

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(81)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	CRISTY DANIELA URIBE DURAN
FACULTAD	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL
TÍTULO DE LA TESIS	APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

LA EXPERIENCIA DE TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTÍA, QUE SE BASÓ EN UN APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, DURANTE EL II SEMESTRE DEL AÑO 2016. EL TRABAJO ESTÁ CONSTITUIDO POR CUATRO CAPÍTULOS LOS CUALES REFLEJAN EL PROCESO PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS ADECUADOS. EN EL PRIMERO SE DETALLA UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL HOSPITAL, LA MISIÓN, LA VISIÓN, LOS OBJETIVOS Y LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE CONFORMAN EL MISMO, TAMBIÉN SE ENCUENTRA UNA DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS, EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA A SOLUCIONAR, LOS OBJETIVOS Y LA DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTÍA.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 78	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
--------------------	----------------	-----------------------	----------------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**APOYO ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DEL
HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE**

AUTOR

CRISTY DANIELA URIBE DURAN

**Treabajo de grado modalidad pasantía presentado para obtener el título de
Administradora de Empresas**

DIRECTOR

ADRIANA MOSQUERA CARRASCAL

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Ocaña, Colombia

Abril de 2017

Índice

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área de recursos humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe	1
1.1 Descripción de la empresa.....	1
1.1.1 Misión	3
1.1.2 Visión.....	4
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	4
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	5
1.1.5 Organigrama hospital regional José David Padilla Villafañe	7
1.1.6 Descripción del área de recurso humano.	7
1.2 Diagnóstico inicial del área de recursos humanos del hospital regional José David	9
1.2.1 Planteamiento del problema	10
1.3 Objetivo de la pasantía	11
1.3.1 General.....	11
1.3.2 Específicos.....	11
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	12
1.5 Cronograma de actividades	13
Capítulo 2. Enfoque referencial.....	14
2.1 Enfoque conceptual.....	14
2.1.1 Plan de mejoramiento	14
2.1.2 Plataforma estratégica.....	15
2.1.3 Recursos humanos	15
2.1.4 Cliente interno	15
2.1.5 Clima organizacional	16
2.1.6 Cultura organizacional.....	16
2.1.7 Gerente.....	16
2.1.8 Empresa.	16
2.1.9 Capacitación	17
2.1.10 Hospital.....	17

2.2 Enfoque legal.....	17
2.2.1 Decreto 1567 DE 1998	17
2.2.2 Ley 1010 DE 2006 (Enero 23.....	22
2.2.3 Ley 9 de 1979. (Enero 24). Por la cual se dictan Medidas Sanitarias	22
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	24
3.1 Presentación de resultados	24
3.1.1 Realizar diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno del HJDPV.	24
3.1.1.2. <i>Cuestionario aplicado a los clientes internos del HOSPITAL JOSE DAVID</i>	24
3.1.1.3. <i>Análisis de los resultados para conocer la satisfacción del cliente interno del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFañE</i>	24
3.1.1.4 <i>Realizar diagnostico con los datos obtenidos.....</i>	40
3.1.2 Identificar factores que afectan la cultura y el clima organización del Hospital Regional José David Padilla Villafañe para brindar alternativas que coadyuven a su mejoramiento .	42
3.1.2.1 <i>Tener en cuenta los resultados del diagnóstico ejecutado</i>	42
3.1.2.2 <i>Organizar la información para identificar aspectos reales del clima y la cultura organizacional del hospital.....</i>	42
3.1.2.3 <i>Encontrar falencias y debilidades para presentar alternativas de mejoras.....</i>	43
3.1.2.4 <i>Elaborar una estructura que agrupe todas las alternativas de mejoras</i>	43
3.1.2.5 <i>Sensibilizar a los directivos para realizar cambios positivos a la plataforma estratégica.....</i>	45
3.1.2.6 <i>Capacitar al cliente interno sobre la plataforma estratégica</i>	46
3.1.3 proponer plan de mejoramiento para el cliente interno del Hospital Jose David Padilla Villafañe	46
3.1.3.1 <i>analizar las causas por las cuales se presentan las oportunidades de mejora</i>	46
3.1.3.2 <i>describir el hallazgo</i>	46
3.1.3.3 <i>proponer acción de mejora.....</i>	47
3.1.3.4 <i>Identificar recursos necesarios.....</i>	47
3.1.3.5 <i>realizar avances cualitativos a cada uno de los hallazgos estableciendo fecha y descripción.....</i>	47
3.1.3.6 <i>Estructurar plan de mejoramiento con los pasos anteriores.....</i>	47

3.1.3.7 socializar al jefe de recursos humanos plan de mejoramiento, hacer ajustes si los hay.....	50
3.1.3.8 Entregar propuesta plan de mejoramiento.....	50
Capítulo 4. Diagnostico final.....	51
Capítulo 5. Conclusiones	53
Capítulo 6. Recomendaciones	54
Referencias bibliográficas	55
Apéndice.....	57

Lista de Tablas

Tabla 1. DOFA Hospital	16
Tabla 2. Actividades a desarrollar	19
Tabla 3. Cronograma de actividades	20
Tabla 4. Satisfacción en el puesto	31
Tabla 5. Satisfacción con la retribución económica	32
Tabla 6. Posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional en el Hospital	33
Tabla 7. Conformidad con el trabajo asignado y compromiso con su equipo de trabajo	34
Tabla 8. Conocimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo	35
Tabla 9. Reconocimiento por buen desempeño y compromiso con su empresa	36
Tabla 10. Importancia de las opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones.	37
Tabla 11. Relación con el Jefe Inmediato	38
Tabla 12. Conocimiento de la plataforma estratégica de su empresa	39
Tabla 1. En la empresa siempre existe respeto por la cultura, el pensar y vivir de las personas	40
Tabla 2. Revisión y retroalimentación oportuna sobre el desempeño laboral	41
Tabla 3. Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones y tareas.	42
Tabla 4. Relación con sus superiores y jefe inmediato	43
Tabla 5. Nivel de confianza sobre el desempeño	44
Tabla 6. Actividades que realizan la empresa para mejorar el clima organizacional.	45
Tabla 7. Factores que afectan la cultura y el clima organizacional	50
Tabla 20. Estrategias de <i>mejoramiento</i>	54

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama	14
Figura 2. Satisfacción en el puesto	31
Figura 3. Satisfacción con la retribución económica.	32
Figura 4. Posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional en el Hospital	33
Figura 5. Conformidad con el trabajo asignado y compromiso con su equipo de trabajo	34
Figura 6. Conocimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo	35
Figura 7. Reconocimiento por buen desempeño y compromiso con su empresa	36
Figura 8. Importancia de las opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones.	37
Figura 9. Relación con el Jefe Inmediato	38
Figura 10. Conocimiento de la plataforma estratégica de su empresa	39
Figura 1. En la empresa siempre existe respeto por la cultura, el pensar y vivir de las personas	40
Figura 2. Revisión y retroalimentación oportuna sobre el desempeño laboral	41
Figura 3. Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones y tareas	42
Figura 4. Relación con sus superiores y jefe inmediato	43
Figura 5. Nivel de confianza sobre el desempeño	44
Figura 16. Actividades que realizan la empresa para mejorar el clima organizacional.	45

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta	63
Apéndice B. Capacitación	64
Apéndice C. Propuesta de un plan de mejoramiento al área de recursos humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe	70
Apéndice D. Certificado de entrega del plan de mejoramiento	71
Apéndice E. Registro fotográfico	72

Resumen

El presente documento contiene la experiencia de trabajo de grado modalidad pasantía, que se basó en un apoyo administrativo en el área de recursos humanos del Hospital José David Padilla Villafañe, durante el II semestre del año 2016. El trabajo está constituido por cuatro capítulos los cuales reflejan el proceso para conseguir los resultados adecuados. En el primero se detalla una breve descripción del hospital, la misión, la visión, los objetivos y la estructura organizacional que conforman el mismo, también se encuentra una descripción del área de recursos humanos, el planteamiento del problema a solucionar, los objetivos y la descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía.

El segundo capítulo está compuesto por el enfoque referencial es donde están descritos los términos que hacen parte del trabajo, de igual forma se encuentra las leyes y normas que regulan el contenido del mismo. En el transcurso del trabajo se puede evidenciar el tercer capítulo este contiene la presentación de los resultados obtenidos en el transcurso de la pasantía teniendo en cuenta lo establecido en el plan de trabajo.

Así mismo el cuarto capítulo muestra la realización del apoyo administrativo en el área de recursos humanos que se llevó acabo en el Hospital José David Padilla Villafañe.

Para lograr los objetivos propuestos se llevó una metodología que consistió en asistir de lunes a viernes al hospital cumpliendo con un horario de trabajo, con el fin de recopilar la información necesaria para desarrollar el plan de trabajo propuesto, lo que incluye la realización un diagnóstico inicial a través de un cuestionario para conocer la situación actual del hospital, de acuerdo con estos resultados se identifican los factores que afectan la cultura y el clima organizacional elaborando una estructura que agrupa todas las alternativas de mejora, así mismo sensibilizar y capacitar a los empleados con la plataforma estratégica que tiene el hospital y que mucho de ellos desconocen, por último la propuesta de un plan de mejoramiento que permita orientar las acciones para superar

debilidades y causas y así mejorar la calidad y mantener las fortalezas del Hospital José David Padilla Villafañe.

Introducción

Cada persona que labora dentro de una empresa, institución, entidad o cualquier forma de organización es un cliente que se debe mantener satisfecho, es por este motivo que se debe esforzar y encontrar ideas que lo mantengan animado a continuar apoyando los procesos de la empresa con su trabajo, también es importante que se sienta valorado, después de todo son ellos los que contribuyen a diferenciar la empresa de la competencia.

Por tal motivo fue necesario un apoyo administrativo en el área de recursos humanos del Hospital José David Padilla Villafañe con el fin de mejorar la satisfacción del cliente interno puesto que se encontraban desmotivados.

El trabajo realizado en el Hospital José David Padilla Villafañe inicia con una breve descripción de la empresa, misión, visión, objetivos y estructura organizacional, abarca también el planteamiento del problema fijando un objetivo general y tres específicos, una contextualización de recursos humanos, la construcción del enfoque referencial, presentación de resultados y por último conclusiones y recomendaciones; a través de este trabajo se recopila el proceso de la pasantía en el Hospital José David Padilla Villafañe ejecutado en un periodo de tiempo comprendido entre 12 de Septiembre al 30 de Diciembre de 2016 para obtener el título de Administración de Empresas.

Capítulo 1. Apoyo administrativo en el área de recursos humanos del Hospital

Regional José David Padilla Villafañe

1.1 Descripción de la empresa

La historia de la creación del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se remonta a los inicios de un puesto de salud el cual era una casa en arriendo ubicada por la calle 6ª con carrera 10, y solo contaba con los servicios de una ayudante de enfermería, allí solo se prestaban los servicios de curación, aplicación de inyecciones y vacunación, no se prestaban servicios de consulta. Fundado aproximadamente en el año 1946, en ese entonces el actual departamento del Cesar pertenecía al departamento de Magdalena, en el año 1950, como iniciativa de una presunta junta, y al alcalde municipal de la época y otras importantes personalidades nombraron como director al Dr. Mario Romero Meza, entonces paso a centro de salud, el cual toma nuevas instalaciones ubicadas en el barrio Barahoja y todo lo realizado en el centro de salud se rendía informe mensual al hospital de Gamarra. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE, 2000, p. 1)

En 1968, mediante resolución administrativa del departamento se lleva a cabo la descentralización del Magdalena y se crea el departamento del Cesar. Se amplió la planta de personal, ya se contaba con 10 camas, 2 médicos de planta, un médico rural, 2 enfermeras, promotores de salud, un control venéreo, un vacunador. Entre todos eran una nómina de 20 trabajadores, se continuaba rindiendo informe al Hospital de Gamarra.

En el año 1972, el centro de salud de Aguachica queda como sede de la unidad Regional de Aguachica, mediante Resolución 04 del 22 de septiembre de 1972 aprobada por Resolución del Ministerio de Salud 002550 del 7 de noviembre de 1972, al frente de la cual se destacó el Dr. Rafael Castillo Labarces, con este ascenso se inició el despegue el cual consistió en ampliar estructura administrativa y planta física. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 1)

Mientras tanto desde 1974, se difundía un eslogan “El Hospital de Aguachica no era una necesidad sino una necesidad”. Se formó una junta cívica que trabajó incansablemente creando así un fondo Pro Hospital el cual emprendía grandes campañas en pro de la construcción de un nuevo Hospital. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 1)

En el año 1982 fue terminada la construcción pero se continuaba sin prestar servicios de salud, continuaban los servicios en el centro de salud. En 1985 se abre la nueva Institución como sede de la unidad Regional del Sur, donde a la fecha funciona como: ”Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado” en el cual dependerían de ella tres unidades locales (Tamalameque, la Gloria, Gamarra), seis centro de salud (Pelaya, Pailitas, San Alberto, San Martín, Río de Oro y Gonzáles) y 28 puestos de salud. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 2)

El hospital en ese entonces contaba con 11 médicos, un odontólogo, dos bacteriólogas, dos enfermeras, un administrador, una trabajadora social, personal administrativo, una nutricionista y demás personal de atención.

Las unidades locales pasaron a ser manejadas por el Departamento de la Salud del Cesar, al pasar a ser municipios junto con sus centros y puestos de salud.

Mediante ordenanzas número 050 del 10 de diciembre de 1994, la asamblea en cumplimiento de lo ordenado por el decreto 1222 de 1986, ley 10 de 1990, la ley 100 de 1993 y decreto 1876 de 1994, fue transformado en Empresa Social De Estado del orden departamental. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 2)

Por ordenanza 025 del 27 de mayo de 1995, la Asamblea Departamental del Cesar, le asignó el nombre HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en honor al que en una época fuese un destacado gerente. Por último mediante la Ordenanza 053 del 02 de Noviembre de 1.995 en atención a ser una entidad Departamental se elimina del nombre la frase “de Aguachica” y el nombre asignado es HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, el cual se conserva en la actualidad y en la misma Ordenanza, se modifica la estructura de la empresa, en lo relacionado con la conformación de la junta directiva, normatividad que se encuentra vigente. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 2)

1.1.1 **Misión.** Nuestro compromiso es la excelencia en la prestación de servicios de salud a todos los habitantes de la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 3)

1.1.2 Visión. En el 2026 seremos reconocidos a nivel Departamental y Nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en una talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social, fundamentadas en un enfoque de gestión sostenibilidad garantizando la satisfacción de nuestros usuarios del sur del Cesar y su área de influencia. (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, 2000, p. 3)

1.1.3 Objetivos de la empresa. Implementar un modelo de atención integral en salud, soportado en el desarrollo de competencias e innovación de su Talento Humano.

