



**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL
DE LA E.S.E. HOSPITAL SANTANDER DE CAICEDONIA,
VALLE DEL CAUCA**

JOHAN SEBASTIÁN HENAO VALENCIA

Código: 201351186

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2021



**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL
DE LA E.S.E. HOSPITAL SANTANDER DE CAICEDONIA,
VALLE DEL CAUCA**

JOHAN SEBASTIÁN HENAO VALENCIA

Código: 201351186

MSc. OSCAR MARINO DURÁN AGUADO

Magister en Administración

Director de trabajo de grado

**Proyecto de investigación, en la modalidad de Monografía, presentado como requisito
para optar por el título de Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

2021

Tabla de Contenido

Resumen	10
Abstract.....	11
1. Introducción.....	12
2. Descripción del Proyecto.....	14
3. Planteamiento del Problema	15
4. Formulación del Problema.....	22
5. Justificación	23
6. Objetivos.....	26
6.1. Objetivo General.....	26
6.2. Objetivos Específicos	26
7. Estado del Arte	27
7.1. Antecedentes Internacionales.....	27
7.2. Antecedentes Nacionales	29
8. Marco de referencia	31
8.1. Marco contextual y sociodemográfico.....	31
8.1.1. Pirámide poblacional, composición de la población.....	31
8.2. Marco organizacional	32
8.2.1. Creación.....	33
8.2.2. Misión.....	33
8.2.3. Visión.	33
8.2.4. Valores corporativos.....	34
8.2.5. Estructura organizacional.	34

8.3.	Marco Espacial	36
8.4.	Marco legal	38
8.4.1.	Sistema de Gestión Integral ISO 9001.	41
8.4.2.	ISO 14001.....	43
8.4.3.	OHSAS 18001.....	44
8.4.4.	Capacitación.	45
8.4.5.	Modelos y Programas.	47
8.4.6.	Conceptos.	48
8.5.	Marco Teórico.....	50
9.	Diseño Metodológico	56
9.1.	Tipo de Estudio.....	56
9.2.	Objeto y Unidad de análisis	56
9.3.	Área de Estudio.....	57
9.4.	Decisión Muestral	58
9.5.	Método de Investigación.....	59
	Fuentes, Técnicas e Instrumentos de recolección de información:	59
9.6.	Procedimiento para la obtención y análisis de datos	61
9.7.	Posibles fuentes de error	61
9.8.	Modalidad	62
9.9.	Recursos Disponibles.....	62
9.9.1.	Recursos Humanos.	62
9.9.2.	Recursos Materiales.....	63
9.9.3.	Materiales de apoyo.....	63
10.	Análisis externo e interno del Hospital Santander.....	64

10.2.	Análisis interno	64
10.3.	Análisis externo.....	69
11.	Análisis DOFA.	75
12.	Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	79
13.	Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la ESE Hospital Santander.	82
14.	Programa de Capacitación para el Personal de la ESE Hospital Santander 2021 ..	131
15.	Presupuesto del plan de capacitación para el personal de la ESE Hospital Santander. 153	
16.	Conclusiones.....	154
17.	Recomendaciones	157
18.	Referencias Bibliográficas.....	161
19.	Anexos	165

Índice de Tablas

Tabla 1: Integrantes	62
Tabla 2: Asesor	62
Tabla 3. Factores internos a evaluar	65
Tabla 4. Análisis estructural Factores internos.....	67
Tabla 5. Matriz de evaluación de factores internos	68
Tabla 6. Listado de entidades prestadoras de servicios médicos y de salud en el Municipio de Caicedonia	70
Tabla 7. Factores externos.....	72
Tabla 8. Guía de análisis interno. Factores internos.....	73
Tabla 9. Matriz de evaluación de factores internos	73
Tabla 9. Matriz de evaluación de factores internos	74
Tabla 10. Estrategias de aprovechamiento de oportunidades y fortalezas	78
Tabla 11. Estrategias de mitigación o superación de debilidades y amenazas.....	78
Tabla 12. Desarrollo fuerzas de Porter para el Hospital Santander de Caicedonia	80
Tabla 13. Observaciones arrojadas de la encuesta aplicada	83
Tabla 14. Marco Normativo de los Programas de Capacitación Institucional	134
Tabla 15: Principios Generales de Formación y Capacitación.....	140
Tabla 16: Plan Institucional de Capacitación a personal de la ESE Hospital Santander...	145
Tabla 17: Cronograma de Actividades	151
Tabla 18. Presupuesto.....	153

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama hospital Santander de Caicedonia	35
Figura 2. Mapa de Caicedonia, Valle	37
Figura 3. Foto de la fachada del Hospital Santander de Caicedonia, Valle.	37

Lista de gráficas

Gráfica 1. Porcentaje total de PQRD ante la Superintendencia de salud entre 2014 y 2019 en Colombia.....	17
Gráfica 2. Porcentaje de PQRS en el E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, interpuestas por los usuarios ante la entidad en el periodo de tiempo 2014 – 2019.....	18
Gráfica 3. Porcentaje de PQRS dentro de los grupos poblacionales especiales durante el año 2019.	19
Gráfica 4. Porcentaje de PQRS del Hospital Santander de Caicedonia dividido en grupos especiales de protección, durante el año 2019.....	20
Gráfica 5. ¿En qué rango de edades se ubica?.....	93
Gráfica 6. ¿En qué año ingreso a la empresa?.....	94
Gráfica 7. ¿Cuál es su Profesión u Oficio?.....	95
Gráfica 8. ¿Cuál es su cargo actual?.....	96
Gráfica 9. ¿Cuál es su antigüedad en el cargo?	97
Gráfica 10. ¿Ha tenido experiencia en cargos similares?.....	98
Gráfica 11. ¿En cuál de los niveles se ubica para cumplir con los requerimientos del cargo?	99
Gráfica 12. ¿Asistencia Primaria en el área de Enfermería?	100
Gráfica 13. ¿Posee otros conocimientos?	101
Gráfica 14. ¿En cuál nivel se ubica en cuanto a habilidades para cumplir con los requerimientos de su cargo?	102
Gráfica 15. ¿Cree usted qué tiene otras habilidades?	103
Gráfica 16. ¿En cuál nivel se ubica en cuanto a habilidades a reforzar?.....	104
Gráfica 17. ¿Se siente a gusto con su trabajo?	105
Gráfica 18. ¿De ser necesario extendería su jornada laboral?	106
Gráfica 19. ¿Sabe si la empresa ha realizado algún diagnóstico sobre necesidades de capacitación?	107
Gráfica 20. ¿Ha recibido capacitación en su lugar de trabajo?	108
Gráfica 21. ¿Qué tipo de capacitación fue ofrecida por su empleador?	109

Gráfica 22. ¿Qué Beneficios obtuvo de las capacitaciones?	110
Gráfica 23. ¿Conoce si existe un plan de capacitación para el personal del hospital?	111
Gráfica 24. ¿Cree usted que la falta de capacitación incide sobre el desempeño laboral?	112
Gráfica 25. ¿Cuáles aspectos inciden sobre el desempeño laboral?	113
Gráfica 26. ¿Ha participado en alguna encuesta para detectar necesidades de capacitación?	114
Gráfica 27. ¿Qué factores afectan el resultado de sus tareas asignadas?	115
Gráfica 28. ¿Cuándo ha tenido alguna capacitación, de qué forma ha sido informado?... ..	116
Gráfica 29. ¿Presenta dificultades al realizar las tareas asignadas a su área de trabajo? ..	117
Gráfica 30. ¿En cuál área considera que debe recibir capacitación?	118
Gráfica 31. ¿Cree usted que la capacitación frecuente mejora el desempeño laboral?	119
Gráfica 32. ¿Bajo cuál modalidad le convendría recibir las capacitaciones programadas?	120
Gráfica 33. ¿En cuál área le gustaría capacitarse?	121
Gráfica 34. ¿Es importante que quién capacita sea experto en el tema?	122
Gráfica 35. ¿Cuándo ha recibido capacitaciones, estas han cumplido sus expectativas? .	123
Gráfica 36. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	124
Gráfica 37. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	125
Gráfica 38. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	126
Gráfica 39. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	127
Gráfica 40. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	128
Gráfica 41. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	129
Gráfica 42. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación.....	130

Resumen

El siguiente proyecto de investigación diseña un programa de capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca. a fin de tener un programa que pueda mejorar la calidad organizacional y ejecución de funciones, así como mayor efectividad en los procesos basados en la Norma ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001. La metodología utilizada se plantea de tipo Cualitativo descriptivo, debido a que parte de la observación y análisis de un tema específico para la mejora y actualización de las mismas. Los posibles resultados señalan que es necesario hacer una actualización en esta materia, debido a que se presentan PQRS en demoras en el cumplimiento de tiempos en procesos y procedimientos, mal uso de recursos en la entidad, desconocimiento de funciones en los trabajadores y una visión empresarial desactualizada.

Palabras Clave: Caicedonia – Programa – Capacitación - Hospital Santander.

Abstract

The following research project aims to design a training program for the E.S.E. Santander de Caicedonia Hospital, Valle del Cauca. in order to have a program that can improve the organizational quality and performance of functions, as well as greater effectiveness in the processes based on the ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 Standard. The proposal used is of a Qualitative type, due to that starts from the observation and analysis of a specific topic to improve and update them. The possible results indicate that it is necessary to make an update in this matter, due to the fact that PQRS there are delays in the fulfillment of times in processes and procedures, misuse of resources in the entity, ignorance of functions in the workers and an outdated business vision.

Keywords: Caicedonia – Program - Training, Hospital Santander.

1. Introducción

Los cambios ocurridos en el mundo durante las últimas décadas han transformado a la sociedad en general con la actualización científica y tecnológica que ha permeado todos los campos del aprendizaje y desarrollo humano. Las empresas e instituciones no han sido ajenas a estos cambios, que han traído, como aspectos relevantes, la inclusión tecnológica y la valoración del talento humano como componente esencial de las organizaciones; lo que hace necesario un replanteamiento de filosofías y políticas institucionales y, por ende, la capacitación y desarrollo de todo el personal que labora en una empresa.

En este sentido, los departamentos de talento humano están llamados a ejercer una labor transversal en toda la empresa u organización, con el fin de liderar las capacitaciones, actualizaciones y evaluaciones en los distintos procesos que se lleven a cabo diariamente. Además, debe ser guía para demás áreas de la institución a fin de ejemplarizar y ejemplificar los distintos procesos, procedimientos y actitudes empresariales de la era moderna en el contexto local.

