacitación deben orientarse al desarrollo de las competencias laborales necesarias para el desempeño de los empleados públicos en niveles de excelencia. Por lo cual, los planes de capacitación de las entidades

Jeniffer Angel Quiroz, Diana Carolina Londoño Giraldo

públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.

¿En relación a las necesidades de capacitación que temas desearía que se trabajaran durante la vigencia 2020?

Liste los temas de capacitación que usted considera necesario retomar para aumentar sus conocimientos, habilidades y destrezas en su campo laboral.

1		4	
2		5	
3		6	