Ofrecer servicios de alta calidad con énfasis en acreditación institucional, satisfaciendo y fidelizando sus clientes con altos estándares de humanización y seguridad del paciente.

Lograr cobertura total de la institución en el municipio de Aguachica y su área de influencia para ser altamente competitiva con las exigencias del mercado y el perfil epidemiológico de la región.

Prestar todos los servicios de salud de segundo y tercer de atención y algunos de segundo nivel, a toda la población de Aguachica y su área de influencia, afiliada al sistema de seguridad social en salud.

Fortalecer la sostenibilidad económica y el crecimiento financiero de la Institución, mediante la eficiencia en el gasto y la generación de nuevos ingresos.

Mejorar la Tecnología de la atención y la Infraestructura física con el fin de ampliar nuestra capacidad instalada y brindar servicios con calidad, accesibilidad y oportunidad.

(HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFañE, 2000, p. 3)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. El Hospital Regional José David Padilla Villafañe dentro de su estructura organizacional está conformado por una junta directiva quien es el órgano permanente de gestión y dirección, tiene como atribución la toma de decisiones, esta a su vez consta de un revisor fiscal y asesor de control interno sus funciones es asesorar a la alta gerencia en el establecimiento, perfeccionamiento y mantenimiento del sistema de control interno y cuenta con asesoría en la parte jurídica, cuenta con un gerente quien tiene la responsabilidad de guiar, ejecutar y dar órdenes para cumplir con objetivo y misión que promueve la empresa.

Continuando con el orden sigue un subgerente administrativo el cual se encarga de liderar y orientar, bajo las directrices del Gerente la formulación de las políticas generales, estrategias, planes, programas de la respectiva dependencia esta área consta de un jefe de gestión humana a su vez hace parte un auxiliar administrativo de nómina, consta de un tesorero general, un técnico operativo de facturación, un auxiliar administrativo caja y administración, también cuenta con un técnico administrativo de almacén, un técnico administrativo de mantenimiento, un auxiliar de servicios generales y un celador.

Dentro de la misma línea jerárquica encontramos un subgerente científico el cual se encarga de la comprensión global de visión de sector salud, siguiendo la escala encuentra un médico especialista en consulta externa, un médico asistencial, siguiendo el con orden se encuentra un profesional de servicio social obligatorio, un enfermero, un auxiliar de

enfermería, también cuenta un terapeuta apoyo diagnóstico y terapéutico, a su vez con un bacteriólogo apoyo diagnóstico y terapéutico, asimismo un técnico de rayos x apoyo diagnóstico terapéutico.

1.1.5 Organigrama hospital regional José David Padilla Villafañe



Figura 1. Organigrama

Fuente: (HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFÑE, 2000, p. 4)

1.1.6 Descripción del área de recurso humano. En las organizaciones donde existe división departamental, hay un departamento que aunque no se tomaba en cuenta, ha ido poco a poco abriéndose camino ante otros, y es el departamento de recursos humanos no solo consiste en contratar, distribuir salarios y despedir personal, sino que abarca más funciones (LUGO, 2000), entre ellas se encuentra la función de empleo comprende la planificación de plantilla, descripción de los puestos, definición del perfil profesional, selección del personal, formación del personal, inserción del nuevo personal, tramitación de despidos; otra de las funciones es la administración del personal consiste en requerir una serie de tareas administrativas, como es la elección y formalización de los contratos, gestión de nóminas y seguros sociales, gestión de

permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad, control de absentismo y régimen disciplinario; otra es la función de retribución consiste en diseñar el sistema de retribución del personal y de evaluar sus resultados, el estudio de fórmulas salariales, la política de incentivos y el establecimiento de niveles salariales de las diferentes categorías profesionales; también se encuentra la función de desarrollo de los recursos humanos esta comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas; también está la función de relaciones laborales esta se ocupa fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales, normalmente se desarrolla negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, la política salarial, los conflictos laborales, la negociación colectiva; también tiene como función la prevención de riesgos laborales, pues busca establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo, la seguridad e higiene en el mismo, busca equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa; así mismo encontramos otra función como lo es servicios sociales su tarea es que gestiona determinados servicios creados por la empresa o que han sido contratados para que los presten a otras empresas, los servicios sociales tienen como objeto beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral, estos pueden ser guarderías, becas y ayudas para estudios, seguros colectivos de vida, clubes y centros recreativos. (GARRIDO, 2013)

El departamento de recursos humanos asume el papel de unir la parte social de una empresa, con la parte productiva de la misma, convirtiéndose en un pilar fundamental y relevante, además de establecer una ventaja competitiva para las organizaciones. El Hospital regional José David Padilla Villafañe cuenta con un departamento de recursos humanos

conformado por un grupo de personas que se organizan para alcanzar objetivos como seleccionar y formar a las personas que el Hospital necesita y proporcionar a sus clientes internos los medios necesarios para que ejecuten su trabajo y satisfagan sus necesidades.

1.2 Diagnóstico inicial del área de recursos humanos del hospital regional José David Padilla

Villafañe

Tabla 1.

DOFA Hospital

	<p>FORTALEZAS F1 Infraestructura adecuada. F2 Talento humano capacitado que le permite cumplir funciones empresariales de acuerdo a las necesidades del cliente interno. F3 Cuenta con plataforma estratégica. F4 Pago de prestaciones sociales. F5 Disponibilidad de recursos. F6 Liquidez financiera.</p>	<p>DEBILIDADES D1 Desconocimiento del grado de satisfacción del cliente interno. D2 Desconocimiento de la plataforma estratégica. D3 Desactualización de técnicas para la satisfacción del cliente interno.</p>
<p>OPORTUNIDADES O1 Profesionales cualificados en las distintas áreas no solo de la salud sino administrativa. O2 Innovación tecnológica Y de equipos biomédicos. O4 Fácil acceso por las diferentes vías del hospital. O5 Buenas relaciones con los gobiernos Municipales y Departamentales. O6 Manejo de créditos con proveedores.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FO) O1- F2 profesionales idóneos para realizar procesos administrativos en las diferentes áreas del hospital. O2-F3 mejoramiento de las políticas de calidad. F1-O4 al contar con una infraestructura adecuada permite el fácil acceso de clientes internos y externos al hospital. O5-F1 proyectos de inversión que permiten una continuo restructuración de su planta. F6-O2 avances tecnológicos que facilitan los diagnósticos médicos.</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO) D1-O1 conocer mediante un diagnostico la satisfacción del cliente interno. D2-O1 sensibilizar al cliente interno sobre la plataforma estratégica. D3-O1 Proponer actualización de técnicas que permitan la satisfacción del recurso humano en el desarrollo de sus labores</p>
<p>AMENAZAS A1 Incumplimiento en los acuerdos de pago por parte de las EPS y ARS que contratan con el hospital. A2 Oferta atractiva por parte de la competencia para captar recurso humano. A3 Normatividad cambiante en las políticas de salud del país. A4 Ambiente laboral. Condiciones emocionales en las que se desarrollan los procesos. Esto puede afectar la calidad del servicio ocasionando inconvenientes al cliente interno y al externo.</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA) F2-A4 Concientizar al cliente interno sobre su importancia en la organización pues ya que es un eslabón primordial en la prestación del servicio. F6-A1 Implementar alternativas que ayuden agilizar los pagos de las ARS y EPS F4-A3 Realizar un constante monitoreo en cuanto a las leyes emitidas por parte del estado en referencia a las prestaciones que tienen derecho los trabajadores</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA) D1-D3-A2 Implementación de técnicas que permitan mantener motivados a los clientes internos y de esta manera no se vean atraídos por la competencia.</p>

Nota Fuente: Pasante

1.2.1 Planteamiento del problema. Lograr objetivos y metas en la empresa es el resultado de una administración eficiente, disponibilidad de recursos y calidad del personal para ejecutar sus funciones y actividades. Es así que los empleados como la organización tienen objetivos por alcanzar, en tanto que el empleado proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas; por tal motivo las organizaciones deben trabajar como un todo organizado para asegurar la consecución de los objetivos establecidos. Para ello es necesario que todas las personas que la integran conozcan su funcionamiento y entiendan que de su trabajo y buen hacer depende, en gran medida el trabajo y el éxito de otras personas de la organización. En muchos casos olvidamos que nuestros compañeros y el resto de áreas y departamentos funcionan como clientes internos que necesitan de nosotros y de la calidad y compromiso de nuestro trabajo para la adecuada ejecución del suyo. Cada empleado de una organización es un Proveedor Interno de servicios y es un Cliente Interno de una cadena de personas que interactúan para prestar un servicio al cliente externo. (BERNAL, 2014)

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe ha ido creciendo y adquiriendo reconocimiento regional sin embargo su interés por llenar las perspectivas de los clientes externos, ha descuidado la importancia de satisfacer a sus clientes internos, lo que ha desmotivado a gran parte del personal, por tal motivo se requiere de elaborar un diagnóstico a través de un cuestionario aplicado al personal para conocer su nivel satisfacción , también se ve la necesidad proponer la actualización del plan de estímulo e incentivos para la satisfacción del cliente interno ya que el Capital Humano es el principal cliente al que se debe conocer y ofrecer, no sólo un puesto laboral y un salario, también incentivos que satisfagan sus necesidades y lo motiven.

Debido a que el Hospital José David Padilla Villafañe cuenta con una plataforma estratégica que sus clientes internos desconocen, se ve la necesidad de socializarla con ellos para que conozcan su contenido y se familiaricen más con el Hospital. De igual manera se requiere proponer un plan de mejoramiento que orientar las acciones para superar debilidades y sus causas y así mejorar la calidad y mantener la fortaleza del Hospital Regional José David Padilla Villafañe con el fin de satisfacer el cliente interno motivarlo, brindarle atención y recuerden que su quehacer diario es importante para la empresa retribuyendo con la buena calidad de la misma ante el cliente externo.

1.3 Objetivo de la pasantía

1.3.1 General. Apoyar administrativamente el área de recursos humanos del hospital José David Padilla Villafañe.

1.3.2 Específicos.

Realizar un diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno del hospital regional José David Padilla Villafañe.

Identificar las características de la cultura y el clima organización del Hospital Regional José David Padilla Villafañe para brindar alternativas que coadyuven a su mejoramiento.

Proponer un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades
Apoyar administrativamente el área de recursos humanos del Hospital José David Padilla Villafañe	Realizar diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno del hospital regional José David Padilla Villafañe.	Realizar un cuestionario para determinar la satisfacción del cliente interno. Aplicar cuestionario a los clientes internos. Analizar la información de los resultados. Realizar diagnóstico con los datos obtenidos. Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario.
	Identificar factores que afectan la cultura y el clima organización del Hospital Regional José David Padilla Villafañe para brindar alternativas que coadyuven a su mejoramiento.	Tener en cuenta los resultados del diagnóstico ejecutado Organizar la información para identificar aspectos reales del clima y la cultura organizacional del hospital Encontrar falencias y debilidades para presentar alternativas de mejoras en el plan de mejoramiento. Elaborar una estructura que agrupa todas las alternativas de mejoras
	Proponer un plan de mejoramiento para el cliente interno del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.	Sensibilizar a los directivos para realizar cambios positivos a la plataforma estratégica. Capacitar al personal interno sobre la plataforma estratégica. Analizar las causas por las cuales se presentan las oportunidades de mejora. Describir el hallazgo. Proponer acción de mejora. Identificar recursos necesarios. Realizar avance cualitativo a cada uno de los hallazgos estableciendo fecha y descripción. Estructurar plan de mejoramiento con los pasos anteriores. Socializar al jefe de recursos humanos plan de mejoramiento, hacer ajustes si os hay. Entregar propuesta plan de mejoramiento.

Nota Fuente: Pasante

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 3.

Cronograma de actividades

Actividades	Mes1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un cuestionario para determinar la satisfacción del cliente interno.	■															
Aplicar cuestionario a los clientes internos.	■															
Analizar la información de los resultados.		■														
Realizar diagnóstico con los datos obtenidos.			■													
Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario.				■												
Tener en cuenta los resultados del diagnóstico ejecutado					■											
Organizar la información para identificar aspectos reales del clima y la cultura organizacional del hospital					■											
Encontrar falencias y debilidades para presentar alternativas de mejoras.						■										
Elaborar una estructura que agrupa todas las alternativas de mejoras							■									
Sensibilizar a los directivos para realizar cambios positivos a la plataforma estratégica.								■								
Capacitar al personal interno sobre la plataforma estratégica.									■							
Analizar las causas por las cuales se presentan las oportunidades de mejora.									■							
Describir el hallazgo.										■						
Proponer acción de mejora.											■					
Identificar recursos necesarios.												■				
Realizar avance cualitativo a cada uno de los hallazgos estableciendo fecha y descripción.													■			
Estructurar plan de mejoramiento con los pasos anteriores.														■		
Socializar al jefe de recursos humanos plan de mejoramiento, hacer ajustes si os hay.															■	
Entregar propuesta plan de mejoramiento.																■

Nota: Se presenta información de las actividades según el tiempo establecido. Fuente: Pasante

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

2.1.1 Plan de mejoramiento. Son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad. (Bohórquez, 2008)

La dinámica organizacional, debe permitir generar un clima institucional orientado al mejoramiento de la gestión y los resultados al garantizar el seguimiento continuo de los acuerdos y compromisos de los diferentes actores o responsables de su ejecución, dentro de un término prudencial para medir su aplicación. Su seguimiento permite validar la orientación de la entidad hacia el cumplimiento de sus propósitos, mantener una actitud constructiva y proactiva hacia la evaluación, las circunstancias y nuevos escenarios que estén ocurriendo y hacen de la autoevaluación, la evaluación independiente y la auditoría interna un compromiso permanente en la entidad, manteniendo una actitud reflexiva y constructiva de las nuevas realidades del ambiente y la responsabilidad del Estado frente a sus grupos de interés. (Bohórquez, 2008)