Por lo tanto, la presente investigación se hace pertinente en este sentido, y el proyecto se divide en cinco capítulos para el desarrollo del mismo, así: El primer capítulo está destinado al planteamiento del problema, la justificación, formulación, objetivos y resultados esperados. El segundo capítulo se concentra en buscar información del estado del arte a nivel nacional e internacional, además de presentar el marco teórico, normativo, histórico, conceptual y espacial. El tercer capítulo describe la metodología utilizada y el cuarto capítulo el desarrollo de los objetivos específicos. Por último, el quinto capítulo

muestra la propuesta de modelo presentado, acompañada de las conclusiones y recomendaciones después de obtener los resultados de la investigación.

2. Descripción del Proyecto

Diseño de un Programa de Capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital
Santander de Caicedonia – Valle del Cauca

3. Planteamiento del Problema

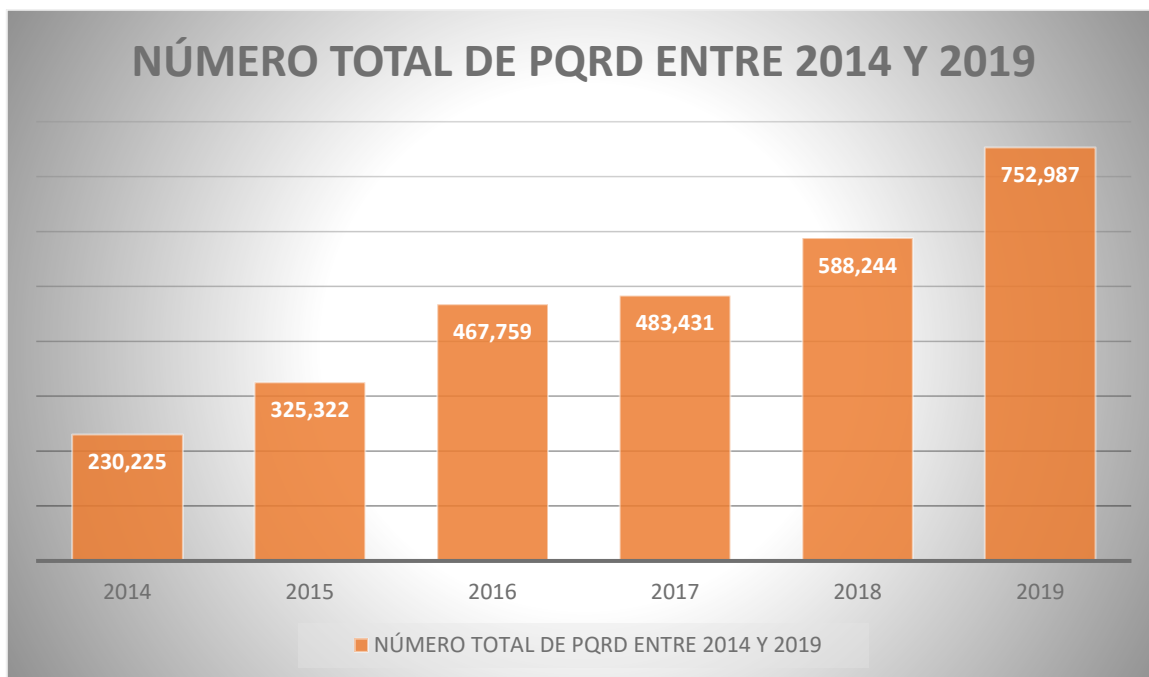
La mayor consecuencia y la ineficiencia del gasto en salud, deteriora la confianza de los pacientes en los sistemas actuales de salud y afecta notablemente los servicios prestados y requeridos por los usuarios. Según una nueva publicación del Banco Interamericano de Desarrollo citado por Proaño (2018), que analiza las experiencias de la atención primaria de salud desde la perspectiva del paciente, muestra como casi el 98% de ellos a nivel mundial, consideran que su sistema de salud debe ser reformado de forma inmediata. Y, no es únicamente un asunto de percepción. Puesto que, la baja calidad asistencial puede repercutir en condiciones de salud peores, agravamiento y persistencia de síntomas, pérdida de funcionalidad e inclusive recelo de regresar al centro de atención y hasta la muerte en casos de mayor complejidad (Proaño, 2018).

En concordancia a lo anterior, se debe dar claridad, que la Ley 100 de 1993 indica que el servicio de salud debe ser equitativo, solidario, universal y eficiente, y, lamentablemente, estas características están lejos de lograrse, porque la salud se volvió un servicio de atención con múltiples dificultades, tanto en el área administrativa como profesional médico, que en últimas está perjudicando a los más vulnerables; los pacientes. Por lo tanto, es necesario establecer una vía de comunicación e información permanente entre los usuarios y las entidades, que permitan crear mecanismos de control de calidad, para preservar los logros y alcanzar los objetivos trazados por el sistema.

Por consiguiente, dado que no se cumple ningún objetivo de la nombrada Ley, la atención en salud, es uno de los constantes dolores de cabeza tanto para los usuarios, como

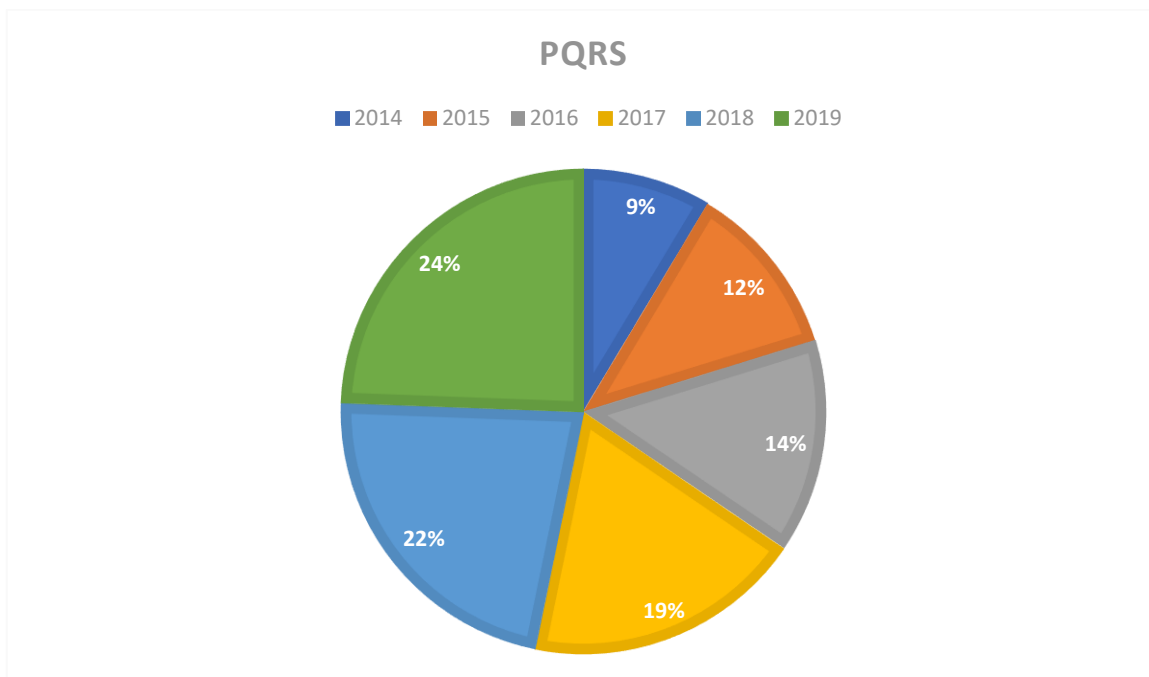
para las entidades que respaldan y protegen los derechos de los mismos. Ya que, las constantes quejas interpuestas por los usuarios, son de tal complejidad y magnitud, que requieren intervenciones inmediatas, medidas contundentes y procesos rápidos que aseguren la vida e integridad del paciente. El Hospital Santander de Caicedonia, no es ajeno a esta ola de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en adelante denominadas PQRS, que, aunque se esfuerza por prestar servicios de calidad de forma interna y externa, recibe a diario quejas que demuestran que hay bastantes falencias y debilidades en la prestación del servicio.

En este orden de ideas, se realizó una revisión bibliográfica y estadística, como variante para evidenciar el gran problema de la mala calidad y atención en los sistemas de salud, con lo cual, se retrasan los procesos y procedimientos que termina por no favorecer a los usuarios y complicando sus estados de salud. A continuación, se puede observar como el nivel de quejas por la mala prestación en los servicios de salud, ha ido en aumento entre el 2014 y el 2019, lo que se traduce a un desmejoramiento en el servicio de salud que compromete en desarrollo y evolución del país y, esto se debe a múltiples factores, entre ellos, la falta de conocimiento y competencia en servicio al cliente y atención por parte de los colaboradores, según lo relacionado estadísticamente por la Superintendencia de Salud:



Gráfica 1. Porcentaje total de PQRD ante la Superintendencia de salud entre 2014 y 2019 en Colombia
Fuente. Superintendencia de salud (2020). Boletín estadístico 2019. Recuperado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/OtrosDocumentosPlaneacin/Bolet%C3%ADn%20estadistico_2019_VF.pdf

La gráfica anterior, muestra que el incremento anual de dichas PQR es del 27,6%. Esto, permite ver que la salud en Colombia está cada vez más deteriorada y que el personal necesita mayor competencia para esta atención que no es tan fácil, pero sí debe ser la más empática, pues, es un sector donde lo que se compromete es la salud de las personas y muchas están en condiciones deplorables y, por ende, merecen y necesitan una atención y un servicio de calidad. Tomando en cuenta las cifras de la gráfica 1, se realiza un análisis de las principales quejas y reclamos estipuladas en el E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, entre el mismo lapso de tiempo (2014 – 2019), en lo cual, se encontró la siguiente estadística.



Gráfica 2. Porcentaje de PQRS en el E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, interpuestas por los usuarios ante la entidad en el periodo de tiempo 2014 – 2019.

Fuente. Elaboración propia. Datos obtenidos del E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia.

La grafica anterior, deja muy claro que los usuarios han incrementado quejas constantes frente a los servicios del Hospital Santander de Caicedonia, demostrando que, en el año 2019, el porcentaje subió al 24%, es decir, un 5% más, que el año 2018. Lo que significa que claramente hay un problema de competencias y servicios que hay que identificar, abordar y mejorar, con el fin de que el Hospital siga siendo una entidad de calidad en servicios y atención y que los usuarios puedan tener garantizados sus derechos dignos a la salud y al buen trato.

Por otro lado, la Superintendencia de salud, muestra como los grupos más afectados por estas posibles negligencias y mal servicio, es el de adultos mayores, los cuales presentan un número más alto de comorbilidades y afectaciones crónicas y por ello, requieren atención continua y en ocasiones inmediata. Por lo que, aparentemente, son los

que más vulnerables y violentados se sienten con estos servicios de salud, que no se prestan a tiempo o se prestan de forma traumática, es decir, con largos tiempos de espera, con médicos fuera de su zona de residencia, etc. La siguiente gráfica, muestra estos porcentajes de PQRS dada desde los diferentes grupos de protección especial y durante el año 2019.