La finalidad de estos planes es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública o Privada de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado. (Bohórquez, 2008)

2.1.2 Plataforma estratégica. La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por una definición de su objetivo a largo plazo (visión), una descripción de su ser y hacer (misión), objetivos más específicos que dibujan el camino a través del cual irá realizando su objetivo de largo plazo (objetivos estratégicos), marcos normativos que regulan su actuar (políticas y códigos de ética), y la descripción de la forma como desarrollará sus objetivos resolviendo todo aquello que la aleja de su sueño. (Fundación Universitaria Católica del Norte, 2010)

2.1.3 Recursos humanos. Recursos humanos es considerado por muchos estrategas el recurso más importante de las empresas. Se denomina Recursos Humanos al trabajo que aporta el conjunto de empleados de una empresa. Es también el departamento que queda a la cabeza de la nueva legislación guiando cómo los trabajadores deben ser tratados durante el proceso de contratación, trabajo y despido; en este departamento se organizan, dirigen, coordinan, retribuyen y estudian las actividades de los trabajadores de la misma. (Chiavenato, 2000)

2.1.4 Cliente interno. Son aquella persona dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativa, administrativa o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores. (Bernal, 2014)

2.1.5 Clima organizacional. Se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de una organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa. (Chiavenato, 2000)

2.1.6 Cultura organizacional . Se entiende como cultura organizacional al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones que los integrantes de la organización comparten. (Chiavenato, 2000)

2.1.7 Gerente. Las organizaciones empresariales, como todo conjunto humano que se dirige a un fin, necesitan de alguien que las conduzca eficientemente hacia ese destino prefijado; y esa persona es el gerente, que teniendo en cuenta los recursos de su organización, y los cambios del entorno, asume un papel directivo, de coordinación general de la institución. Jerárquicamente se ubica en la cima del organigrama de personal, poseyendo capacidad de mando, o autoridad. (Chiavenato, 2000)

2.1.8 Empresa. Es una organización o institución integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene como objetivo obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Chiavenato, 2000)

2.1.9 Capacitación. Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Chiavenato, 2000)

2.1.10 Hospital. Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Decreto 1567 DE 1998 Por el cual se crean (sic) el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confiere el artículo 66 de la Ley 443 de 1998

Artículo 1º.- Campo de Aplicación. El presente Decreto - Ley se aplica a los empleados del Estado que prestan sus servicios en las entidades regidas por la Ley 443 de 1998.

Parágrafo.- En caso de vacíos respecto a la capacitación y a los estímulos en las normas que regulan las carreras especiales a las cuales se refiere la Constitución Política, o en las normas que regulan los sistemas específicos de carrera de que trata el artículo 4 de la Ley 443 de 1998, serán aplicadas las disposiciones contenidas en el presente Decreto - Ley y demás normas que lo reglamenten y complementen. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

TÍTULO I. SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN. CAPÍTULO I. Disposiciones generales Artículo 2º.- Sistema de Capacitación. Créase el sistema nacional de capacitación, definido como el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

Artículo 3º.- Componentes del Sistema. El sistema está integrado por los componentes que se relacionan a continuación: (Alcaldía de Bogotá, 2010)

a. Disposiciones Legales. El conjunto de disposiciones legales relacionadas con la materia delimita las competencias y responsabilidades y constituye el marco jurídico que facilita la coordinación de acciones. La capacitación de los empleados se rige por las disposiciones del presente Decreto - Ley y por los decretos reglamentarios que expida el Gobierno Nacional, así como por los actos administrativos emanados de cada entidad, en concordancia con las leyes generales de educación y de educación superior, con las disposiciones reglamentarias de éstas, así como con las normas sobre organización y funcionamiento de la administración pública, sobre carrera administrativa y administración de personal; (Alcaldía de Bogotá, 2010)

b. Plan Nacional de Formación y Capacitación. El Gobierno Nacional, mediante el Plan Nacional de Formación y Capacitación, orientará la formulación de los planes institucionales que deben elaborar las entidades públicas. El Plan tiene por objeto formular la política en la materia, señalar las prioridades que deberán atender las entidades públicas y establecer los mecanismos de coordinación, de cooperación, de asesoría, de seguimiento y de control necesarios;

c. Planes Institucionales. Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada entidad formulará con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación.

Este deberá tener concordancia con los parámetros impartidos por el Gobierno Nacional a través del Plan Nacional de Formación y Capacitación, con los principios establecidos en el presente Decreto - Ley y con la planeación institucional. Para ello las entidades podrán solicitar asesoría de la Escuela Superior de Administración Pública y el Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad ésta que podrá revisar los planes, hacerles las observaciones que considere pertinentes y ordenar los ajustes que juzgue necesarios, los cuales serán de forzosa aplicación. La Comisión de Personal participará en la elaboración del plan y vigilará su ejecución. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

d. Recursos. Cada entidad contará para la capacitación con los recursos previstos en el presupuesto, así como sus propios recursos físicos y humanos, los cuales debe administrar con eficiencia y transparencia, estableciendo mecanismos que permitan compartirlos con otros organismos para optimizar su impacto. El Departamento Administrativo de la Función Pública apoyará la búsqueda de mecanismos de coordinación y de cooperación institucional que hagan posible utilizar con mayor eficiencia los recursos disponibles para hacer capacitación en las entidades del Estado. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

e. Organismos. Además de sus responsabilidades desde el punto de vista de su propia gestión interna, las siguientes entidades tienen atribuciones especiales en relación con el sistema de capacitación: (Alcaldía de Bogotá, 2010)

1. Departamento Administrativo de la Función Pública. Como organismo superior de la administración pública le corresponde establecer las políticas generales, formular y actualizar el Plan Nacional de Formación y Capacitación conjuntamente con la Escuela Superior de Administración Pública y coordinar su ejecución; expedir normas, brindar asesoría, diseñar y adaptar metodologías, llevar a cabo acciones de divulgación y seguimiento. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

2. Escuela Superior de Administración Pública. Además de las funciones establecidas en sus estatutos, le corresponde participar en la elaboración, la actualización y el seguimiento del Plan, así como prestar asesoría a las entidades que lo soliciten para la ejecución de éste. Le corresponde igualmente diseñar el currículo básico de los programas de inducción y de reinducción, siguiendo las orientaciones que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

3. Entidades. Cada entidad tiene el deber de ejecutar internamente las políticas impartidas por el Gobierno Nacional, formular los planes internos y participar en programas conjuntos con otros organismos para optimizar el uso de los recursos. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

4. Escuelas Públicas de Formación y Capacitación. Se entiende por escuelas públicas de formación y capacitación aquellas dependencias de organismos públicos organizadas para impartir de manera permanente formación y capacitación a empleados del Estado y que, para tal efecto, llevan a cabo actividades docentes y académicas. Como componentes del sistema de capacitación deben propender por actuar integradamente para el mejor aprovechamiento de los recursos, diseñar conjuntamente soluciones de formación y capacitación, incentivar la

investigación en temas propios de la función pública y desarrollar fortalezas pedagógicas.

(Alcaldía de Bogotá, 2010)

Artículo 5º.- Objetivos de la Capacitación. Son objetivos de la capacitación.

- a. Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad de sus entidades y organismos;
- b. Promover el desarrollo integral del recurso humano y el financiamiento de una ética del servicio público;
- c. Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado y de sus respectivas entidades;
- d. Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales;
- e. Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

TÍTULO II. SISTEMA DE ESTÍMULOS PARA LOS EMPLEADOS DEL ESTADO.

CAPÍTULO I. Disposiciones generales del sistema de estímulos

Artículo 13º.- Sistema de Estímulos para los Empleados del Estado. Establéese el sistema de estímulos, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los

empleados del Estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

2.2.2 Ley 1010 DE 2006 (Enero 23). Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

Artículo 1. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

Artículo 2°. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

2.2.3 Ley 9 de 1979. (Enero 24). Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.

Artículo 80°.- Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a: Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo; Proteger a la persona contra los riesgos

relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo; Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones; Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública. (Alcaldía de Bogotá, 2010)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Realizar diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno del HJDPV.

Para el logro del primer objetivo se cumplieron las siguientes actividades:

3.1.1.1 Cuestionario para determinar la satisfacción del cliente interno del H.J.D.P.V.

Teniendo en cuenta la información suministrada por la jefe de recursos humanos Doctora Diana Marcela Becerra Ortiz se realizó el cuestionario con el fin de obtener respuesta al problema presentado en los clientes internos, fue revisado y aprobados por último se llevó a cabo la aplicación a los clientes internos del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE.

3.1.1.2. Cuestionario aplicado a los clientes internos del HOSPITAL JOSE DAVID

PADILLA VILLAFANE. Para adquirir la información necesaria se recurrió a la fuente primaria de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario el cual fue dirigido a los cuarenta (40) empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE con el objetivo de realizar un diagnóstico para determinar la satisfacción del cliente interno.

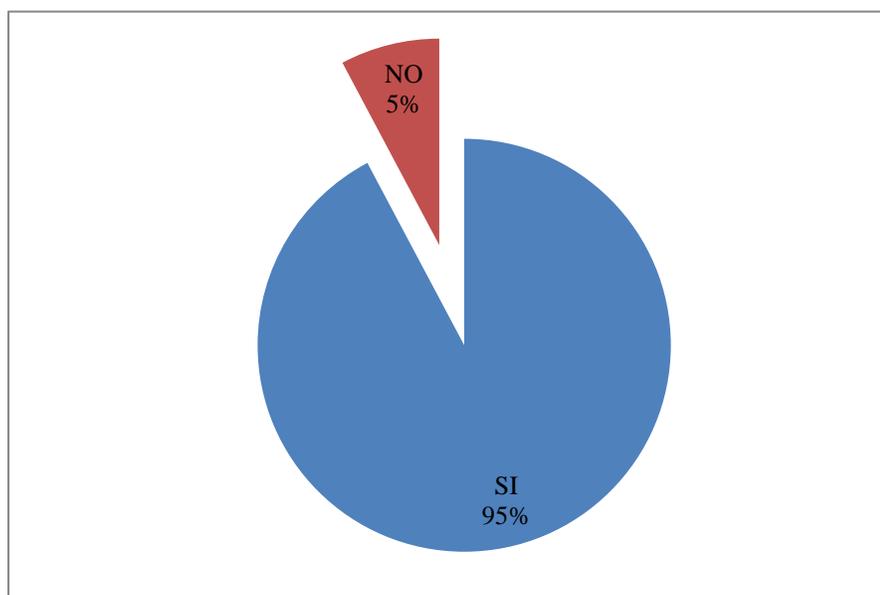
3.1.1.3. Análisis de los resultados para conocer la satisfacción del cliente interno del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE. La información obtenida a través del cuestionario, los cuales fueron analizados cuantitativa y cualitativamente mediante el conteo, se procesa y se analiza la información y estableciendo un diagnóstico.

Tabla 4.*Satisfacción en el puesto*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	95%
No	2	5%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del

HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 2.** Satisfacción en el puesto

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Con el cuestionario aplicado se determinó con una 95% que los clientes internos del HJDPV si están conformes con su puesto actual, y el 5% no está conforme, es importante buscar estrategias para lograr satisfacción en los puestos que ejercen los empleados.

Tabla 5.*Satisfacción con la retribución económica*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
------	------------	------------

Si	26	65%
No	14	35%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

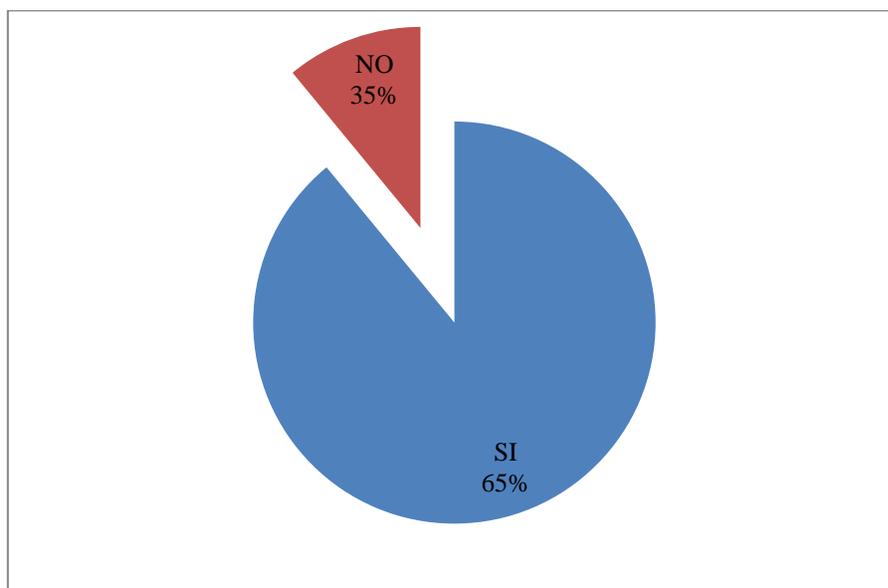


Figura 3. Satisfacción con la retribución económica.

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

De acuerdo a los datos obtenidos por el cuestionario aplicado a los empleados del HJDPV, el nivel satisfactorio en cuanto a la retribución económica que recibe por su desempeño es de un 65%, motivo por el cual hay un mayor porcentaje de satisfacción. por el contrario el 35% no está satisfecho debido a que en ocasiones trabajan más de lo normal y no es retribuido en su salario.

Tabla 6.

Posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional en el Hospital

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	85%
No	6	15%

TOTAL	40	100%
--------------	----	------

Nota Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

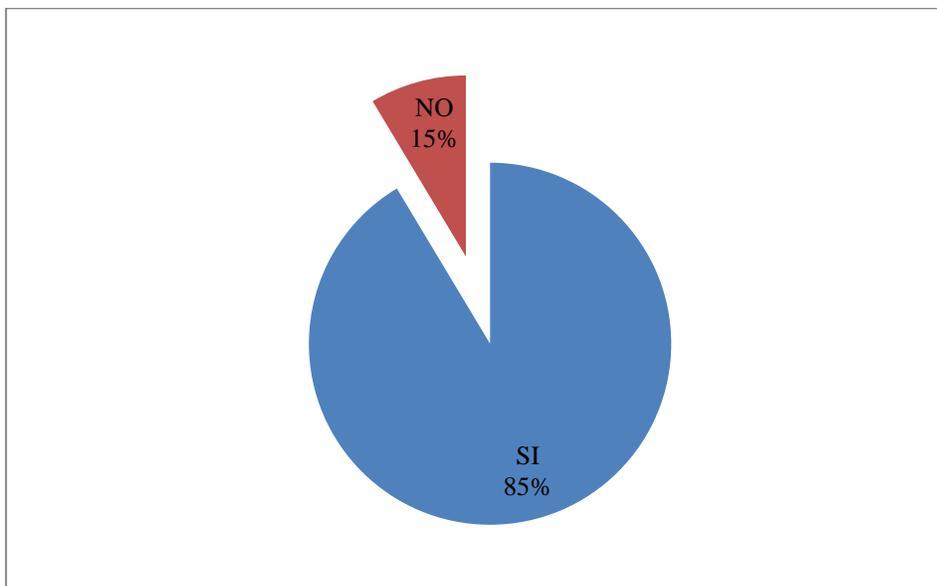


Figura 4. Posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional en el Hospital

Nota Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El 85% de los clientes internos afirman que han tenido crecimiento y desarrollo profesional en el HJDPV, el otro 15% no ha tenido crecimiento profesional, muchos consideran que es por los pocos cargos y los títulos profesionales inciden para ejercer el cargo.

Tabla 7.

Conformidad con el trabajo asignado y compromiso con su equipo de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	85%
No	6	15%
TOTAL	40	100%

Nota Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

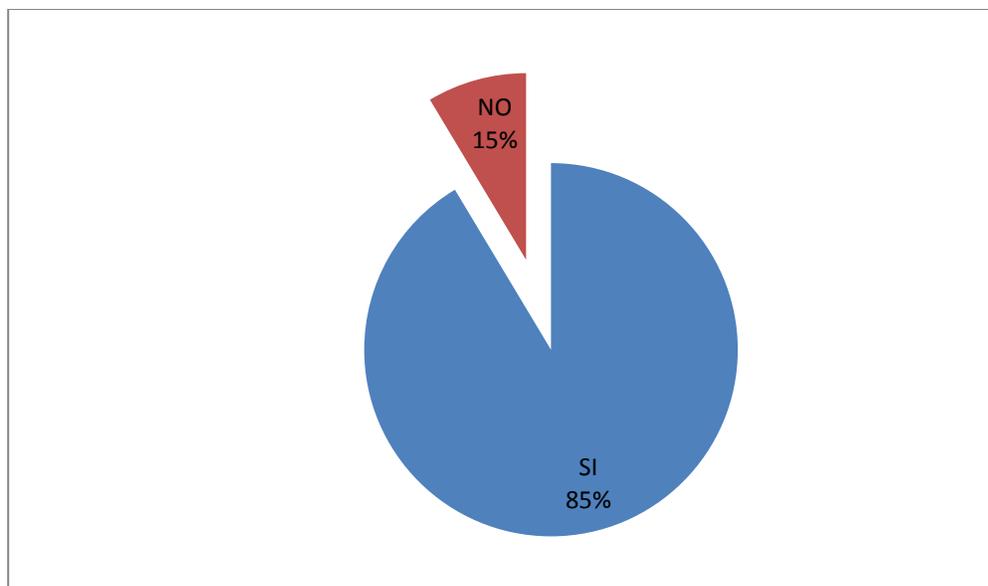


Figura 5. Conformidad con el trabajo asignado y compromiso con su equipo de trabajo

Nota. Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El cuestionario arrojó que el 85% de los empleados están conformes con el trabajo y está a gusto con su equipo de trabajo y el 15% no está conforme, porque existe mucho estrés debido a la carga laboral y en ocasiones poco apoyo de sus compañeros de trabajo.

Tabla 8.

Conocimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	97%
No	1	3%
TOTAL	40	100%

Nota Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

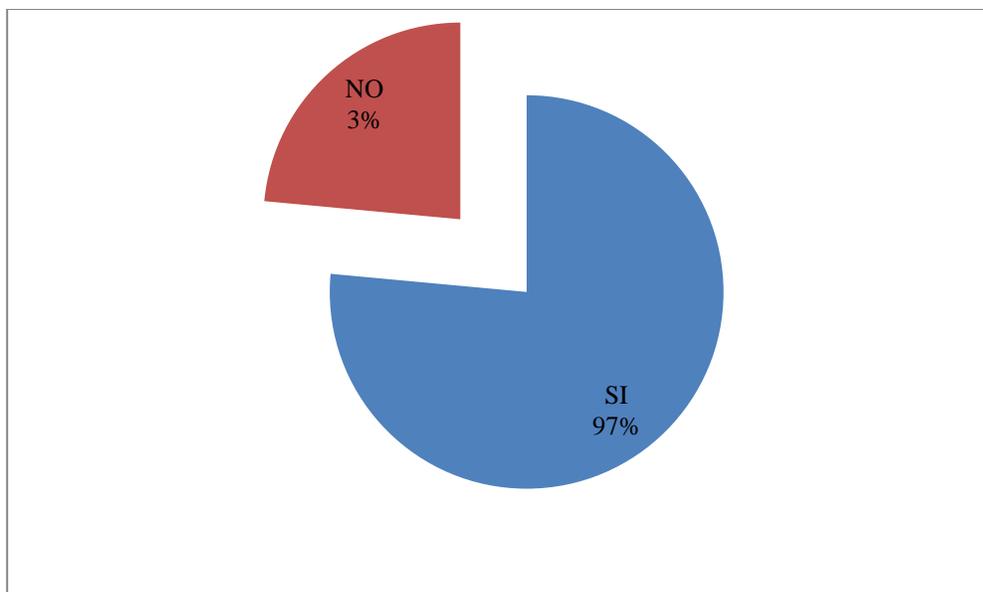


Figura 6. Conocimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo

Nota. La fuente se obtuvo del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Con un 97% los empleados dicen que si tienen conocimiento de las funciones de su cargo el 3% dice que no tiene conocimiento, por tanto es importante, revisar los manuales de funciones y evaluar procesos.

Tabla 9.

Reconocimiento por buen desempeño y compromiso con su empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	52%
No	19	48%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

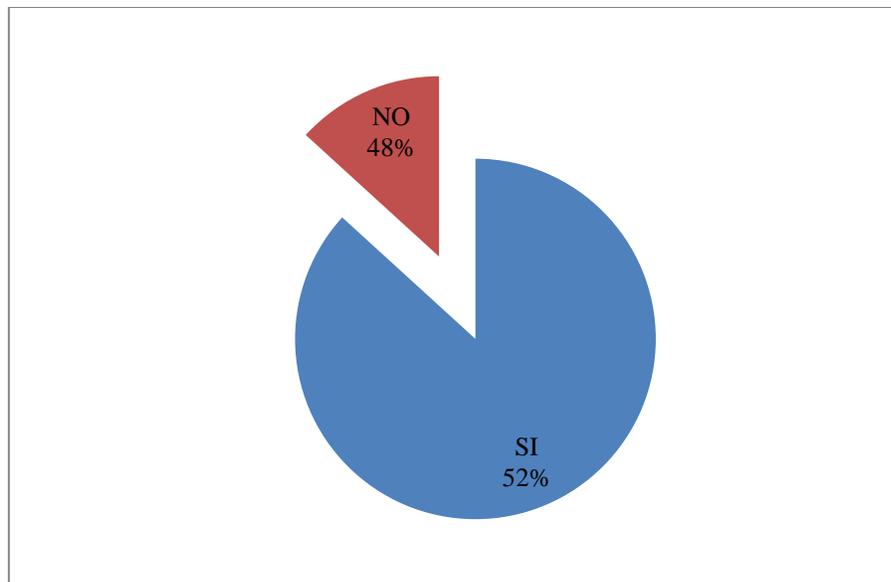


Figura 7. Reconocimiento por buen desempeño y compromiso con su empresa

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta, el 52% de los empleados afirman que durante su labor han recibido algunos reconocimientos por buen desempeño y compromiso con el hospital, el 48% que a la fecha no recibe ningún reconocimiento, de allí, es clave que desde el departamento desarrollar planes de incentivos y reconocimientos.

Tabla 10.

Importancia de las opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	70%
No	12	30%
TOTAL	40	100%

Nota. Fuente: cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

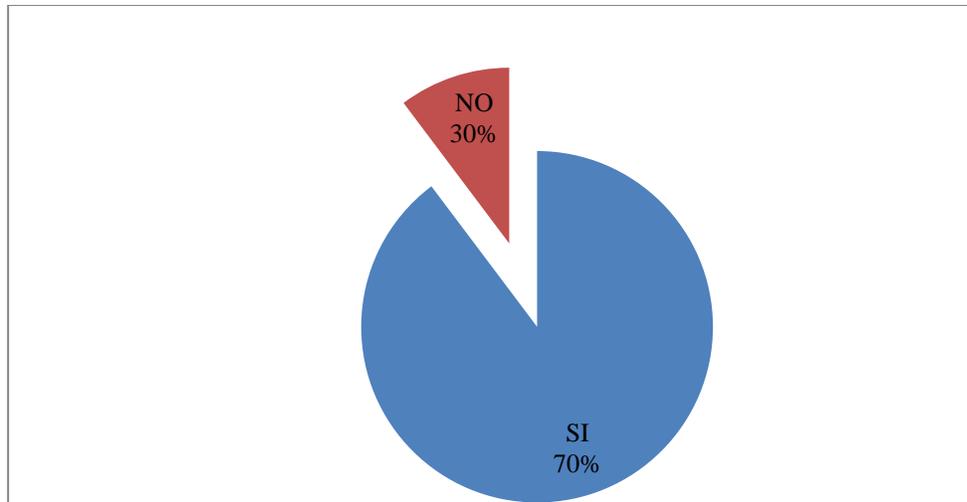


Figura 8. Importancia de las opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones.

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

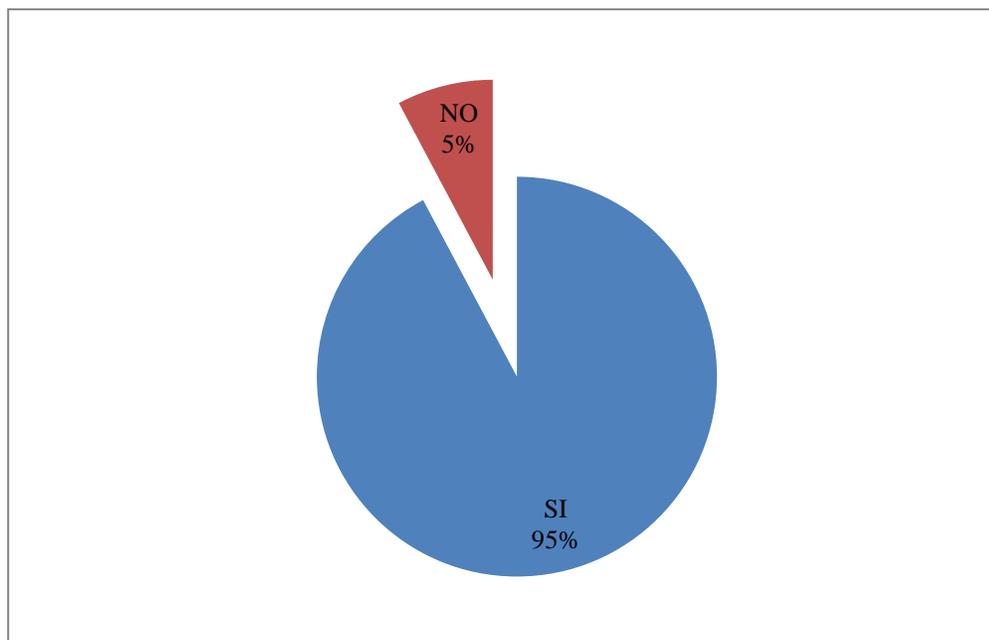
El 70% de los empleados afirman que si tiene importancia sus opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones, piensan que han logrado mejorar los proceso y actividades diarias en su cargo, el 30% considera que se mantienen aislado y esperan las decisiones que implemente el jefe inmediato.

Tabla 11.*Relación con el Jefe Inmediato*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	95%
No	2	5%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del

HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 9.** Relación con el Jefe Inmediato

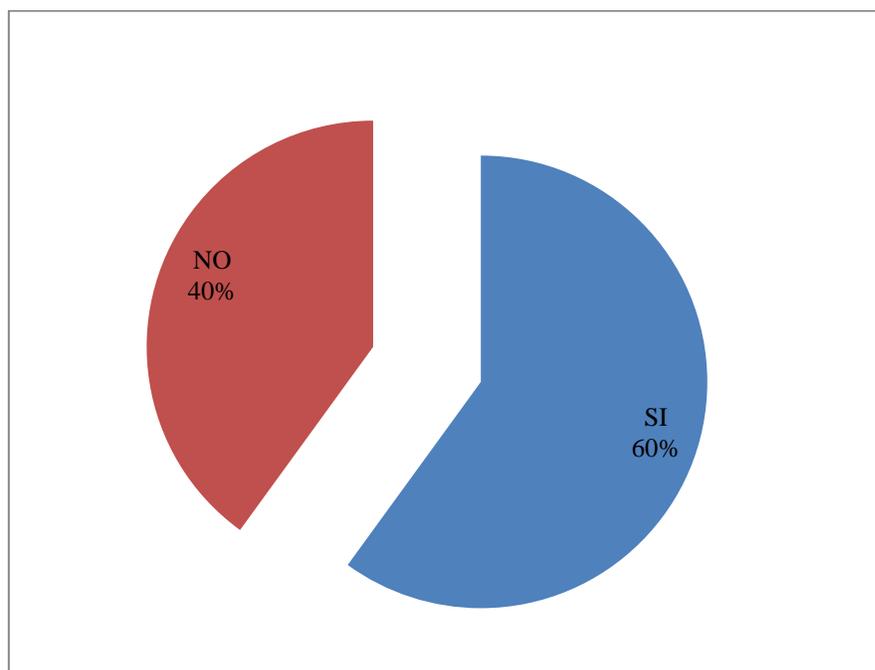
Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El 95% de los empleados afirma que tiene una relación amena con su jefe inmediato, el 5% dice que su relación está enfocada en los compromisos y cumplir las tareas extraordinarias que existen en su cargo.