Gráfica 3. Porcentaje de PQRS dentro de los grupos poblacionales especiales durante el año 2019.

Fuente. Superintendencia de salud (2020). Boletín estadístico 2019. Recuperado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/OtrosDocumentosPlaneacin/Bolet%C3%ADn%20estadistico_2019_VF.pdf

Esto que muestra la gráfica 3, es un común denominador en todo el país y en el hospital Santander de Caicedonia, se presentan también, un mayor número de quejas de adultos de la tercera edad, los cuales, en algún momento sintieron vulnerados sus derechos a la salud y el trato digno y oportuno. Dentro de las principales estadísticas de estos grupos

especiales, se encontró lo siguiente en cuanto a PQRS en el Hospital Santander de Caicedonia.



Gráfica 4. Porcentaje de PQRS del Hospital Santander de Caicedonia dividido en grupos especiales de protección, durante el año 2019

Fuente. Elaboración propia. Datos sacados del E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia.

La gráfica anterior, muestra como durante el año 2019, el Hospital Santander de Caicedonia, mostró un alto porcentaje de quejas y reclamos en la población adulta mayor, ocupando dentro de las estadísticas internas, un 42% de afectados, frente a un 22% en menores de 5 años. Esto es claramente una necesidad urgente de intervención interna y externa, que permita mejorar no solo estos porcentajes negativos, sino, la calidad de la prestación de los servicios en el centro hospitalario.

Es entonces, como las contundencias muestran que, se debe tomar acción de forma rápida e inmediata, para poder garantizar el buen servicio de la E.S.E. teniendo en cuenta

los datos expuestos anteriormente, el hospital Santander de Caicedonia presenta quejas muy comunes entre los usuarios como los son: atención lenta, largas filas, trato poco cordial por el personal médico y administrativo, tiempos de espera muy extensos para atención, fallas en los procedimientos, mal manejo de las autorizaciones y citas muy lejanas, sobre todo con especialistas. Por ello, se hace urgente, poder combatir o mitigar parte de estas quejas y buscar que los usuarios puedan tener un trato digno y atención oportuna como lo especifican sus derechos, de esta manera se puede tener la calidad que se resalta en la misión del Hospital y que los usuarios puedan contar con un Hospital que le brinde la seguridad necesaria a su población.

4. Formulación del Problema

¿Cómo el diseño de un programa de capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca puede ayudar a mejorar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios de este hospital?

5. Justificación

La Salud en Colombia, es algo que se ha convertido en un lamentable “negocio”, en el cual la competencia se da día a día y a su paso, las negligencias, como ya se evidenció anteriormente. Diferentes tipos de clientes juzgan la calidad de los servicios de salud, como usuarios, familiares, amigos y la comunidad en general, cada uno con expectativas diferentes sobre los servicios que ofrece la institución, pero todos desean soluciones oportunas a sus problemas de salud, un servicio eficiente, un tratamiento cortés, digno y considerado por parte del personal administrativo, asistencial y médico. Y, así mismo, una información correcta sobre su estado de salud y los tratamientos o procedimientos que requiera el paciente. Todo esto debe iniciarse desde la capacitación y la competencia.

Por lo que, se considera que un plan de capacitación de personal proporciona múltiples beneficios tanto al personal como a la organización, en este caso, al Hospital Santander de Caicedonia. Por ejemplo, la mejora de las relaciones laborales, contribuyendo a la consolidación de un clima laboral óptimo y acorde a la productividad y el crecimiento del potencial productivo de la E.S.E.

Eliminar barreras de incompetencia en los trabajadores, las cuales afectan directamente a los usuarios, ya que, el talento en la empresa no lo es todo. También es necesario capacidad para desarrollarlo. Y, estas barreras, impiden el proceso de competencia y limitan el acceso de agentes económicos y de crecimiento de la empresa. Por lo que, para lograr desaparecerlas, es necesario el conocimiento que tenga el trabajador frente a estas ellas y reconozcan que bloquean su desempeño. Por lo tanto, la capacitación permite que se pueda identificar el problema, sino conocer la solución para mitigarlo,

manejarlo o erradicarlo y así, poder presentar una mejor atención, trabajo en equipo, cumplimiento de metas, etc., en beneficio de todos.

Superado lo anterior, el trabajador logra desarrollar un mayor nivel de satisfacción y seguridad en su puesto de trabajo. Puesto que, una persona con un alto grado de satisfacción laboral, muestra actitud positiva hacia su trabajo, desempeñándolo de la mejor manera posible y dejando satisfecho al cliente externo, que es lo que pretende toda empresa. En el caso opuesto ocurre cuando no está satisfecho: la actitud es negativa. Entre más alto el nivel de satisfacción laboral de un colaborador, mayor su motivación, compromiso y productividad.

Todo esto, mejora la calidad en la atención y prestación de los servicios. De igual forma, optimiza la relación entre usuarios, personal médico y asistencial, logrando que así, se pueda generar un ambiente sano entre todos, que ayude a fortalecer los compromisos y disminuir las PQRS para el cumplimiento de los objetivos del hospital.

De otro modo, es importante reconocer la importancia de la capacitación al personal en salud, pues muchos de ellos, no conocen muy bien su cargo y por ello se retrasan en la atención al usuario y también enseñarles a manejar la empatía que se necesita para este tipo de cargos. Recordándoles que los usuarios que frecuentan este lugar, son pacientes y generalmente con patologías graves que requieren una atención oportuna y cálida. Por tanto, la capacitación es una inversión a largo plazo, infortunadamente las empresas están estructuradas en operaciones que exigen tiempos reducidos por lo cual este gasto puede entrar en un puesto menos priorizado a otros. Pero, se debe tener en cuenta, que, al capacitar al personal, se evitan inconvenientes que pueden salir mucho más costosos para la entidad prestadora de salud (Jamaica, 2015).

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, relacionados en esta investigación, se hace muy conveniente diseñar un programa de capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca, que ayude a mitigar o erradicar los malos tratos y quejas por estas demoras y retrasos con los diferentes procesos de los usuarios. Evidenciando que se considera más que pertinente atacar la problemática que ya se evidenció.

6. Objetivos

6.1.Objetivo General

Diseñar un programa de capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital Santander De Caicedonia, Valle del Cauca.

6.2.Objetivos Específicos

- Realizar un análisis externo e interno del hospital Santander, con el fin de identificar elementos de influencia sobre la organización.
- Diseñar un DOFA que facilite conocer las posibles debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta el hospital Santander y desde ellas abordar el plan de capacitación.
- Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal de la ESE Hospital Santander.
- Formular el programa de capacitación para el personal de la ESE Hospital Santander.
- Diseñar un presupuesto del plan de capacitación para el personal de la ESE Hospital Santander.

7. Estado del Arte

7.1. Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, Zerón y Montaña (2017) de México, en el estudio sobre “La capacitación del personal de salud y la mejora en la atención”, señalan que la capacitación permanente en las instituciones de salud es un deber de carácter fundamental, toda vez que se está interviniendo procesos de salud y vida de la población en general, lo que se constituye, además, como un deber de carácter constitucional que debe ser tenido en cuenta en todas las instituciones prestadoras de los servicios de salud.

Asimismo expresan que en la sociedad moderna es necesario el intercambio de conocimientos con capacitación extranjera para obtener resultados positivos en el diseño e implementación de programa de capacitación y desarrollo que redundan en una mejor atención médica, criterios actualizados y atención de calidad; por lo tanto, plantean que existe una estrecha relación entre capacitación del personal y atención, tanto del público externo como de las funciones operativas o administrativas de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Por su parte, Villarroel (2016) de Chile, en el estudio sobre la “Planificación de recursos humanos de la salud en Chile: Breve tránsito histórico de sus políticas públicas”, expresa que el personal humano que labora en la parte de salud es reconocido como soporte primario de procesos en los sistemas de salud, planificación, desarrollo y evaluación de las políticas públicas en Chile y Latinoamérica, por lo que los cambios actuales han impactado en el desarrollo socioeconómico y político de este campo.

Asimismo, la planificación de las funciones y el recurso humano se debe dar de forma paulatina y con conocimiento previo de las actividades, funciones, cultura poblacional, aspectos sociodemográficos, nivel educativo y recursos medioambientales contextualizados en la comunidad de estudio.

Finalmente, expresa que la evolución actual de los recursos humanos de la salud en cuanto a planificación, se ve impactado por los diferentes escenarios políticos y socioeconómicos de cada país, por lo que es necesario su correcta implementación y actualización permanente para garantizar resultados óptimos que beneficien a los pacientes, instituciones y comunidad en general.

También Montoya y Boyero (2016) de Argentina, en el estudio sobre “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”, señalan que el recurso humano en todas las organizaciones se fundamenta como elemento esencial para el direccionamiento estratégico de las empresas e instituciones, siendo un factor clave para la adaptación de la organización en el respectivo mercado laboral y la consolidación de la misma en las diversas funciones que se ejecuten de manera interna o externa. Por lo tanto, es necesario seleccionar y diseñar herramientas que vinculen, prioricen y promuevan la capacitación del recurso humano de forma integral vinculando cada uno de los puestos y referenciando la calidad de los productos, el buen ambiente laboral y la capacidad de asimilación y crecimiento.

Finalmente, señalan que en el mundo moderno se experimentan dos retos importantes respecto a este contexto y se definen como las necesidades empresariales para sobrevivir según la razón de ser y el afrontamiento del futuro y las connotaciones modernas de la vida actual con la tecnología como medio de innovación y cambio

permanente, que debe ser asimilado, perfectamente, por el recurso humano mediante capacitación y desarrollo de políticas organizacionales.

7.2. Antecedentes Nacionales

En el campo nacional, Matabajoy, Matabachoy y Obando (2018), de la Universidad de Nariño en el estudio sobre los Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto - Colombia, expresan que el talento humano, representado en los empleados de una organización, cumplen un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos corporativos por lo que se deben mejorar las capacidades, competencias y habilidades de los trabajadores, ejercido a través de las áreas de talento humano de la empresas y organizaciones.

Recomiendan realizar actividades de tipo académico y científico desde áreas como la psicología y disciplinas afines que generen información para poder aplicar en los procesos diarios y generar bienestar, emocional y físico, en los empleados, así como en las administraciones y colaboradores de la organización.