Tabla 12.*Conocimiento de la plataforma estratégica de su empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	60%
No	16	40%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 10.** Conocimiento de la plataforma estratégica de su empresa

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Los empleados afirman de acuerdo a los datos que conocen la plataforma estratégica del HJDPV, es decir, el 60% revisó información de la institución, por el contrario, un 40% desconoce dicha información.

Tabla 13.

En la empresa siempre existe respeto por la cultura, el pensar y vivir de las personas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	87%
No	5	13%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

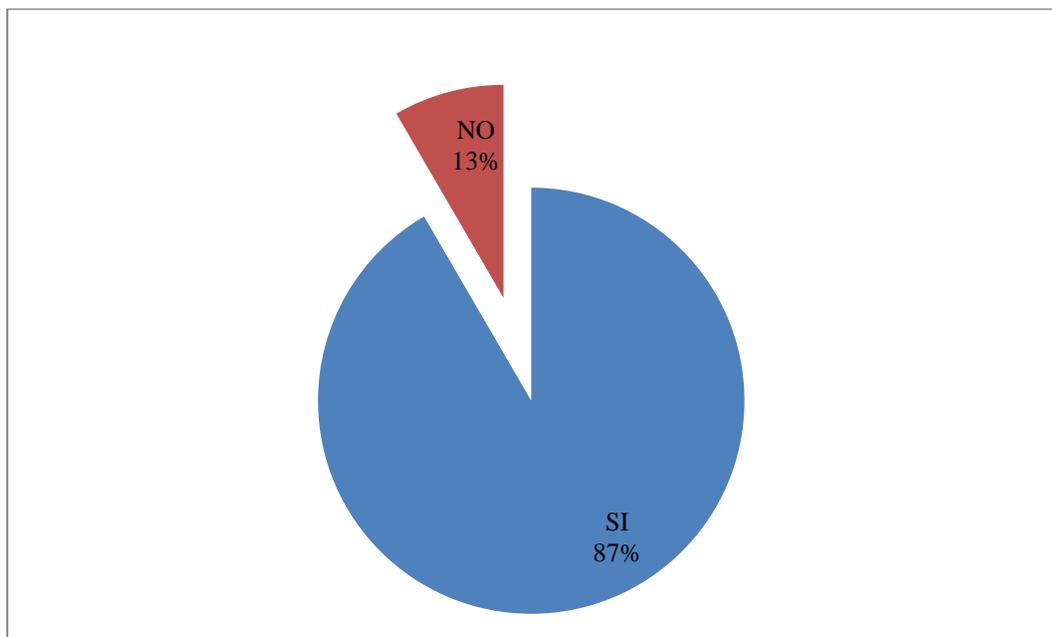


Figura 11. En la empresa siempre existe respeto por la cultura, el pensar y vivir de las personas

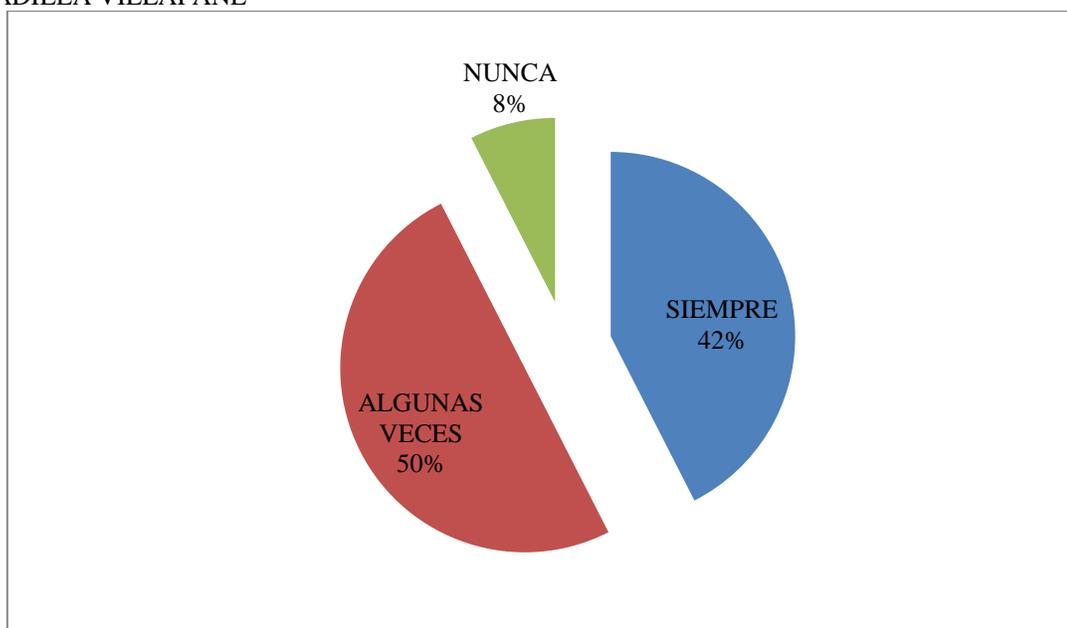
Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El cuestionario determina que el 87% de los empleados encuestados en el Hospital JDPV existe el respeto por la cultura, el pensar y vivir de las persona, en suma, es importante lograr dentro de la entidad la permanencia de dichos aspectos tan básicos pero claves para el éxito en el clima organizacional.

Tabla 14.*Revisión y retroalimentación oportuna sobre el desempeño laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	42%
Algunas veces	20	50%
Nunca	3	8%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 12.** Revisión y retroalimentación oportuna sobre el desempeño laboral

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

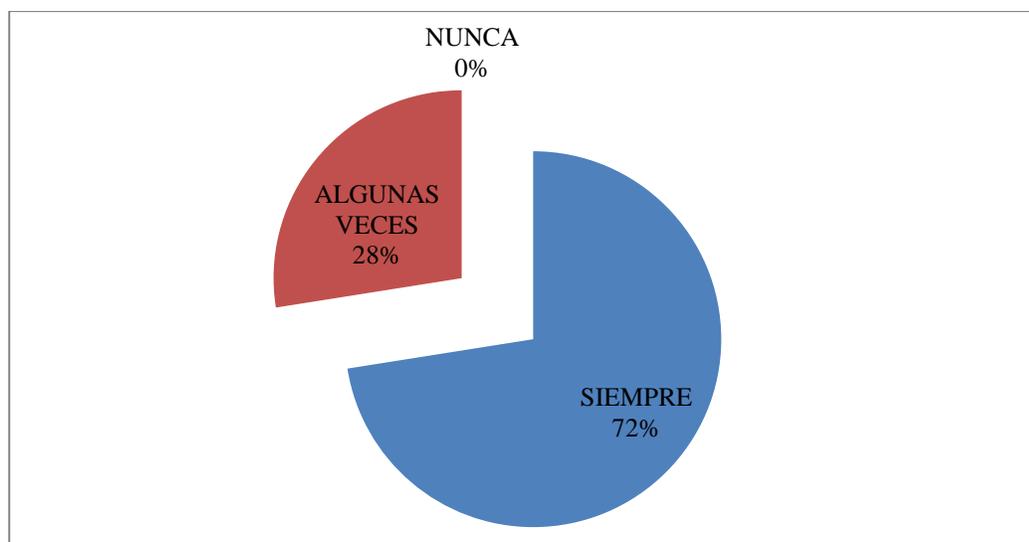
De acuerdo con el cuestionario aplicado el 50% de los empleados dice que algunas veces el HJDPV realiza retroalimentación y revisión oportuna sobre las labores que ejercen y el desempeño laboral que han tenido mes a mes, el restante de los encuestados, considera que no tiene claridad de dichos procesos.

Tabla 15.

Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones y tareas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	72%
Algunas veces	11	28%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 13.** Tiempo suficiente para dar cumplimiento a sus funciones y tareas

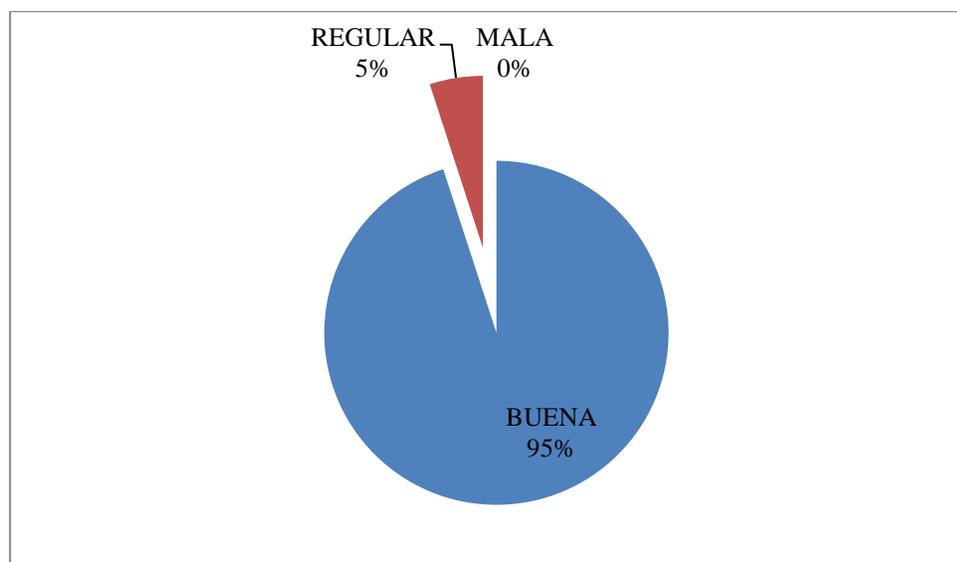
Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Con un 72% se determinó que los empleados siempre tienen suficiente tiempo para dar cumplimiento a sus funciones y tareas, debido a la claridad de los procesos y a la correcta organización que llevan a cabo dentro del oficio diario, el restante, considera que siendo una institución pública siempre se acumula y se congestiona el trabajo.

Tabla 16.*Relación con sus superiores y jefe inmediato*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Buena	38	95%
Regular	2	5%
Mala	0	0%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 14.** Relación con sus superiores y jefe inmediato

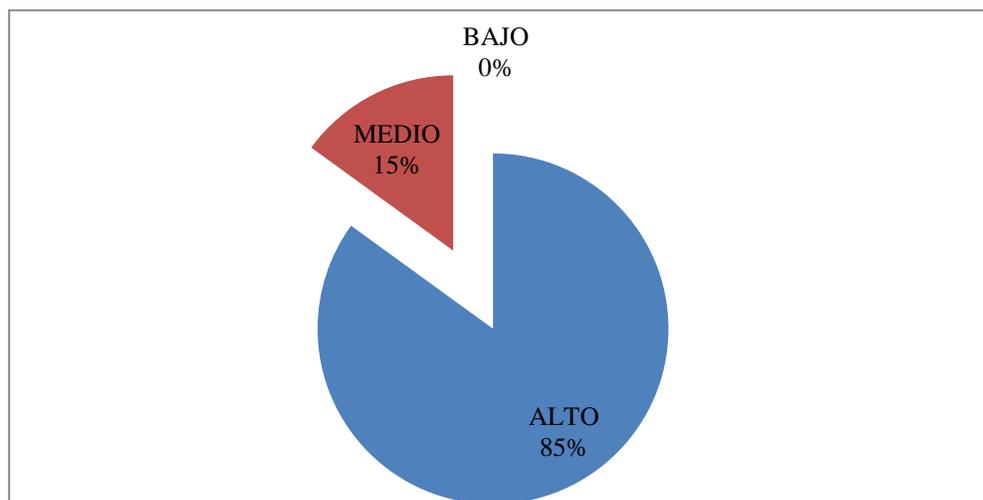
Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El 95% de los empleados afirmaron que su relación con sus superiores y jefe inmediato es buena, se mantiene una relación de carácter laboral, el 5% determinó que es regular y que en ocasiones es complicado tener acercamiento con ellos, por sus obligaciones.

Tabla 17.*Nivel de confianza sobre el desempeño*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alto	34	85%
Medio	6	15%
Bajo	0	0%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

**Figura 15.** Nivel de confianza sobre el desempeño

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

Con un 85% los empleados determinan que el nivel de confianza sobre el desempeño alcanzado hasta la fecha es alta e importante para lograr los excelentes resultados y el 15% es medio, pero incide por tanto compromisos que limita estar siempre al tanto de todo.

Tabla 18.

Actividades que realizan la empresa para mejorar el clima organizacional.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Celebración de cumpleaños	10	25%
Actividades lucrativas, deportivas, recreativas y de esparcimiento	9	22%
Reconocimientos por habilidades y competencias	7	17%
Capacitaciones	9	23%
Apropiarse de la filosofía, mitos, hábitos y costumbres impuestas en la empresa	5	13%
TOTAL	40	100%

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE



Figura 16. Actividades que realizan la empresa para mejorar el clima organizacional.

Nota: La fuente se obtiene del cuestionario dirigido a los empleados del área administrativa del HOSPITAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE

El cuestionario arrojó un 25% de los encuestados, que en el hospital se realizan espacios para celebración de cumpleaños, el 23% para capacitaciones, con un 22% para actividades lucrativas, deportivas, recreativas y de esparcimiento, el 17% para reconocimiento por

habilidades y competencias y el 13% para apropiarse de la filosofía, mitos, hábitos y costumbres impuestos por el hospital.

3.1.1.4 Realizar diagnostico con los datos obtenidos. De acuerdo a los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los empleados del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se detecta que el 95 % de los empleados afirman se encuentran conformes con el puesto actual de trabajo, un 5% no está conforme, se analiza en los resultados del diagnóstico que el 65% de los empleados está satisfecho con la retribución económica que recibe, un 35% no lo está pues manifiesta que su quehacer laboral es demasiado para tan poco salario.

Con respecto al crecimiento y desarrollo profesional en el HJDPV los clientes internos afirman con un 85% que si han crecido profesionalmente, un 15% manifiesta que no lo ha tenido crecimiento pues consideran que es por los pocos cargos y los títulos profesionales inciden para ejercer el cargo.

Los empleados determinan con un 85% que si están conformes con el trabajo y compromiso que tiene su equipo de trabajo, un 15% está inconforme porque existe estrés debido a la carga laboral y poco apoyo del equipo de trabajo, con un 97% los empleados manifiestan que tienen conocimiento de las funciones de su cargo, un 3% no tiene conocimiento por lo tanto es importante revisar los manuales de funciones y procedimientos y evaluar procesos.

De acuerdo a los datos arrojados en el cuestionario, el 52% de los clientes internos manifiestan que durante su labor han recibido algunos reconocimientos por su buen desempeño y compromiso con el hospital, el 48% determino que no recibe reconocimiento es clave que desde el área de recursos humanos desarrollar planes de incentivos y reconocimientos, con respecto a la

importancia de las opiniones dentro de un proceso de toma de decisiones el 70% dice que si tiene importancia sus opiniones, el 30% manifiesta que sus opiniones no son importante pues deciden mejor aislarse y esperar las decisión del jefe. El 95% afirma que su relación con el jefe inmediato es amena, un 5% manifiesta que su relación está enfocada en compromisos y cumplimiento de las tareas que existen en el cargo, el cuestionario arrojó que el 60% de los clientes internos dicen conocer la plataforma estratégica del hospital el otro 40% desconoce esta información que es de gran importancia ya que debe conocer el marco axiológico de la institución.

En el Hospital Jose David Padilla Villafañe existe el respeto por la cultura, el pensar y el vivir de las personas sus clientes internos lo afirman con un 87% por esta razón es importante lograr dentro del hospital la permanencia de dichos aspectos que son claves para el éxito de un buen clima organizacional. El 50% de los empleados manifiestan que algunas veces el hospital realiza retroalimentación y revisión oportuna sobre las labores que ejercen en el desempeño laboral que han tenido mes a mes el restante de los encuestados consideran que no tienen claridad en dichos procesos.

El cuestionario arrojó que el 72% de los clientes internos siempre tienen tiempo suficiente para dar cumplimiento de sus funciones y tareas, un 28% considera que siendo una institución pública siempre se acumula y se congestiona el trabajo, con respecto a la relación con sus superiores y jefe inmediato el 95% de los clientes internos afirman que es buena, pues se manifiesta una relación de carácter laboral, el restante encuestado manifestó que es regular porque en ocasiones es complicado tener acercamiento con ellos por sus obligaciones.

Se determinó que el 85% de los empleados su nivel de confianza es alto pues esto es importante para lograr excelentes resultados, el 15% es medio, pero incide por tanto compromiso

que limita a estar siempre al tanto de todo, los clientes internos manifiestan que en el hospital se realizan espacios para celebrar cumpleaños con un 25%, un 33% para capacitaciones, el 22% para actividades lucrativas, deportivas, recreativas y de esparcimiento, un 17% para reconocimiento por habilidades y competencias y el 13% para apropiarse de la filosofía, mitos, hábitos y costumbres impuestas por el hospital.

3.1.1.5 Socializar al gerente el diagnóstico obtenido de dicho cuestionario

Los resultados obtenidos fueron socializados al gerente Fernando de Jesús Jácome Granados para que este informado sobre el proceso de la propuesta: Apoyo administrativo en el área de recursos humanos del Hospital José David Padilla Villafañe con el fin de mejorar la satisfacción de sus clientes internos.

3.1.2 Identificar factores que afectan la cultura y el clima organización del Hospital Regional José David Padilla Villafañe para brindar alternativas que coadyuven a su mejoramiento

3.1.2.1 Tener en cuenta los resultados del diagnóstico ejecutado. Para realizar este análisis se tuvo en cuenta el diagnóstico de la encuesta aplicada a los empleados del área administrativa del hospital, con el fin de determinar los factores que perjudican el clima y la cultura organizacional.

3.1.2.2 Organizar la información para identificar aspectos reales del clima y la cultura organizacional del hospital. Teniendo como referencia la encuesta anterior y lo manifestado por los empleados se ordena la información de acuerdo con esto se identifican una serie de variables entre ellas la satisfacción de los clientes internos en los puestos de trabajo, la retribución

económica, la calidad de vida laboral, el reconocimiento por el desempeño y compromiso en su labor, los procesos en la toma de decisiones, el nivel de confianza en las funciones asignadas, la relación con el jefe inmediato, la dimensión de la cultura organizacional, los espacios y las actividades que lleven a mejorar el ambiente laboral, y la coherencia y claridad de la planeación estratégica.

3.1.2.3 Encontrar falencias y debilidades para presentar alternativas de mejoras. Para hallar estas falencias y debilidades se tuvo en cuenta la información suministrada en la encuesta aplicada a los empleados del hospital se pudieron identificar varias falencias y debilidades como lo es la falta de estrategias y falta de recursos para facilitar las tareas propuestas se pudo evidenciar que los puestos de trabajo no cumplen con los indicadores de seguridad y salud en el trabajo, no implementan salarios satisfactorios otra de ellas es desactualización de los manuales de funciones y procedimientos, presencia de estrés laboral por tantos compromisos y responsabilidades, estos son algunos de los aspectos que conforman la estructura que agrupa todas las alternativas de mejora.

3.1.2.4 Elaborar una estructura que agrupe todas las alternativas de mejoras. Para la elaboración de esta estructura se tuvo como referencia la información sobre factores y aspectos que afectan directamente el clima y la cultura organizacional de los empleados, se especifican las variables aplicadas en la encuesta, el estado actual proveniente del diagnóstico y las falencias y debilidades a estudiar para el plan de mejoramiento, se realizó con el fin de mejorar la satisfacción de cliente interno puesto que si se tiene los empleados agrados se respira y siente un buen clima laboral, a continuación se encuentra la estructura donde se hallan las alternativas de mejora.

Tabla 19.

Factores que afectan la cultura y el clima organizacional

VARIABLES	SITUACIONES ACTUALES	FALENCIAS – DEBILIDADES
Satisfacción en el puesto de trabajo	Los colaboradores del Hospital se encuentran satisfechos con los procesos y labores actualmente ejercidas.	No existen estrategias y designación de recursos para facilitar las tareas. Pocos espacios y los puestos de trabajo no cumplen 100% los indicadores de seguridad y salud en el trabajo.
Retribuciones económicas	Aunque la mayor parte de la muestra está satisfecha, existen muchos que tienen inconformidades con los pagos, por los diferentes horarios a los que son asignados.	Carecen de manuales de funciones y de procedimientos actualizados y sobre todo no implementan salarios emocionales. No cuentan con programas que analicen las horas laborales y las horas acumuladas para poder valorar y reconocer la labor del empleado.
Calidad de vida laboral	Existe alta conformidad con el tema con el trabajo asignado y el compromiso de sus compañeros de trabajo lo que ha permitido una buena estabilidad laboral La dirección asigna con claridad y precisión el rol y las funciones que va ejercer en el Hospital.	No se orienta el personal a una identidad con el cargo desde sus funciones y procedimientos para lograr mejores rendimientos y sobre todo para obtener excelentes procesos con las diferentes unidades que existen en el área. Presencia de estrés laboral, por tantos compromisos y responsabilidades.
Reconocimiento por buen desempeño y compromiso	Un 48% no tienen reconocimiento por su excelente desempeño y gran compromiso con el hospital.	Desconoce la empresa valorar y establecer programas que generen motivación para hacer bien su labor.
Proceso de la toma de decisión	El proceso de toma de decisión depende de las situaciones y los procesos a la hora de realizar cambios. Sin embargo, muchos encuestados poco intervienen con sus decisiones.	Se evita la opinión y aportar nuevas decisiones para evitar conflictos y problemas, los procesos administrativos están determinados desde las altas direcciones, por tanto poco incide las decisiones frente al cambio.
Nivel de confianza sobre las funciones otorgadas	Los jefes inmediatos confían en el personal a cargo y esperan por parte de ellos el cumplimiento de las labores.	No han elaborado programa de retroalimentación y seguimiento de las labores.

Tabla 19. (Continuación)

Relaciones con el jefe inmediato	Las relaciones con el jefe inmediato son excelentes.	No existen espacios generadores de amistad donde se conozcan contextos, hábitos y estilos de vida diferentes al tema laboral.
Dimensiones de la Cultura Organizacional	Existe respeto por la cultura, el pensar y vivir de las personas	Ausencia de encuentros y foros donde se permitan socializar comportamientos, estilos, hábitos y pensares del siglo XXI, que permitan la aceptación de los nuevos enfoques sociales.
Actividades de mejoras para el clima organizacional	El Hospital realiza actividades y espacios para la celebración de cumpleaños y esporádicamente realiza Actividades lucrativas, deportivas, recreativas y de esparcimiento.	Carecen de planes de trabajo para asignar dichas actividades logrando la integración y participación con las diferentes áreas que conforma el hospital.
Claridad y coherencia de la planeación estratégica	La institución presenta información institucional sobre los enfoques misionales y de los rendimientos que espera con los años.	No existen capacitaciones y participación por parte de los Colaboradores para alcanzar y lograr lo establecido en la planeación estratégica.

Nota: La tabla presenta una información completa de las variables, situación actual, falencias y debilidades que permite identificar los factores que afectan la cultura organizacional. Fuente: Autora de la pasantía.

[3.1.2.5 Sensibilizar a los directivos para realizar cambios positivos a la plataforma](#)

[estratégica](#). Se sensibilizó a los Directivos sobre la importancia de generar cambios a la plataforma estratégica y se hizo aportes importantes de la incidencia que tiene generar estructuras organizacionales más claras y afectivas que puedan convencer a todo el personal de su importancia y de lo necesario que es su buena labor, dentro de dicho espacio, se tuvo consideraciones positivas, al agradecer la información entregada, ya que los directivos evaluaron la plataforma, comprendieron los fines, propósitos y alcances que puede tener la misma y desde luego, se establece y se aprueba capacitar al personal.

3.1.2.6 Capacitar al cliente interno sobre la plataforma estratégica. Se realizó la capacitación sobre la plataforma estratégica a los empleados del área administrativa del Hospital José David Padilla Villafañe el objetivo de esta fue dar conocer su importancia en la organización y como estaba estructurada; primero que todo se dio a conocer que es una plataforma estratégica y su objetivo principal, luego la importancia que tiene dentro de la organización, después se le pidió a los empleados que ingresaran a la web y evidenciaran su existencia, por último se le hizo entrega de un folleto donde estaba plasmado su contenido como lo es la misión, visión, los valores, los objetivos estratégicos, principios corporativos, los servicios que ofrece, organigrama y mapa de procesos, con el fin de que se familiaricen con ella.

3.1.3 proponer plan de mejoramiento para el cliente interno del Hospital Jose David Padilla Villafañe

3.1.3.1 analizar las causas por las cuales se presentan las oportunidades de mejora: Para analizar las diferentes causas fue necesario tener en cuenta los datos obtenidos del diagnóstico, para ello, fue necesario durante las semanas planteadas dentro del cronograma aplicar instrumentos y registrar eventualidades diarias que permitieron encontrar hallazgos y proponer estrategias para que se mejoren. Es claro, que durante las pasantías también se logró un ejercicio de sensibilización y por supuesto se obtuvo más información para el plan de mejoramiento.

3.1.3.2 describir el hallazgo. El principal enfoque para lograr el plan de mejoramiento es buscar mejoras en la gestión del talento humano, es por eso que los hallazgos se obtuvieron de las necesidades que presentan los colaboradores sobre los procesos administrativos y las pocas

estrategias y acciones para fomentar un buen clima organizacional y una correcta estructura organizacional.

[3.1.3.3 proponer acción de mejora:](#) De acuerdo a los hallazgos obtenidos, fue importante definir el objetivo para lograr las acciones y encaminar estrategias a la búsqueda de oportunidades de mejoras.

[3.1.3.4 Identificar recursos necesarios.](#) Para el plan de acción, es clave y necesario contar con recursos humanos, tecnológicos, económicos y físicos, ya que desde las situaciones reales del hospital es necesario optimizar los recursos y buscar interrelacionar tanto el personal como los insumos a la búsqueda de la eficiencia y eficacia.

[3.1.3.5 realizar avances cualitativos a cada uno de los hallazgos estableciendo fecha y descripción.](#) Los avances son medibles por los indicadores que buscan sin duda alguna orientar a los responsables, de acuerdo, a los hallazgos es importante que entreguen productos finales y dentro de los avances existe las principales fases: Presentar los proyectos, Sensibilizar, Retroalimentar, Supervisar.

[3.1.3.6 Estructurar plan de mejoramiento con los pasos anteriores.](#) Teniendo en cuenta el diagnóstico y los aspectos anteriores se plantea la siguiente propuesta de mejoramiento que desde el área de capital humano, permita fortalecer el clima y la cultura organizacional del Hospital.

Propuesta de un plan de mejoramiento al área de recursos humanos del hospital regional José David Padilla Villafañe

Objetivos: Diseñar estrategias asertivas para lograr un clima y una cultura organizacional sólida.

Alcance: Promover estrategias desde el área de recursos humanos, en miras de mejorar el clima y la cultura organizacional del HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE.

Oportunidades de mejoras: Lograr un excelente clima organizacional y una cultura empresarial estable, dinámica y flexible, sin duda alguna, pensando en el bienestar de todos los colaboradores del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Criterios de ejecución: Gestionar las actividades de acuerdo a las necesidades y los tiempos establecidos, evaluar el recurso para dar cumplimiento a los indicadores.

Tiempo: El plan de mejoramiento puede desarrollarse en el lapso de 2 años, de acuerdo a los objetivos alcanzados y acciones.

Tabla 20.