De la misma manera, Jiménez y Marriaga (2017) de la Universidad del Norte en Barranquilla, mediante el estudio sobre un “Modelo de entrenamiento para el área de operación de una empresa basado en Benchmarking”, señalan que, para la realización y desarrollo de un programa de capacitación en cualquier empresa es recomendable tener en cuenta el Benchmarking como una herramienta que consiste en evaluar procesos en otras organizaciones reconocidas y así referenciar modelos de comparación en aquellos productos, servicios o procesos dentro del mismo contexto de funcionalidad empresarial a

fin de tener mejores herramientas y puntos de vista para la construcción propia y aplicación de acuerdo a la cultura, condiciones sociodemográficas, recursos medioambientales y políticas institucionales, entre otros aspectos relevantes. Además, recomiendan que para la aplicación de los programas de capacitación se debe contar con personas idóneas y calificadas para garantizar el éxito de la actividad.

Igualmente, Álvarez (2016), de la Universidad de Los Llanos en Villavicencio, mediante el documento sobre Los procesos de inducción y capacitación en las IPS de Villavicencio, señala que la capacitación, en las empresas u organizaciones, es una actividad que contribuye a la formación y preparación de los empleados y recurso humano en general por lo que los contenidos y lineamientos deben ser muy bien preparados, planeados e implementados; además, en el sector salud este aspecto debe ser prioridad debido a la atención continua de personas y su relacionamiento con la salud pública.

Recomiendan, contar con asesoría y modelos de referencia externos, así como enfocar las capacitaciones hacia el mejoramiento de procesos e innovación con la inclusión y uso de las TIC en los diversos procesos y áreas de la entidad; tener estructurado un mínimo de capacitaciones anuales en la agenda institucional y dirigir los procesos hacia el desarrollo de las competencias laborales en cada uno de los trabajadores para el logro empresarial conjunto.

8. Marco de referencia

Dentro de este marco de referencia, se relacionan todos los puntos importantes que hacen parte del desarrollo y contexto de esta investigación y con el cual, se tiene un punto de partida para soportar de forma teórica, legal y contextual la problemática expuesta en este documento.

8.1.Marco contextual y sociodemográfico

A continuación, se detallan características generales de la comunidad intervenida de la realización de la siguiente propuesta.

8.1.1. Pirámide poblacional, composición de la población.

El Hospital Santander de Caicedonia Valle tuvo origen en el acuerdo No. 63 de julio de 1939 del Concejo Municipal de Caicedonia, con motivo del centenario de la muerte del General Francisco de Paula Santander.

Dirección física: Carrera 9 # 6 - 36 Sucursales: Carrera 17 Calle 18 Esq.

Teléfono(s): (572)2161144 - 2160023 - 2160085 Fax: (572)2160226

Correo electrónico: hospitalsantander@gmail.com

Horario de atención al público: lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m. y de 1:30 pm a 5:00 pm sábados: 8:00 am a 12:00 m.

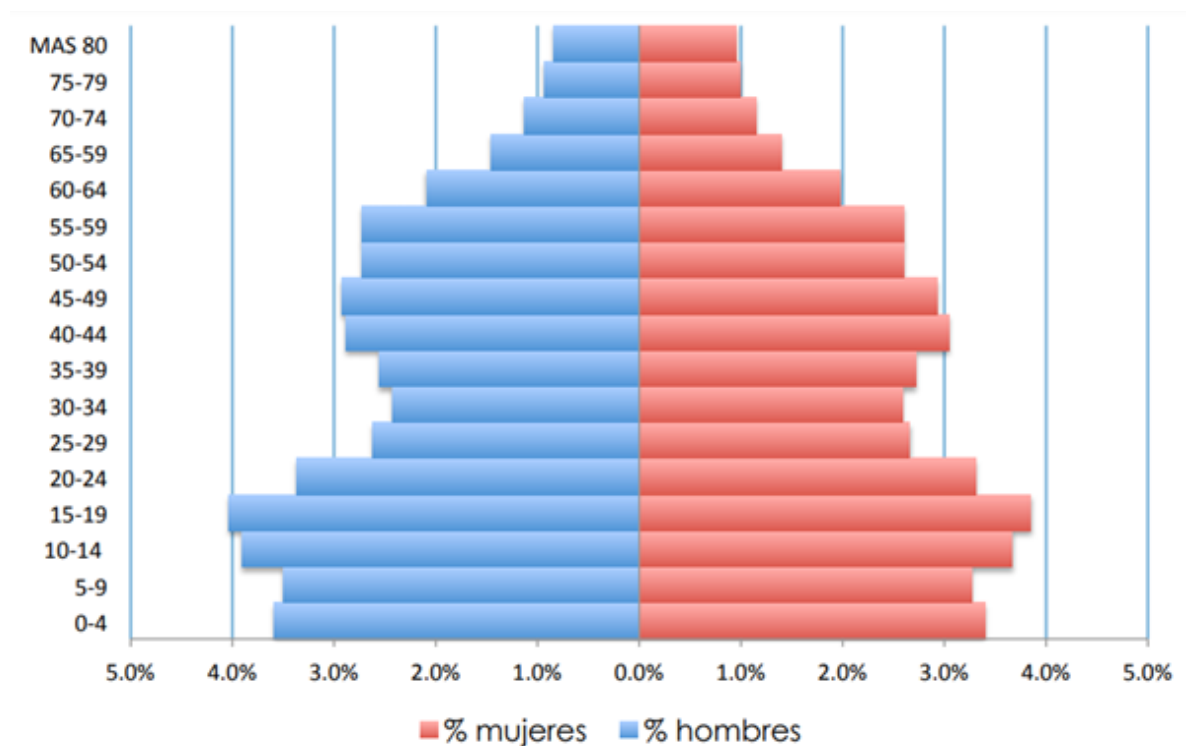


Ilustración 1. Pirámide poblacional Municipio de Caicedonia, Valle.

Fuente. DPN (2014). Ficha de Caracterización. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng%3D%3D/archivos/1450106190_553effdd2ff73c2a7e8a2dc4bc592f24.pdf

8.2.Marco organizacional

Este marco, es muy importante para el desarrollo de esta investigación, porque permitió conocer a fondo la entidad hospitalaria, producto de este proyecto y así mismo, poder tener claridad sobre lo mucho que ha alcanzado en materia tecnológica de atención y de servicio.

8.2.1. Creación.

El Hospital Santander de Caicedonia Valle tuvo origen en el acuerdo No. 63 de julio de 1939 del Concejo Municipal de Caicedonia, con motivo del centenario de la muerte del General Francisco de Paula Santander.

8.2.2. Misión.

El Hospital ESE de Caicedonia - Valle del Cauca, es una empresa de primer nivel de complejidad que presta los servicios de Promoción y Prevención, Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y Apoyo Diagnóstico prioritariamente al régimen subsidiado, con un enfoque de gestión del riesgo; prestando servicios de salud con calidad y trato humanizado, gestiona la seguridad y la salud de los trabajadores, minimiza los impactos ambientales, y cumple con los requisitos legales aplicables; generando un alto grado de responsabilidad.

8.2.3. Visión.

En 2020 el Hospital Santander ESE será una institución referente en el Norte del Valle en la atención integral del adulto mayor y del binomio madre e hijo a través de la estrategia de Atención Primaria en Salud, destacándose por el trabajo humanizado en la atención, una atención diferencial y la implementación de modelos de atención integral en salud.

8.2.4. Valores corporativos.

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Responsabilidad
5. Autocontrol
6. Transparencia
7. Servicio
8. Integridad
9. Lealtad
10. Confianza

8.2.5. Estructura organizacional.

A continuación, se muestra el esquema organizacional que representa y detalla gráficamente la estructura interna de la ESE Hospital Santander de Caicedonia, entidad donde se muestra la estructuración de las diferentes áreas y dependencias que rigen el proceso de atención administrativo y misional de la organización.



Figura 1. Organigrama hospital Santander de Caicedonia

Fuente. Hospital Santander (2021). Organigrama

8.3.Marco Espacial

Ubicación Geográfica Caicedonia -Valle. Caicedonia es un municipio colombiano, ubicado en la subregión oriente del Valle del Cauca. Además, se encuentra en la región paisa colombiana y el eje cafetero. Es llamado Ciudad Centinela del Valle. La región norte, entre los ríos Pijao y Barragán, con pendientes de cero a tres grados, es un área de un relieve plano, matizado por alturas entre los 1050 y 1.200 metros sobre el nivel del mar. Este tipo de topografía corresponde a las veredas La Rivera, Barragán, Montegrande, La Camelia, Bosque Bajo y Limones. Se trata de una superficie de, aproximadamente, el cuarenta y cinco por ciento de área total del Municipio.

Las regiones central, suroriental y suroccidental del Municipio están conformadas por un paisaje de colinas altas y montañas, con pendientes entre el doce, veinticinco y cincuenta por ciento de inclinación, con elevaciones fluctuantes entre los 1.200 y 1.800 metros sobre el nivel del mar. Este tipo de topografía corresponde a, más o menos, el treinta y cinco por ciento del territorio. El veinte por ciento restantes de la superficie de Caicedonia varía entre los 1.800 y 2.200 metros sobre el nivel del mar, con paisajes de montaña alta, de relieve escarpado y fuertemente quebrado, los cuales prevalecen en la zona sur central del Municipio. Caicedonia tiene una temperatura promedio de 23° Centígrados, una altura promedio de 1.100 metros sobre el nivel del mar y posee una extensión de 219 kilómetros cuadrados, de los cuales corresponden 149 kilómetros a piso térmico medio y 70 kilómetros a piso térmico frío. Ubicación Geográfica Del Hospital Santander de Caicedonia -Valle. Hospital Santander E.S.E. Dirección: Carrera 9 # 6 – 36



Figura 2. Mapa de Caicedonia, Valle

Fuente. Datos mapa (2021). Mapa Caicedonia Valle. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Caicedonia,+Valle+del+Cauca/@4.3329132,-75.8539865,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3853e7d9fe3595:0xeeef4a100e18c714e!8m2!3d4.3329129!4d-75.827107?hl=es-419>



Figura 3. Foto de la fachada del Hospital Santander de Caicedonia, Valle.

Fuente. El Quindiano (2021). Hospital Santander

8.4.Marco legal

A continuación, se reconocen las principales normas, leyes, decretos y procedimientos por los entes de vigilancia y control para el cuidado y atención de las entidades que prestan servicios de salud, incluyendo la ESE Hospital Santander de Caicedonia Valle.

Decreto 1567 (1998) Departamento Administrativo de la Función Pública por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

Artículo 1°. 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 (1998).

Ley 734 (2002), por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Artículo 2°. Titularidad de la acción disciplinaria. Artículo derogado a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo 265 de la Ley 1952 (2019). Sin perjuicio del poder disciplinario preferente de la Procuraduría General de la Nación y de las Personerías Distritales y Municipales, corresponde a las oficinas de control disciplinario interno y a los funcionarios con potestad disciplinaria de las ramas, órganos y entidades del Estado, conocer de los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos de sus dependencias.

Ley 909 (2004), por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Objeto de la Ley. La presente ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.

Quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función pública. En desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política y la ley, hacen parte de la función pública los siguientes empleos públicos:

- a) Empleos públicos de carrera;
- b) Empleos públicos de libre nombramiento y remoción;
- c) Empleos de período fijo;
- d) Empleos temporales.

Decreto 1227 (2005), por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 (2004) y el Decreto 1567 (1998).

Artículo 2º. Artículo compilado en el artículo 2.2.1.1.1 del Decreto Único Reglamentario 1083 (2015). Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 3.1.1 del mismo decreto. Se entiende por empleos temporales los creados en las plantas de cargos para el ejercicio de las funciones previstas en el artículo 21 de la Ley 909 (2004), por el tiempo determinado en el estudio técnico y en el acto de nombramiento.

Los empleos temporales deberán sujetarse a la nomenclatura y clasificación de cargos vigentes para cada entidad y a las disposiciones relacionadas con la elaboración del plan de empleos, diseño y reforma de plantas de que trata la Ley 909 (2004).

En la respectiva planta se deberán identificar los empleos que tengan la naturaleza de temporales. El estudio técnico deberá contar con el concepto previo favorable del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Decreto 4665 (2007), por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos.

Artículo 1°. Adoptar la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, a que hace referencia la parte motiva de este decreto, el cual hace parte integral del presente decreto.

Decreto 1083 (2015), por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Artículo 1.1.1.1 Departamento Administrativo de la Función Pública. El Departamento Administrativo de la Función Pública es la cabeza del Sector de la Función Pública encargado de formular las políticas generales de Administración Pública, en especial en materias relacionadas con Empleo Público, Organización Administrativa, Control Interno y Racionalización de Trámites de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

Resolución 390 (2017), por la cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

Artículo 1°. Objeto. Actualizar los lineamientos del Plan Nacional de Formación y Capacitación, los cuales se encuentran en el documento “Plan Nacional de Formación y

Capacitación de Servidores Públicos para el desarrollo y la profesionalización del servidor público” del 24 de abril de 2017, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

8.4.1. Sistema de Gestión Integral ISO 9001.

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que esta emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera de hacerlas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2001). ¿Por qué tener un Sistema de Gestión de la Calidad?

Muchos clientes tanto en el sector privado como público buscan la confianza que les puede proveer una empresa que cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad. Si bien la satisfacción de estas expectativas es una razón para tener uno, existen otras, entre las cuales se incluirán:

- 1. Mejora del desempeño, coordinación y productividad.**
- 2. Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.**

3. Logro y mantenimiento de la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
4. Logro de la satisfacción del cliente.
5. Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
6. Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales.
7. Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en este.
8. Certificación/Registro.
9. Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes.

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar estas expectativas, se debe recordar que es sólo un medio y no puede ocupar el lugar de las metas que se establecen en la empresa. Por derecho propio, no conducirá a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o la calidad del producto y/o servicio. No resolverá todos los problemas. Es un medio para que la dirección asuma una orientación más sistemática frente a la empresa.

8.4.2. ISO 14001.

Aspectos Generales de ISO 14000: Fundada en 1946, con base en Ginebra, la International Organization for Standardization (llamada ISO por la palabra griega que significa “igual”) está formada por 111 organizaciones nacionales generadoras de normas, como el American National Standards Institute (ANSI) de los Estados Unidos. Como su nombre lo indica, la organización ISO desarrolla normas internacionales con el fin de homogeneizar la producción de bienes y servicios comercializados entre las naciones.

La mayoría de las normas ISO son específicas para cada producto. Como en el caso de las normas de la American Society of Testing and Materials (ASTM), las normas ISO ofrecen especificaciones técnicas detalladas para bienes y servicios específicos. Sin embargo, en 1970, ISO constituyó el comité técnico ISO (TC 176) para desarrollar normas de sistemas de gestión. Estas normas estaban dirigidas originalmente a las prácticas para el aseguramiento de la calidad. Su finalidad fue la de disponer de un grupo de normas para asegurar la calidad, que fuese reconocido por los compradores en todo el mundo. En 1987 se editó el primer grupo de normas de sistemas de gestión (ISO 9000, 1987).

Debido al éxito de la norma ISO 9000 y teniendo en cuenta la preocupación global acerca del medio ambiente, ISO formó en 1991 un grupo estratégico de acción (SAG) para valorar la necesidad de un grupo de normas internacionales de sistema de gestión medioambiental (SGM). Por entonces estaban ya en marcha varias iniciativas SGM debidas a otras organizaciones.

8.4.3. OHSAS 18001.

¿Qué es la OHSAS 18001? Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es una norma británica reconocida internacionalmente que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en aquellas organizaciones que voluntariamente lo deseen. Este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional está orientado a la identificación y control de riesgos y a la adopción de las medidas necesarias para prevenir la aparición de accidentes. La Norma OHSAS-18001 es certificable y está destinada a organizaciones comprometidas con la seguridad y salud laboral y con la prevención de riesgos laborales siendo una herramienta fundamental y de reconocido prestigio ante las instituciones (Isotools, 2019)

Estructura de la OHSAS 18001

- 1. Objeto y campo de aplicación:** Proporciona orientaciones generales sobre la norma.
- 2. Publicaciones para consulta:** Recomendación de publicaciones útiles acerca de la SST.
- 3. Términos y definiciones:** Describe la terminología aplicable a este estándar.
- 4. Requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.**
 - a. Requisitos generales:** Incluye las obligaciones generales para aplicar de la mejor forma posible la Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001.
 - b. Política de SST:** Contiene las directrices a seguir para definir dicha política como base del SG-SST.

- c. Planificación: Aporta información acerca de la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, requisitos legales y objetivos y programas imprescindibles para lograr una buena PRL.
- d. Implementación y operación: Describe los aspectos requeridos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la SST, tales como recursos, funciones y responsabilidades, competencia y formación, comunicación, documentación, control documental y operacional e instrucciones para responder ante emergencias.
- e. Verificación: En este apartado se establece la necesidad y forma de llevar a cabo una medición y seguimiento del desempeño del sistema, evaluar el cumplimiento legal del mismo, investigar incidentes, no conformidades, establecer acciones correctivas y preventivas, controlar registros y ejecutar una auditoría interna.
- f. Revisión por la dirección: Periódicamente la dirección debe revisar el SG-SST, en esta sección se incluyen los elementos que deberá abarcar dicha revisión.

8.4.4. Capacitación.

La capacitación en las empresas es visto como la generación de conocimiento y destrezas en los empleados sobre la base de las necesidades empresariales de origen interno y externo de acuerdo al respectivo mercado competitivo en que se desenvuelvan, como lo señala Siliceo (2004), al referir que, la capacitación que se aplican en las organizaciones, debe concebirse como modelo de educación, a través de los cuales se forme una cultura de identidad empresarial, basada en valores de productividad y calidad

en las tareas laborales". Es decir que, se deben manejar procesos donde se involucre, directamente, a la educación como factor de aprendizaje social adecuado donde se tenga en cuenta a los trabajadores desde su parte humana como base para el desenvolvimiento y desarrollo de los demás procesos (Siliceo, 2004).

Asimismo, señalan que la capacitación del componente humano no se refiere a la transmisión de conceptos, cifras y datos como elementos para el desempeño o manejo de herramientas técnicas como se ha hecho históricamente, sino que el proceso es más integral dando relevancia a la diversidad, creatividad y capacidades individuales para el entendimiento propio que estimule el ingenio y propuestas novedosas de acuerdo a los procesos y técnicas llevadas a cabo en el ámbito empresarial mediante el redescubrimiento de sí mismos, sus funciones y las influencias del ambiente exterior.

Por su parte, Bermúdez (2015), señala que la capacitación de las competencias en los empleados y las políticas de desempeño organizacional, no son hechos aislados en los procesos integrales que se llevan a cabo al interior de una empresa u organización, sino que hacen parte del conjunto de temas que se deben planificar coordinadamente teniendo en cuenta a todos los miembros del equipo en cada uno de sus niveles y especialidades, así como hacer seguimiento en la ejecución, evaluación, verificación y corrección de errores para lograr procesos productivos donde el empleado esté motivado en un ambiente laboral agradable que impacte, considerablemente, en las capacidades de desarrollo creativo y productivo (Bermúdez, 2015).

8.4.5. Modelos y Programas.

En este sentido Zuloaga (2018), expresa que los modelos y programas de capacitación en las empresas se llevan a cabo para elevar el nivel de rendimiento en los trabajadores, así como la productividad de la empresa, además, mejoran la interacción entre los empleados y colaboradores, facilitan la planeación y generan conductas empresariales positivas que impactan en el clima organizacional, el sentido de pertenencia y la calidad de los productos o servicios. Además, se pueden presentar o ejecutar en un nivel básico, intermedio o avanzado de acuerdo a las condiciones de la empresa, necesidades de los trabajadores o requerimientos específicos en determinado tema o contexto (Zuloaga, 2018).

Además, los tipos de capacitación pueden estar clasificados en cuatro líneas principales, así: capacitación inductiva relacionada con la orientación de nuevos trabajadores; la capacitación preventiva que se desarrolla una vez advertidos ciertos riesgos o cambios producidos en el personal o tecnología utilizada; la capacitación correctiva que se orienta hacia la solución de problemas en el desempeño de los empleados o funcione asignadas; y la capacitación para el desarrollo de carrera que es señalada como una preparación para que el empleado crezca profesionalmente y pueda ocupar otros puestos de trabajo con mayores exigencias y retos profesionales (Zuluaga (2018, pp. 4-5), señala que los tipos de capacitación pueden desarrollarse en las empresas a través de las modalidades de formación, actualización, especialización, perfeccionamiento y complementación.

No obstante, el norteamericano Deming (2009), quien hizo varios planteamientos útiles para el desarrollo de la teoría de la calidad, plantea este ciclo como una herramienta que permite el mejoramiento continuo, es entonces una serie de actividades para el mejoramiento. Inicia con un estudio de la situación actual, durante el cual se reúnen los datos que van a usarse en la formulación del plan para el mejoramiento. Una vez que este plan ha sido terminado, es ejecutado. Después de eso, se revisa la ejecución para ver si se han producido los mejoramientos anticipados. Si el experimento ha tenido éxito, se emprende una acción final, tal como la estandarización metodológica, para asegurar que la introducción de los nuevos métodos será aplicada de continuo para el mejoramiento sostenido (Deming, 2009).

Finalmente, Sosa (2014), argumenta que los programas modernos de capacitación empresarial están ligados con la educación y la incorporación de la tecnología como herramienta de apoyo y facilitación, en el aprendizaje en los trabajadores, como en la relación productiva y comercial de las organizaciones; por lo tanto, “el desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental a la educación”. Es decir que, para el crecimiento institucional, las empresas deben enfocarse en los programas y planes de capacitación del personal mediante el uso correcto de lineamientos educativos que promuevan la creatividad y el desarrollo personal de los trabajadores (Sosa, 2014).