Estrategias de mejoramiento

Estrategia (Hallazgos)	Problema o causa	Objetivo	Recursos	Indicador	Tiempo	Responsable
Establecer programas de capacitación y crecimiento a nivel interno Ofrecer planes de carrera para los empleados mediante alianzas con instituciones.	Falta de programas de bienestar laboral	Lograr el crecimiento y desarrollo profesional	Gastos de capacitaciones (\$250.000) Gastos administrativos (\$100.000)	#Capacitaciones realizadas/ #Total capacitaciones	1 año	Jefe de recursos humanos
Presentar un estudio sobre la remuneración, la equidad y los beneficios derivados de los puestos de trabajo. (Abella & Torres, 2009)	Carecen de políticas y programas para evaluar y estructurar salarios	Mejorar el ambiente laboral y de bienestar entre los trabajadores	Gastos de papelería (\$20.000)	Variaciones salariales/tot al salarios *100	4 meses	Directivos- Juntas
Diseñar un programa completo de comunicación e información institucional	Desconocimiento sobre la matriz axiológica	Fortalecer los procesos administrativos alcanzar los	Gastos administración (\$50.000 papelería)	# Empleados capacitados/	2 meses	Directivos Empleados Jefe de recurso humano

	de la institución.	objetivos institucionales.	# Total empleados	Jefe de Departamento.
--	--------------------	----------------------------	-------------------	-----------------------

Tabla 17. (Continuación)

Elaborar una campaña de motivación, incentivos y reconocimiento de las labores y el buen desempeño.	Carecen políticas de estimulantes	Lograr personal satisfecho con su trabajo y motivado.	Gastos de papelería, materiales y detalles (\$150.000)	% actividades realizadas/% total actividades *100	3 meses	Jefe de recursos humanos-Jefes inmediatos
Propuesta para la gestión del talento humano (Incluir el Sistema de SS en el trabajo)	No existen guías, protocolos y manuales	Mejorar los procesos y las funciones	Gastos de papelería, materiales y detalles (\$150.000)	#procesos organizados/ # procesos establecidos	6 meses	Directivos-Jefes inmediatos y Jefes de recursos humanos
Falta de Estudio de los puestos de trabajo, mejoramiento y mantenimiento de maquinaria y equipos	No cuentan con planes de seguimiento, control y revisión.	Optimizar los recursos y obtener eficiencia de las diferentes áreas.	Gastos de mantenimiento, reparación y de mejoras (\$1.000.000)	# mejoras de Recursos/ # total de recursos	3 meses	Directivos-Junta-Cooperativas
Diseñar programas de actividades recreativas, sociales y deportivas con todo los empleados	Carecen de planes de trabajo para asignar dichas actividades logrando la integración y participación con las diferentes áreas que conforma el hospital. No existen espacios generadores de amistad donde se conozcan contextos, hábitos y estilos de vida diferentes al tema laboral.	Mejorar las relaciones interpersonales	Otros gastos (\$800.000)	# Actividades / # Total actividades *100	Bimestra 1	Colaboradores -Directivos- Jefes inmediatos- Jefe de Recursos Humanos

Nota: La tabla presenta una información completa de las estrategias estudiando el tiempo, recursos, objetivos, responsables, indicadores y las causas que permiten nuevas oportunidades de mejoras.
Fuente: Pasante.

3.1.3.7 socializar al jefe de recursos humanos plan de mejoramiento, hacer ajustes si los hay. El plan de mejoramiento fue socializado y explicado a la jefe de recursos humanos no se le realizaron ajustes algunos puesto que manifestó estar interesante esta propuesta y se contó con su aprobación.

3.1.3.8 Entregar propuesta plan de mejoramiento. Se efectuó la respectiva entrega del plan de mejoramiento a la jefe se recursos humanos.

Capítulo 4. Diagnostico final

Dentro del ejercicio profesional es importante fomentar y promover acciones y estrategias encaminadas a la búsqueda de resultados exitosos, pensando en competitividad y sustentabilidad, desde luego, que la empresa desde sus oportunidades de mejora y de las buenas prácticas empresariales y administrativas tenga iniciativas solidas que contribuyan a la mejora y a la adaptación de nuevos cambios, por tanto, con el apoyo administrativo que se hizo al área de recursos humanos del hospital José David Padilla Villafañe, se logró conocer que existen factores motivacionales que afectan la satisfacción, aunque el personal está conforme con su puesto de trabajo, muchos son conocedores de sus funciones y considera tener oportunidades de tomar decisiones y opinar sobre los procesos.

Las culturas y el clima organizacional en el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, es bueno, sin embargo, existen factores negativos que se deben mejores para brindar alternativas que coadyuven a su mejoramiento, por eso se buscó capacitar y sensibilizar toda la plataforma estratégica, para que el personal y los directivos reconocieran que su labor y que las problemáticas internas que pueden presentarse por las relaciones interpersonales o por los procesos pueden afectar el crecimiento y la dirección de la institución, la acción permitió aclarar dudas y enseñarles la labor tan importante que tienen para que el hospital mejore y alcance su visión.

Finalmente, se logró presentar un plan de mejoramiento al área de recurso humano del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, donde se visualizan las problemáticas y las soluciones y que sin duda alguna contribuirá a la organización excelentes resultados, puesto que

se plantea necesario contar con programas de bienestar, planes de trabajo definidos, manuales de funciones actualizados, programas capacitación sobre la plataforma estratégica y proyectos que busquen motivar al personal, para evitar que el capital humano este insatisfecho e inconforme, ya que con dichos aspectos impide que el hospital alcance los objetivos organizacionales y obtenga competitividad.

Capítulo 5. Conclusiones

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe en su arduo trabajo ha logrado buscar satisfacer sus usuarios y sobre todo a su cliente interno, por tanto, existe gran parte de colaboradores satisfechos, conocedores de las obligaciones que tienen a cargo y sobre todo, que les han permitido el desarrollo y crecimiento profesional y personal, por otra parte, les permiten tomar decisiones pero con alto grado de inseguridad presentan inconformidades con temas de seguridad laboral y con las condiciones de trabajo.

Dentro del ejercicio y los compromisos de las pasantías se alcanzaron las actividades propuestas dentro del plan de trabajo y se pudo generar cambios dentro del Hospital Regional José David Padilla Villafañe, es decir, se pudo evidenciar cambios en la comunicación y sobre todo promover espacios para capacitaciones, conferencias y conversatorios, dado desde la asesoría y consultoría ofrecida, permitió la entrega de un plan que permitirá a la institución fortalecer y mejorar los procesos administrativos en cuanto al talento humano y para ello fue clave identificar falencias, hallazgos y acciones, de tal manera que se vean con los tiempos propuestos dentro el mismo, más organización y mejores resultados.

Finalmente, el liderazgo, la motivación, la toma de decisión, la dirección hacia un gran equipo de trabajo, la capacidad de proponer frente a la incertidumbre, la generación de estrategias, el acompañamiento, la sensibilización, la capacitación y la mejora de los procesos y actividades relacionadas con el talento humano fueron las labores más importantes en el desarrollo de las pasantías.

Capítulo 6. Recomendaciones

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe debe promover y elaborar programas para la formación, evaluación del desempeño, educación y de incentivos con base en un modelo de competencias laborales. Por tanto, es necesario realizar y llevar a cabo la gestión del plan de mejoras para lograr un clima organizacional armónico y sin duda alguna una cultura organizacional sólida, encaminando su personal motivado al buen desempeño.

Por otra parte, es importante rediseñar procesos y realizar auditorías internas para evaluar rendimientos y productividad, esto facilitara reconocer oportunidades de mejora dentro del clima organizacional, para mejorar el desempeño y el rendimiento del cliente interno y por consiguiente prestar excelentes servicios a los usuarios.

Finalmente, el hospital debe fomentar estrategias asertivas, medibles e innovadoras desde los diferentes procesos administrativos para promover y alcanzar los objetivos y sin duda alguna promover nuevas iniciativas que busquen el involucramiento y la participación de todo el capital humano de la empresa, de esta manera se piensa en el cliente interno y sobre todo en el cliente externo.

Referencias bibliográficas

- ALCALDIA DE BOGOTA. 2010. Normatividad legal. Recuperado de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=1177>
- BERNAL MORENO, Diana Marcela. 2014. Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones. Recuperado de:
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6330/1/trabajo%20de%20grado%2020101487.pdf>
- BOHORQUEZ, Hugo. 2008. Manual de ingeniería industrial. Recuperado de:
<http://manualingenieriaindustrial.blogspot.com.co/2008/07/definicion-de-los-clientes-internos-y.html>
- CHIAVENATO, Idalberto. 2000. Administración de Recursos humanos. 5 ed. Mc Graw-Hill. Santa fe de Bogotá, Colombia.
- ENCICLOPEDIA DE NEGOCIOS PARA EMPRESAS. 2012. Recursos humanos (RH). Recuperado de: <https://es.shopify.com/enciclopedia/recursos-humanos-hr>
- GARRIDO BELLO, Luz Yamile. 2013. Funciones del departamento de recurso humano. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/03/18/funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- FUNDACION UNIVERSITARIA CATOLICA DEL NORTE. 2010. Plataforma estratégica 2010-2015. Disponible en: <http://www.ucn.edu.co/institucion/Documents/plan-de-desarrollo-version-abreviada.pdf>
- HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, Información general de la empresa. 2000, 15p.

LOPEZ DIAZ, Luis Hernan, REYNA PALOMO, Carlos y HERNANDEZ IRUEGAS, Francisco Xavier.
Recurso humano: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. Disponible
en: [http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-
humanos.pdf](http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf)

LUGO DE ARMAS, Cristo Joel. 2000. IMPORTANCIA Y PARTICIPACION DEL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES
ACTUALES. Recuperado de
<http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/399/IMPORTANCIA%20Y%20PARTICIPACION%20DEL%20DEPARTAMENTO%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20ACTUALES.pdf?sequence=1>

Apéndice

Apéndice A. Encuesta**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Objetivo: Realizar diagnóstico para conocer la satisfacción del cliente interno del Hospital José David Padilla Villafañe.

1. Señale con una X su respuesta.

2. La empresa realiza retroalimentación oportuna sobre el desempeño laboral
Siempre ____

Apéndice B. Capacitación

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Objetivo:

Dar a conocer la plataforma estratégica a los clientes internos del Hospital José David Padilla Villafañe

Ellos no están funcionando de forma sincronizada. Trabajar sobre la misma cosa al mismo tiempo no es tan eficaz como hacerlo juntos, al tiempo y con la misma estrategia. Reggie Joiner.

Introducción

El Hospital José David Padilla Villafañe busca unificar criterios alrededor de los temas previamente referidos y sentar las bases de un proceso organizacional que le permita dar un salto que lo consolide como un gran hospital de alta calidad, reconocido por su de innovación científica y tecnológica, así como por su capacidad de generar bienestar y progreso a toda la comunidad que lo conforma. Es por tal motivo la necesidad de dar a conocer su plataforma a sus clientes internos con el fin de que conozcan más esta gran organización y se familiaricen con su contenido.

Actividades

1. ¿Qué es plataforma estratégica?

Es la estructura conceptual sobre la cual se erige una organización. Está compuesta en esencia por: misión, visión, objetivos estratégicos, valores corporativos, políticas y códigos de ética.

2. Su objetivo

El objetivo principal del direccionamiento estratégico es el de establecer o revisar los lineamientos o postulados fundamentales de la organización, lo que constituye la Plataforma Estratégica de la misma. En ellos se plasman los aspectos fundamentales de la estrategia de la compañía.

3. Como está constituida la plataforma estratégica del Hospital José David Padilla Villafañe

Historia

La historia de la creación del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se remonta a los inicios de un puesto de salud el cual era una casa en arriendo ubicada por la calle 6ª con carrera 10, y solo contaba con los servicios de una ayudante de enfermería, allí solo se prestaban los servicios de curación, aplicación de inyecciones y vacunación, no se prestaban servicios de consulta.

Fundado aproximadamente en el año 1946, en ese entonces el actual departamento del Cesar pertenecía al departamento de Magdalena.

En el año 1950, como iniciativa de una presunta junta, y al alcalde municipal de la época y otras importantes personalidades nombraron como director al Dr. Mario Romero Meza, entonces paso a centro de salud, el cual toma nuevas instalaciones ubicadas en el barrio Barahoja y todo lo realizado en el centro de salud se rendía informe mensual al hospital de Gamarra.

En 1968, mediante resolución administrativa del departamento se lleva a cabo la descentralización del Magdalena y se crea el departamento del Cesar. Se amplió la planta de personal, ya se contaba con 10 camas, 2 médicos de planta, un médico rural, 2 enfermeras, promotores de salud, un control venéreo, un vacunador.

Entre todos eran una nómina de 20 trabajadores, se continuaba rindiendo informe al Hospital de Gamarra.

En el año 1972, el centro de salud de Aguachica queda como sede de la unidad Regional de Aguachica, mediante Resolución 04 del 22 de septiembre de 1972 aprobada por Resolución del Ministerio de Salud 002550 del 7 de noviembre de 1972, al frente de la cual se destacó el Dr. Rafael Castillo Labarces, con este ascenso se inició el despegue el cual consistió en ampliar estructura administrativa y planta física.

Mientras tanto desde 1974, se difundía un eslogan “El Hospital de Aguachica no era una necesidad sino una necesidad”. Se formó una junta cívica que trabajó incansablemente creando así un fondo Pro Hospital el cual emprendía grandes campañas en pro de la construcción de un nuevo Hospital.

En el año 1982 fue terminada la construcción pero se continuaba sin prestar servicios de salud, continuaban los servicios en el centro de salud. En 1985 se abre la nueva Institución como sede de la unidad Regional del Sur, donde a la fecha funciona como: “Hospital Regional José David Padilla Villafañe, Empresa Social del Estado” en el cual dependerían de ella tres unidades locales (Tamalameque, la Gloria, Gamarra), seis centro de salud (Pelaya, Pailitas, San Alberto, San Martín, Río de Oro y Gonzáles) y 28 puestos de salud.

El hospital en ese entonces contaba con 11 médicos, un odontólogo, dos bacteriólogas, dos enfermeras, un administrador, una trabajadora social, personal administrativo, una nutricionista y demás personal de atención.

Las unidades locales pasaron a ser manejadas por el Departamento de la Salud del Cesar, al pasar a ser municipios junto con sus centros y puestos de salud.

Mediante ordenanzas número 050 del 10 de diciembre de 1994, la asamblea en cumplimiento de lo ordenado por el decreto 1222 de 1986, ley 10 de 1990, la ley 100 de 1993 y decreto 1876 de 1994, fue transformado en Empresa Social De Estado del orden departamental.

Por ordenanza 025 del 27 de mayo de 1995, la Asamblea Departamental del Cesar, le asignó el nombre HOSPITAL REGIONAL DE AGUACHICA JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, en honor al que en una época fue un destacado Gerente. Por último mediante la Ordenanza 053 del 02 de Noviembre de 1995 en atención a ser una entidad Departamental se elimina del nombre la frase “de Aguachica” y el nombre asignado es **HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**, el cual se conserva en la actualidad y en la misma Ordenanza, se modifica la estructura de la empresa, en lo relacionado con la conformación de la junta directiva, normatividad que se encuentra vigente.