8.4.6. Conceptos.

De acuerdo a lo señalado por Torres & Gilles (2013) citado por Dávila (2006), el impacto comercial es un efecto producido por acciones relacionadas con el comercio y la economía en las diferentes comunidades a nivel local, regional, nacional o internacional. Su accionar se contextualiza en la actividad empresarial y se desarrolla con afectación sobre toda la población en general. Por otra parte, los métodos inductivos se reconocen como estrategias o procedimientos de razonamiento mediante los cuales se pretende obtener información relacionada a un tema o campo específico, mediante la aplicación de premisas particulares para lograr la obtención de conclusiones generales sobre dichos temas; es decir, se observan algunos elementos particulares del conjunto, se definen características y se asocian a todo el grupo en general (Dávila, 2006)

Asimismo, el personal administrativo, de acuerdo a lo señalado por Pedraza, Amaya, y Conde (2010), se refiere a los trabajadores o empleados de una empresa, organización o institución, ya sean de carácter oficial o privado, y su función es la de administrar los bienes o servicios delegados bajo su responsabilidad, teniendo como tareas fundamentales la verificación y ordenamiento de documentación, equipos y recurso humano (Amaya & Conde, 2010).

Además, el plan de referencia empresarial, se define como un documento guía o bitácora de referencia donde se incluyen los objetivos de la empresa u organización, las políticas empresariales, la filosofía de la organización, la estructura física, los componentes técnicos, la economía y las estrategias aplicadas para lograr las metas y objetivos propuestos como parte del desarrollo empresarial (Andía & Paucara, 2013).

También, para Carro y González (2012), la productividad es un concepto afín al campo de la economía y se relaciona con la capacidad de producir bajo una relación

equilibrada y benéfica entre los productos obtenidos y los recursos empleados para su producción. Es decir, que se deben tener en cuenta, bien especificados, los esfuerzos y elementos iniciales utilizados para poder determinar su aporte en los resultados obtenidos (Carro y González, 2012).

Adicional, bajo la normatividad vigente para la capacitación por competencias en el sector público. El artículo 36 de la Ley 909 (2004) y en el artículo 66 del Decreto 1227 (2005), se establece como objetivo de la capacitación “el desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales...” para lograr “el desempeño de los servidores públicos en niveles de excelencia”. La normatividad vigente reorientó los objetivos de la capacitación para el desarrollo de competencias laborales de los servidores públicos y determinó 10 las competencias comportamentales y funcionales como los enfoques predominantes en la identificación de competencias laborales

Finalmente, Valencia, Isaac y Brito (2017), señalan que el programa de capacitación se define como una actividad sistemática, planificada y permanente mediante la cual se busca que, tanto los administrativos gerenciales y los empleados, logren el conocimiento y comprensión dentro de su contexto empresarial, desarrollando habilidades, talentos y actitudes que benefician el ambiente laboral, las metas empresariales y la productividad en general (Valencia, Isaac & Brito, 2017).

8.5.Marco Teórico

Para diseñar un programa de capacitación en cualquier contexto es necesario identificar las variables elementales de las cuales parte el proceso o procedimiento, los

escenarios y los actores involucrados, sobre los cuales recaen diversas responsabilidades de acuerdo a las competencias de cada uno de ellos o del conjunto que integren y representen, de acuerdo con Charria, Sarsosa, Uribe, López y Arenas (2011), quienes señalan que las competencias son las capacidades que tienen los seres humanos para desempeñar determinadas funciones sobre las cuales se contextualizan los conocimientos, valores, saberes, habilidades, pensamientos y acciones en una interrelación de formación integral y posterior desarrollo profesional (Charria, Sarsosa, Uribe, López y Arenas, 2011),.

Asimismo, expresan que las competencias que deben ser desarrolladas y potenciadas en diversos ámbitos de la actividad humana, “pues en el siglo XXI se están produciendo cambios socioeconómicos, demográficos y culturales que implican nuevas demandas sociales, escenarios de trabajo, diversificación de funciones, y que inciden en la estructura y aplicabilidad de las ocupaciones”. Charria et al. (2011, p.136), es decir, que las políticas sociales, de la actualidad, apuntan a nuevos retos, funciones, puestos de trabajo y requerimientos dentro de la sociedad, lo que representa un cambio de mentalidad y la capacitación, necesaria, sobre cada uno de los componentes, humanos y técnicos, del ambiente social, incluidos los escenarios empresariales e institucionales.

Por su parte, Siliceo (2004), señala que las competencias, sin duda, se adquieren a través de actividades relacionadas con la educación como procesos humanos-sociales a través de los cuales se incorporan los valores y conocimientos, morales y culturales, de una sociedad a sus individuos, comunidades y organizaciones. Entonces, se conforman o analizan desde tres puntos de vista que se relacionan entre sí como componentes implícitos en el contexto de las competencias sociales del siglo XXI; las generadas desde el ser humano como individuo dentro de una sociedad de iguales, las generadas desde el

conocimiento propio adquirido con el paso de los años o transmisiones culturales de las comunidades, y las generadas desde la práctica misma de los colectivos sociales donde cada persona cumple una función y desarrollan las competencias específicas o grupales para el desempeño de actividades específicas, desarrollo empresarial o evolución propia como seres humanos (Siliceo, 2004).

En este mismo sentido, Bohlander, Sherman y Snell (2004), expresan que en los últimos años las directrices empresariales han cambiado desde los lineamientos históricos donde la producción como el eje central de los procesos hasta la relevancia del factor humano dentro de las empresas e instituciones como un componente esencial primario que debe ser valorado y capacitado de acuerdo a las necesidades de la empresa y los saberes, preferencias y talentos de cada trabajador (Bohlander, Sherman & Snell, 2004).

Por lo tanto, las competencias laborales, se presentan, dentro de este contexto, como una alternativa moderna y específica para lograr un trabajo positivo sobre la “gestión de recursos humanos que posea una mirada integral, mediante objetivos comunes y como alternativa para impulsar la formación y la educación, en una dirección que logre un mejor equilibrio entre las necesidades de las organizaciones y sus miembros" (Bohlander, Sherman y Snell, 2004, p.17), Es decir, que las competencias no solo benefician a las empresas o trabajadores, sino que son un complemento dual donde cada una de las partes se encuentra beneficiada trabajando mancomunadamente bajo las bases de identificación de necesidades y habilidades, tanto de empleados como de las mismas empresas en el contexto laboral y productivo.

También, expresan que la educación es la base para el cambio de estos procesos debido a que los procesos de enseñanza-aprendizaje se han convertido en elementos

relevantes dentro de los diferentes escenarios de vida dentro de la sociedad moderna, estableciendo a la diversidad como una fuerza de trabajo conjunto que tiene importantes implicaciones en las prácticas empresariales e institucionales de la actualidad. Además, según Bohlander, Sherman y Snell (2004), tanto los trabajadores como administradores y directivos deben cambiar la mentalidad y conceptos derivados de pre saberes, para poder reconocer las diferencias, incluirlas en los procesos, potenciar los talentos, corregir errores y lograr una mayor productividad reteniendo al empleado sin ejercer presión o discriminación (Bohlander, Sherman & Snell, 2004).

Otra perspectiva la ofrece, Guilarte (2011), quien elabora la propuesta de un modelo y procedimiento para la implantación de un sistema integrado de gestión. Sustenta el marco teórico referencial de esta investigación, el análisis realizado de los criterios de algunos autores sobre el concepto de integración y sistema integrado de gestión (SIG), así como en las concepciones teóricas actuales sobre algunas soluciones organizativas que se aplican en las empresas haciéndose énfasis en el análisis de los elementos comunes. Se presenta además la propuesta del modelo y el procedimiento. El modelo elaborado está basado en la filosofía de la mejora continua y permite integrar en un mismo sistema de dirección elementos del sistema de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad e higiene ocupacional, control interno, dirección estratégica, por objetivo y valores y capital humanos. Este, ayuda a alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización mediante un conjunto de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y en el pensamiento disciplinado. Por lo tanto, es un conjunto de etapas, en la que se trabaja una idea de forma sistemática y ordenada para lograr la mejora continua (Guilarte, 2011).

Un Sistema de Gestión hace que las empresas funcionen como unidades completas con una visión integral. Ello engloba la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios de calidad.

Por su parte, en Colombia, el autor Suárez (2015) refiere que, la capacitación debe ir relacionada con el desarrollo y aplicación de aquellas competencias que requiere el empleado desde su cargo, a aquellos conocimientos y lineamientos que parten de la estandarización de la empresa o temas que apliquen para su labor y que son necesarios para la ejecución de sus actividades. La capacitación es un proceso que involucra a todo el recurso humano de la organización, aplica para todo el personal, desde la alta gerencia hasta los cargos operativos, no aplica únicamente para el personal nuevo, inclusive el personal antiguo que aunque ya conoce la forma de operar en la organización necesita capacitación en lo que ya conoce para que le sirva como retroalimentación, mejora y aumento de su eficiencia y capacitación en nuevos procesos, cambios de operación u otras temáticas que representan un aporte al desarrollo del personal (Suárez, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, Agudelo (2015), habla sobre la calidad de la atención de salud. La cual se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Por lo tanto, la satisfacción del usuario con respecto a los servicios prestado por el Hospital Santander ESE, es de gran importancia para la Institución, debido a que esta, constituye un indicador de calidad, de imagen institucional y operativo, que, al no cumplir con el estándar, puede

llevar a la entidad a tener problemas económicos, financieros, legales y de pérdida de imagen institucional. Por ello, es importante brindar al usuario una atención que sea adecuada a sus expectativas y procure su satisfacción (Agudelo, 2015).

9. Diseño Metodológico

9.1. Tipo de Estudio

El tipo de estudio que se plantea para el presente proyecto de investigación es el Descriptivo mediante una metodología analítica, de acuerdo a lo expresado por Hernández, Méndez y Baptista (2017), ya que se ha identificado una problemática dentro de la realidad social de una comunidad que se pretende descubrir a profundidad por medio del análisis descriptivo y, posteriormente, se plantarán las soluciones indicadas de acuerdo a los hallazgos encontrados. Asimismo, se contextualiza dentro del marco cualitativo descriptivo ya que referencia acciones humanas de orden social que son advertidas y asimiladas para su mejoramiento y capacitación dentro de un colectivo social específico (Hernández, Méndez y Baptista, 2017).

9.2. Objeto y Unidad de análisis

El objeto del presente estudio e investigación hace referencia al diseño de programa de capacitación para el personal del Hospital Santander ESE del Municipio de Caicedonia Valle del Cauca, aplicable, inicialmente, durante el segundo semestre del año 2020, con la posibilidad de posteriores actualizaciones y mejoras de acuerdo las necesidades de la población objeto de estudio o de la misma institución pública de salud. De igual manera la unidad de análisis se delimita específicamente en la ESE Hospital Santander, determinada

por el componente humano en los niveles administrativo y operativo de la institución en sus distintas áreas de trabajo y funcionamiento.

9.3.Área de Estudio

El área de estudio está delimitada dentro del sector de la salud en la Entidad Social del Estado Hospital Santander ubicado en el Municipio de Caicedonia en el departamento de Valle del Cauca; lo que representa un área de estudio enfocada en el sector público mediante el ejercicio de funcionarios públicos con nombramiento ya que las connotaciones de responsabilidad, cumplimiento y muestra de resultados le competen aún más a este tipo de funcionarios por ser la representación de un conglomerado mayor para el cual se está administrando; además, de acuerdo a las formas de vida moderna es necesario referir una constante innovación y cambio enfocadas en las políticas globales de desarrollo y evolución como lo señalan Sepúlveda, y otros (2017), al referir que:

Fijar un horizonte centrado en la generación de conocimiento y la innovación se convierten en elemento clave, que le permitirán a todas las entidades del Estado colombiano establecer herramientas, metodologías y estrategias que las harán capaces de competir en un mundo que pide una gestión cada vez más eficiente de lo público (pp.8-9).

Es decir, que la investigación hace parte esencial de los nuevos retos de la sociedad moderna colombiana en términos de proyección social e innovación, basadas en el Estado como ejemplo para la construcción conjunta de un nuevo país.

9.4.Decisión Muestral

La población general de la ESE Hospital Santander ubicado en el Municipio de Caicedonia en el departamento de Valle del Cauca es de, aproximadamente, trabajadores asistenciales y técnicos; distribuidos, igualmente, en las distintas áreas de trabajo como gerencia, facturación, contabilidad, recursos humanos, glosas, laboratorio clínico, urgencias y rayos x. De esta población ha salido la decisión muestral correspondiente a 63 colaboradores que hacen parte de la operatividad de la entidad.

Calculo tamaño muestra finita:

N = Tamaño de la Población

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

P = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q ($1 - p$) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

E = Error de estimación máximo aceptado

Parâmetro	Valor
N	63
Z	2.576
P	0.01
Q	0.98
e	2%

Nivel de confianza 99%= 2.576

$$N = (63 \times 2,576) \sqrt{2 \times 0.98 \times 0.01} / (\%2 \times (63-1) + 2,576) \sqrt{2 \times 0.01 \times 0.98} = 62$$

9.5.Método de Investigación

El método de investigación que se emplea en la presente investigación científica es el de orden Cualitativo descriptivo, debido a que parte de la observación y análisis de un tema específico identificado por el investigador dentro de la comunidad local en la que se desenvuelve como lo señalan Hernández, Méndez y Baptista (2017); para luego recopilar información basada en la literatura del estado del arte y en las declaraciones de los mismos participantes en la investigación, interpretando los puntos de vista, necesidades y aspectos cognitivos de la realidad social investigada para proponer soluciones en este sentido, considerando los significados y valoraciones halladas. Asimismo, no se pretenden hallar soluciones numéricas o cuantificadas, sino desglosar las cualidades, físicas y cognitivas, del fenómeno estudiado para comprender mejor su realidad y plantear las soluciones acordes a las necesidades y realidad contextualizada (Hernández, Méndez y Baptista, 2017).

Fuentes, Técnicas e Instrumentos de recolección de información:

Las fuentes referenciadas en el presente estudio de investigación se han clasificado en dos niveles de importancia, proximidad y afectación, así:

Primarias.

- Empleados de la ESE Hospital Santander de Caicedonia.

- Coordinador de talento humano de ESE Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca.
- Documentos oficiales.
- Literatura al respecto.

Secundarias

- Público externo de la ESE Hospital Santander de Caicedonia.
- Internet.
- Control Interno.
- Área de talento humano.

Asimismo, las técnicas utilizadas fueron:

- Análisis documental
- Observación participante

Por su parte, los instrumentos para la recolección de la información se han visto limitados debido a los sucesos imprevistos que ocurren en la actualidad del mundo entero debido a las condiciones de aislamiento social que ha provocado el virus Covid-19 en todo el planeta; por lo que se muestran a continuación:

- Evaluaciones de desempeño
- Encuesta de percepción digital

9.6.Procedimiento para la obtención y análisis de datos

Para la obtención de información se procede, inicialmente, con la observación y la referencia teórico-literaria como sustento básico para la definición del estado del arte y las distintas connotaciones referidas al contexto propio de la investigación; seguidamente se procede al acercamiento con la población objeto de estudio, enfocados en la decisión muestral, para hacer la encuesta de percepción y analizar las evaluaciones de desempeño de cada uno de ellos. Asimismo, se mantiene la observación participante durante el desarrollo del estudio, así como la metodología analítica descriptiva.

9.7.Posibles fuentes de error

Las posibles fuentes de error que puedan crear un margen, mínimo, de distorsión sobre la realidad del tema investigado se relacionan con los métodos de aplicación y la población muestra del estudio, como se explica a continuación:

- **Métodos.** De acuerdo a las condiciones de aislamiento social que presenta Colombia debido al virus Covid-19, los instrumentos para la recolección de información se han debido hacer de manera virtual utilizando las herramientas TIC disponibles, en la actualidad, para este fin; por lo tanto, algunos de los empleados por razones como la edad, la actitud, preparación académica, nivel educativo o acceso, entre otras muchas, pueden presentar alteraciones que distorsionen el curso investigativo real.

- Población. Asimismo, al responder algunos de los interrogantes planteados en los instrumentos de recolección de información pueden sentir presión o compromiso debido a la condición de servidores públicos y, también, se altera la realidad de la investigación impactando en los resultados definitivos y las propuestas de transformación y cambio.

9.8.Modalidad

La modalidad del presente estudio se contextualiza dentro de la investigación orientada a la formación del recurso humano; asimismo, se encuentra dentro de los parámetros y connotaciones del sistema de gestión integral en el campo de acción colombiano.

9.9.Recursos Disponibles

9.9.1. Recursos Humanos.

Tabla 1: *Integrantes*

Código	Nombre
201351186	Johan Sebastián Henao Valencia

Fuente. Autoría propia

Tabla 2: *Asesor*

Asesor	Nombre	Profesión
Metodológico	Oscar Marino Duran Aguado	Administrador de Empresas

Fuente. Autoría propia

9.9.2. Recursos Materiales.

- Computador
- Internet
- Agenda
- Lápices y lapiceros

9.9.3. Materiales de apoyo.

- Tablet
- Smartphone

10. Análisis externo e interno del Hospital Santander

10.2. Análisis interno

El Hospital Santander de Caicedonia Valle tuvo origen en el acuerdo No. 63 de julio de 1939 del Concejo Municipal de Caicedonia, con motivo del centenario de la muerte del General Francisco de Paula Santander. El hospital tiene una estructura organizacional que se divide en tres grupos principales, a continuación, se enuncia esta estructura:

✓ Área de dirección.

Junta directiva, gerencia, comités, control interno y gestión de calidad, asesoría jurídica, atención al usuario y comunicación.

✓ Área asistencial:

Subgerencia científica, unidad funcional de urgencias, unidad funcional de hospitalización y cirugía, unidad funcional de servicios ambulatorios, unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico.

✓ Área administrativa.

Subgerencia administrativa y financiera, unidad funcional financiera, unidad funcional de ambiente físico, unidad funcional de tecnologías de la información y la

comunicación TIC, unidad funcional de talento humano, unidad funcional de archivo y ventanilla única, unidad funcional de servicios generales. Actualmente los elementos descritos a continuación hacen parte de su activo estratégico.

Misión.

Mejorar las condiciones de salud a través de la prestación de un servicio oportuno, humanizado, seguro, con calidad a la población de Caicedonia y otros; con énfasis en la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación encaminado hacia un desarrollo social, integral y sostenible (Hospital Santander E.S.E., 2020).

Visión.

La ESE Hospital Santander en el año 2013 se visualiza como una Institución Hospitalaria de Segundo Nivel de Complejidad, prestadora de servicios integrales de salud, competitiva con un alto nivel de calidad humanista y social al servicio de toda la comunidad de Caicedonia Valle y su área de influencia (Hospital Santander E.S.E., 2020).

Tabla 3. Factores internos a evaluar

Financieros – Infraestructura
Acceso al capital
Disponibilidad
Capacidad y estado de los activos
Procesos
Diseño
Capacidad
Ejecución
Procedimiento
Entradas y salidas

Personal
Salud
Seguridad
Capacidad
Conocimiento
Academia
Tecnología
Disponibilidad de datos y sistemas
Integración de datos
Desarrollo
Producción
Mantenimiento

Fuente. Elaboración propia. Datos del Hospital Santander de Caicedonia

En la actualidad, la E.S.E Hospital Santander, es una empresa que presta todos los servicios de salud de primer nivel y ha buscado ampliar su portafolio de servicios, brindando atención de segundo nivel en: Otorrinolaringología, Pediatría, Ortopedia, Ginecología, Medicina Interna, Cirugía, Ecografías, Radiología y algunos exámenes de laboratorio especializados. Igualmente, los procesos de Gestión de Salud Oral, Gestión de Rehabilitación y Rehabilitación, Gestión de Consulta Externa y Gestión de Suministro de Medicamentos se encuentran certificados con la norma ISO 9001.2008 del Icontec (Hospital Santander E.S.E., 2020).

Tabla 4. Análisis estructural Factores internos

VARIABLES INTERNAS	F/D	DM	Dm	fm	FM
1.Disposicion para el trabajo.	X				
2.Infraestructura.				X	
3.Personal calificado.					X
4.Organizacion y coordinación.				X	
5.Unico oferente en el mercado Caicedonita.				X	
6.Recursos financieros.			X		
7.Falta de control.		X			
8.Falta de tecnología básica y mantenimiento			X		
9.Desmotivacion del personal.		X			
10.Servicios en el nivel de atención.	X				

F – Fortaleza

D – Debilidad

FM – Fortaleza Mayor

DM – Debilidad Mayor

fm – Fortaleza Menor

dm – Debilidad Menor

A lo anterior, se logra evidenciar que el personal presenta debilidades en las diferentes variables relacionadas que hacen parte del sector interno de la organización, por consiguiente, es pertinente precisar y fortalecer un plan de capacitación orientado al sector del recurso humano.