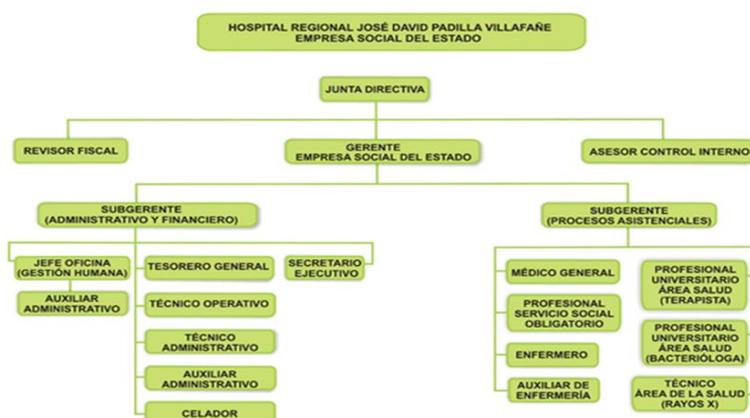
Misión:

Nuestro compromiso es la excelencia en la prestación de servicios de salud a todos los habitantes de la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

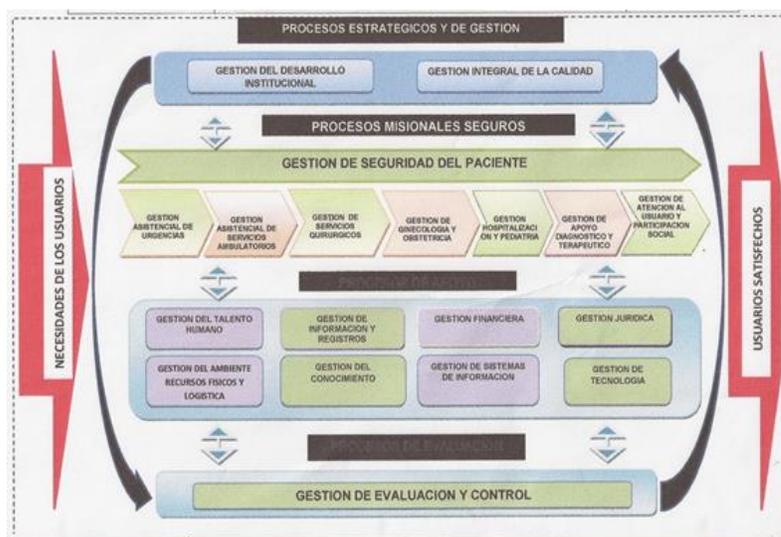
Visión:

En el 2026 seremos reconocidos a nivel Departamental y Nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en un talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social, fundamentadas en un enfoque de gestión sostenibilidad garantizando la satisfacción de nuestros usuarios del sur del Cesar y su área de influencia.

Organigrama:



Mapa de procesos:



Objetivos estratégicos

- ✓ Implementar un modelo de atención integral en salud, soportado en el desarrollo de competencias e innovación de su Talento Humano.
- ✓ Ofrecer servicios de alta calidad con énfasis en acreditación institucional, satisfaciendo y fidelizando sus clientes con altos estándares de humanización y seguridad del paciente.
- ✓ Lograr cobertura total de la institución en el municipio de Aguachica y su área de influencia para ser altamente competitiva con las exigencias del mercado y el perfil epidemiológico de la región.
- ✓ Prestar todos los servicios de salud de segundo y tercer de atención y algunos de segundo nivel, a toda la población de Aguachica y su área de influencia, afiliada al sistema de seguridad social en salud.
- ✓ Fortalecer la sostenibilidad económica y el crecimiento financiero de la Institución, mediante la eficiencia en el gasto y la generación de nuevos ingresos.
- ✓ Mejorar la Tecnología de la atención y la Infraestructura física con el fin de ampliar nuestra capacidad instalada y brindar servicios con calidad, accesibilidad y oportunidad.

Valores:

- ❖ Responsabilidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Honestidad
- ❖ Solidaridad
- ❖ Confianza
- ❖ Transparencia
- ❖ Respeto
- ❖ Prudencia
- ❖ Pertenencia
- ❖ Lealtad
- ❖ Creatividad
- ❖ Objetividad
- ❖ Servicio

Principios corporativos:

Para cumplir con su objeto, el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado asumirá como principios básicos la eficiencia, calidad y equidad:

➤ **LA EFICIENCIA:** Definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria.

➤ **LA CALIDAD:** Relacionada con la atención efectiva, oportuna, segura, personalizada, humanizada y continua de acuerdo con los estándares aceptados sobre los procedimientos científicos, técnicos, administrativos y mediante la utilización de tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos del servicio de salud que ofrece y las normas vigentes sobre la materia.

➤ **LA EQUIDAD:** Entendida como la atención de los usuarios, en la medida de las necesidades particulares de salud, de las disposiciones legales que rigen la Seguridad Social en Salud y de los recursos institucionales, sin que medie otro criterio que condicione la atención o discrimine la población y el compromiso social.

SERVICIOS OFERTADOS

- ❖ Consulta externa de Atención Médica especializada de Pediatría, Cirugía General, Medicina Interna, Ortopedia y Traumatología, Ginecología y Obstetricia, Psiquiatría Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Subespecialidades en la Modalidad de Telemedicina
- ❖ Servicio de Urgencias las 24 horas
- ❖ Traslado Asistencial Básico y Musicalizado
- ❖ Cirugías de urgencias y programadas
- ❖ Hospitalización para mujeres, Hombres, Pediatría y Maternidad.
- ❖ Hospitalización en habitaciones bipersonales
- ❖ Apoyo Diagnóstico de Laboratorio clínico e Imágenes Diagnosticas como Rayos X, Ecografías, Endoscopia, Colonoscopia, Colposcopia, Cono Leitz Monitoreo Fetal, Electrocardiograma
- ❖ Complementación Terapéutica : Servicio transfusional; Nutrición y Dietética; Terapias Física, respiratoria, ocupacional y del lenguaje; Fonoaudiología. Servicio Farmacéutico 24 horas

4. Se puede utilizar la web para que sea más claro y conciso de esta manera no se vuelva la capacitación monótona y aburrida.

5.

The screenshot shows the website for ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe. On the left, there are two widgets: 'Lineas citas médicas' with the phone number 5650284 - 5654856 and 'Contador de Visitas' showing 037434 total visits. The main content area features a table of documents with columns for 'Titulo', 'Autor', and 'Visto'.

Titulo	Autor	Visto
Organigrama	Escrito por Super User	Visitas: 438
Mapa de Procesos	Escrito por Super User	Visitas: 152
Objetivos Estratégicos	Escrito por Super User	Visitas: 285
Políticas de la Institución	Escrito por Super User	Visitas: 325
Código de Ética y Valores	Escrito por Super User	Visitas: 342
Principios	Escrito por Super User	Visitas: 348
Misión	Escrito por Super User	Visitas: 339
Historia	Escrito por Super User	Visitas: 430

<http://hospitalregionaldeaguachica.gov.co/index.php/nuestro-hospital/plataforma-estrategica>

6. Para afianzar los conocimientos se le hará entrega a cada uno de los empleados un plegable cuyo contenido es la plataforma estratégica.

This block contains a detailed organizational chart and a process flow diagram. The organizational chart shows the hierarchy from the Board of Directors down to various departments and specialized medical staff. The process flow diagram illustrates the patient care process, from admission to evaluation and control, involving various hospital departments.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA
Hospital Regional José David Padilla Villafañe
"Trabajamos por su bienestar"

Calle 5ª No. 30A-56 Comutador 5654854-5655322 Aguachica- Cesar
www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co
gerencia@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

NUESTRO PERSONAL MEDICO ESPECIALIZADO

Anestesiólogo: Anselmo Rodríguez, Ana Carolina Rodríguez, Walter José Rodríguez
Cirujano: Carlos Antonio Salas, Yancy Gabriel Estigarribia, Obediel Obediel Contreras, César
Ginecología: Ana Mercedes Rodríguez, Tania Espinoza, Mercedes Contreras, María del Socorro Rodríguez, Lidia María Salas, Yancy Gabriel Estigarribia, Walter Hugo Contreras, Daniel Fernando Jarama Contreras
Medicina Intensiva: Sergio Andrés Rodríguez, Mercedes Rodríguez, César Tanguay Contreras
Otorrinolaringólogo: Wilson Jairo Rodríguez, Carlos Raúl Trujillo Rodríguez, Jorge Eslava Rodríguez, Carlos Roberto Rodríguez, Carlos Contreras Rodríguez
Pediatría: Edgar David Torres Rodríguez, Solís Hernández, Carolina Rodríguez López, Diana
Psiquiatría: Miguel Ángel Rodríguez
Radiólogo: César Rodríguez, Juan Rodríguez Rodríguez, Orlando Rodríguez Rodríguez, Carlos Rodríguez Rodríguez
Oftalmólogo: Edwin Jairo Rodríguez

HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE, EMPRESA SOCIAL DEL

MISION:
Nuestro compromiso es la excelencia en la prestación de los servicios de salud en la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente esencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

VISION:
En el 2026 seremos reconocidos a nivel departamental y nacional por excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en un talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social fundamentadas en un enfoque de gestión sostenible garantizando la satisfacción de nuestros usuarios del Sur del Cesar y su área de influencia."

NUESTROS VALORES

- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Solidaridad
- Confianza
- Transparencia
- Respeto
- Prudencia
- Pertinencia

Objetivos estratégicos:

- Implementar un modelo de atención integral en salud, soportado en el desarrollo de competencias e innovación de su Talento Humano.
- Ofrecer servicios de alta calidad con énfasis en acreditación institucional, satisfaciendo y fidelizando sus clientes con altos estándares de humanización y seguridad del paciente.
- Lograr cobertura total de la institución en el municipio de Aguachica y su área de influencia para ser altamente competitiva con las exigencias del mercado y el perfil epidemiológico de la región.
- Prestar todos los servicios de salud de segundo y tercer de atención y algunos de segundo nivel, a toda la población de Aguachica y su área de influencia, afiliada al sistema de seguridad social en salud.
- Fortalecer la sostenibilidad económica y el crecimiento financiero de la institución, mediante la eficiencia en el gasto y la generación de nuevos ingresos.
- Mejorar la Tecnología de la atención y la infraestructura física con el fin de ampliar nuestra capacidad instalada y brindar servicios con calidad, accesibilidad y oportunidad.

Principios:

- La eficiencia
- La calidad
- La equidad

SERVICIOS OFERTADOS

- Consulta externa de Atención Médica especializada de: Pediatría, Cirugía General, Medicina Interna, Ortopedia y Traumatología, Ginecología y Obstetricia, Reumatología, Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Subespecialidades en la Modalidad de Telemedicina
- Servicio de Urgencias las 24 horas
- Tratado Asistencia Básica y Musicalizado
- Cirujas de urgencias y programadas
- Hospitalización para mujeres, Hombres, Pediatría y Maternidad
- Hospitalización en habitaciones personales
- Apoyo Diagnóstico de Laboratorio clínico e imágenes Diagnósticas como Rayos X, Ecografía, Endoscopia, Colonoscopía, Colposcopia, Cono Lutz, Monitoreo Fetal, Electrocardiograma
- Complementación Terapéutica: Servicio transfusional; Nutrición y Dietética; Terapia Física, respiratoria, ocupacional y del lenguaje; Fonoaudiología, Servicio Farmacéutico 24 horas

FORMATO DE EVALUACION DE LAS CONFERENCIAS

Objetivo: Es primordial conocer su evaluación de la capacitación realizada para conocer su opinión y ayudarnos al mejoramiento constante.

Instrucciones: Marque con una X la opción que considera acertada.

OBSERVACIÓN	SI	NO
La capacitación le dejó alguna enseñanza?		
El video proyectado tiene relación con el tema explicado por el conferencista?		
El conferencista proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia?		
El conferencista llenó las expectativas que esperabas?		
El conferencista tuvo una presentación clara y precisa?		
El conferencista mostró seguridad y confianza en el momento de la presentación de la capacitación ¿		

Apéndice C. Propuesta de un plan de mejoramiento al área de recursos humanos del Hospital Regional José David Padilla Villafañe

Objetivos: Diseñar estrategias asertivas para lograr un clima y una cultura organizacional sólida.

Alcance: Promover estrategias desde el área de recursos humanos, en miras de mejorar el clima y la cultura organizacional del HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE.

Oportunidades de mejoras: Lograr un excelente clima organizacional y una cultura empresarial estable, dinámica y flexible, sin duda alguna, pensando en el bienestar de todos los colaboradores del Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Criterios de ejecución: Gestionar las actividades de acuerdo a las necesidades y los tiempos establecidos, evaluar el recurso para dar cumplimiento a los indicadores.

Tiempo: El plan de mejoramiento puede desarrollarse en el lapso de 2 años, de acuerdo a los objetivos alcanzados y acciones.

Apéndice D. Certificado de entrega del plan de mejoramiento

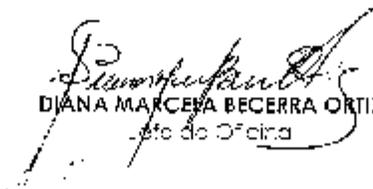
	REPUBLICA DE COLOMBIA	Código: UHUCER
	 HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFANE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO N. T. 890 300.446 8	Versión: 05
	GESTION HUMANA	Fecha: 18/06/2014
		Página 1 de 1

LA JEFE DE OFICINA DEL AREA DE GESTION HUMANA DEL HOSPITAL REGIONAL
JOSE DAVID PADILLA VILLAFANE E.S.E.

CERTIFICA:

La señora **CRISTY DANIELA URIBE DURAN**, identificada con cedula de ciudadanía No 1064830241, realizó sus posesías en nuestra institución en el tema de APOYO ADMINISTRATIVO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS y como resultado de esta entrega a esta entidad un plan de mejoramiento donde dio a conocer que es de vital importancia el mejoramiento del clima y la cultura organizacional de nuestra institución teniendo en cuenta que esto conlleva a lograr un adecuado clima organizacional y una cultura empresarial estando pensando en el bienestar de los clientes y enmas de nuestra institución.

Para mayor constancia se firma en Aguachica a los 24 días del mes de Abril por seriedad de la entidad.


DIANA MARCELA BECERRA ORTIZ
 Jefe de Oficina

Elaboró: Camilo Pardo

Trabajamos por su bienestar

VIGILANCIAS Y CONTROL DE CALIDAD
ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA

Calle C# No. 30A – 66 Corredor 5654854 Fax 56548522 Aguachica - Cesar
www.hospita.regionaldeaguachica.gov.co/gestionhumana@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

Apéndice E. Registro fotográfico