Tabla 5. Matriz de evaluación de factores internos

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIF.	PESO PONDERADO
FORTALEZAS:			
1.Disposicion para el trabajo.	10	1	10
2.infraestructura.	10	1	10
3.Personal calificado.	30	3	90
4.Organizacion y coordinación.	20	2	40
5.Unico oferente en el mercado Caicedonita.	30	3	90
DEBILIDADES:			
1.Recursos financieros.	10	1	10
2.Falta de control.	30	3	90
3.Falta de tecnología básica y mantenimiento	10	1	10
4.Desmotivacion del personal.	30	3	90
5.Servicios en I nivel de atención.	20	2	40
TOTAL	200	20	480

Fuente. Elaboración propia

Por consiguiente, se logra evidenciar factores que requieren ser valorados para mejorar su peso ponderado y prestar un mejor servicio; el recurso humano y los recursos financiero son una brecha que requieren mayor control y eficiencia a partir de un plan de capacitación que permite mejorar el aspecto sector humano para controlar los gastos representativos en la operatividad misional de la Ese Hospital Santander de Caicedonia.

10.3. Análisis externo

Se inicia este análisis del sector, con una contextualización geográfica, que permita conocer la extensión y darse una idea de lo que, dentro del él, se puede ofrecer. El Municipio de Caicedonia se encuentra ubicado en el occidente colombiano al nororiente del departamento del Valle del Cauca, geográficamente se localiza a 4° 19' 25'' latitud norte y 75° 50' 00'' longitud oeste, limita al norte y al oriente con el departamento del Quindío (río La Vieja) y por el sur y el occidente con el municipio de Sevilla (quebrada Sinaí y río Pijao), su temperatura promedio es de 23°C, con una distancia de la capital del departamento de 180 km. Su extensión es de 169 Km² en un perímetro de 76.5Km; gran parte de su relieve es montañoso y forma parte de la vertiente occidental de la cordillera central de los Andes a una altura sobre el nivel del mar de 1.100 msnm. Así mismo, el municipio de Caicedonia cuenta con una extensión geográfica de 173.18 kilómetros cuadrados, de las cuales 3.57 pertenecen al área urbana y 169.61 kilómetros cuadrados al área rural. De acuerdo con el departamento administrativo de planeación municipal se encuentra distribuida en 24 veredas, 3 centros poblados y 19 barrios (Municipios de Colombia, 2021).

Ya teniendo una imagen específica de la geografía del municipio, se procede a hablar sobre el sector salud o instituciones que prestan servicios de salud dentro del Municipio y que de una u otra forma, podrían ser competencia para el Hospital Santander, dejando claro que, el hospital es una E.S.E., de primer nivel y que presta servicios complementarios con algunas especialidades médicas, facilitando la atención de los usuarios, sumado a sus herramientas físicas y tecnológicas que les ayudan a tener una

mejor calidad en los servicios. A continuación, se relaciona una lista de entidades prestadoras de diferentes servicios de salud, que se encuentran registrados en la Cámara de Comercio, resaltando que, la Cámara de Comercio dejó claro, mediante un comunicado anexo al final de esta investigación que, las entidades prestadoras de servicio de salud, son entidades que no se encuentran obligadas a matricularse en cámara de comercio, estas se deben registrar ante el ministerio de salud y son ellas quienes dan la autorización y más si son entidades públicas; sin embargo en cámara de comercio si se registran algunas que prestan su servicio como entidad privada.

Tabla 6. Listado de entidades prestadoras de servicios médicos y de salud en el Municipio de Caicedonia

Empresa o Entidad	Servicio prestado
Audifarma S.A.	Comercio al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador
Centro diagnostico psicosenométrico del Valle del Cauca S.A.S..	Actividades de la práctica médica sin internación
IPS ICB estética S.A.S.	Actividades de la práctica de procedimientos estéticos no quirúrgicos, sin internación
Droguerías Génesis JM	Venta al por mayor y detal de toda clase de medicamentos, dispositivos médicos, suplementos dietarios, cosméticos y productos de higiene.
Prevenir empresa de servicios de salud familiar I.P.S. S.A.S.	Prestación de servicios de salud de primer nivel.
Corporación de servicios médicos internacionales Them & CIA Cosmitet	Actividades de la práctica médica.

Fuente. Elaboración propia. Datos Cámara de Comercio de Sevilla

En concordancia a lo anterior, se puede observar que no es muy grande la competencia que puede presentar el Hospital Santander, ya que, las entidades que figuran dentro de este listado, son empresas de carácter privado y con servicios no hospitalarios, solamente una de ellas presenta atención de primer nivel. No obstante, se debe tener en cuenta lo que informó la Cámara de Comercio, sobre el registro de las entidades públicas de salud, quienes no están en la obligación de hacerlo y tampoco las privadas, lo que hace muy difícil el control de las mismas. Detalladamente con lo encontrado se evidencia que la competencia no es alta dentro del Municipio, pero sí fuera de él.

Las E.S.E, son entidades públicas que prestan servicios de salud, poseen autonomía administrativa y financiera, estas se rigen por el régimen privado de contratación; además cumplen con la eficacia de los prestadores de servicio y la efectividad del personal administrativo. De igual forma, basada en la legalidad que brinda la Constitución Política, se aplicará el régimen de inhabilidades e incompatibilidades y prohibiciones aplicables a los funcionarios públicos y personas privadas (Arboleda & Núñez, 2017).

La siguiente tabla, muestra los factores externos de mayor relevancia.

Tabla 7. Factores externos

Económicos
Disponibilidad de capital
Competencia
Emisión de deuda o no pago
Liquidez
Políticos
Cambio de gobierno
Legislación
Políticas públicas
Regulación
Sociales
Responsabilidad social
Demografía
Tecnológicos
Datos externos
Interrupciones
Comercio electrónico
Ambientales
Catástrofes naturales
Desarrollo sostenible
Energía
Emisiones y residuos

Fuente. Elaboración propia. Datos del Hospital Santander de Caicedonia

La población DANE proyectada en el municipio de Caicedonia para el año 2010, citado por Valencia y Sánchez (2020), asciende a 30.340 personas, de las cuales son del género masculino 15.415 y del género femenino 14.925. Se observa un estrechamiento notable para ambos sexos en los grupos de 30 a 45 años, y la existencia de importante número de personas mayores de 65 años. También el Hospital atiende un potencial de población flotante de varios municipios cercanos de los Departamentos de Quindío

(Génova, Córdoba, Pijao y la Tebaida) y del Valle del Cauca (Zarzal y Sevilla), que se estima en 10.000 personas aproximadamente (Valencia & Sánchez, 2020).

Tabla 8. Guía de análisis interno. Factores internos

VARIABLE	A/O	AM	Am	Om	OM
Disponibilidad de capital		X			
Competencia	X				
Emisión de deuda o no pago		X			
Liquidez		X			
Cambio de gobierno	X				
Legislación	X				
Políticas públicas					X
Regulación				X	
Responsabilidad social				X	
Demografía			X		
Datos externos				X	
Interrupciones			X		
Comercio electrónico	X				
Catástrofes naturales			X		
Desarrollo sostenible	X				
Energía	X				
Emisiones y residuos			X		

Fuente. Elaboración propia

Tabla 9. Matriz de evaluación de factores internos

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	CALIF.	PESO PONDERADO
Oportunidades			
1. Alta capacidad técnica	10	2	20
2. Reconocimientos externos	10	3	30
3. Organización y coordinación	20	2	40
4. Eficacia en el trabajo	30	2	60
5. Personal Calificado	30	3	90

Tabla 10. Matriz de evaluación de factores internos

Debilidades			
1. Capacitación y actualización	20	1	20
2. Recursos financieros	10	3	30
3. Recursos humanos insuficientes	30	2	60
4. Infraestructura Obsoleta	20	3	60
5. Desmotivación del personal	30	2	60
TOTAL	200	22	480

Fuente. Elaboración propia

Teniendo en cuenta este análisis interno y externo, se realiza a continuación una DOFA que busca fortalecer este análisis e identificar las posibles debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con las que cuenta el Hospital Santander de Caicedonia y desde allí, abordar el plan de capacitación.

11. Análisis DOFA.

Dentro del desarrollo de este trabajo, el análisis DOFA, se convierte en una herramienta de diagnóstico para la generación y visualización de posibles estrategias, partiendo de la identificación de los factores internos y externos de la organización, dada su situación actual y contexto. Por lo tanto, se identifican las áreas y actividades que presentan mayor potencial, para un mejor desarrollo de la entidad hospitalaria, y que permitan minimizar los impactos negativos que se puedan presentar. Por consiguiente, la siguiente ilustración DOFA, muestra cuáles son las posibles amenazas y fortalezas del hospital Santander de Caicedonia, teniendo en cuenta que, es un hospital de nivel menor y que presenta problemas de recursos y de innovación tecnológica en algunos casos. Sumado a las constantes quejas por la atención prestada por parte de algunos integrantes de su cuerpo de colaboradores



Ilustración 2. Análisis DOFA del Hospital Santander de Caicedonia

Fuente. Elaboración propia

Dentro de este análisis planteado mediante DOFA, se pudo determinar que, el hospital Santander de Caicedonia tiene la posible solución para algunas de sus debilidades y poder convertirla en una fortaleza, y es la prestación y atención digna y respetuosa de los diferentes servicios médicos, pues es cuestión de poder implementar rigurosas jornadas de capacitación, que busque sensibilizar a los colaboradores con el estado de los diferentes pacientes y comprendiendo que la atención al cliente es un eje fundamental para el desarrollo de las empresas. No obstante, es importante reconocer que el hospital hace un gran esfuerzo por prestar un buen servicio, pese a todos los factores en contra que se puedan presentar para la ejecución normal de sus actividades y obligaciones.

Por consiguiente, se trazan las siguientes estrategias, según lo arrojado y evidenciado dentro de la DOFA realizada:

Tabla 11. Estrategias de aprovechamiento de oportunidades y fortalezas

Estrategias para aprovechar las fortalezas y oportunidades
Estímulos al personal
Proyección de la entidad
Capacitación y actualización
Financiamiento externo
Uso transparente y adecuado de la cooperación externa
Ofertar servicios privados
Mejorar y aprovechar los recursos disponibles

Fuente. Elaboración propia

Tabla 12. Estrategias de mitigación o superación de debilidades y amenazas

Estrategias para superar o mitigar las debilidades y amenazas
Nueva forma de pago a los hospitales
Uso más racional de los recursos
Estabilidad y estímulos al personal
Capacitación del recurso humano
Más auditoría y control
Capacitar y fortalecer las jefaturas
Cooperación interna y externa
Conseguir incrementos presupuestales

Fuente. Elaboración propia

Estas estrategias establecidas, son a nivel general del hospital Santander arrojadas y pensadas según el DOFA creado frente a la E.S.E., es importante buscar la forma de tenerlas en cuenta para un desarrollo a corto y mediano plazo, para que, en este conjunto con la capacitación del personal, se pueda tener un engranaje completo de servicios y atención de calidad dentro del hospital.

12. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Analizan un sector en función de cinco fuerzas existentes a través del análisis y la identificación. Esto permite a la empresa conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Así, se puede realizar un análisis con el objetivo de hacer frente a la situación.

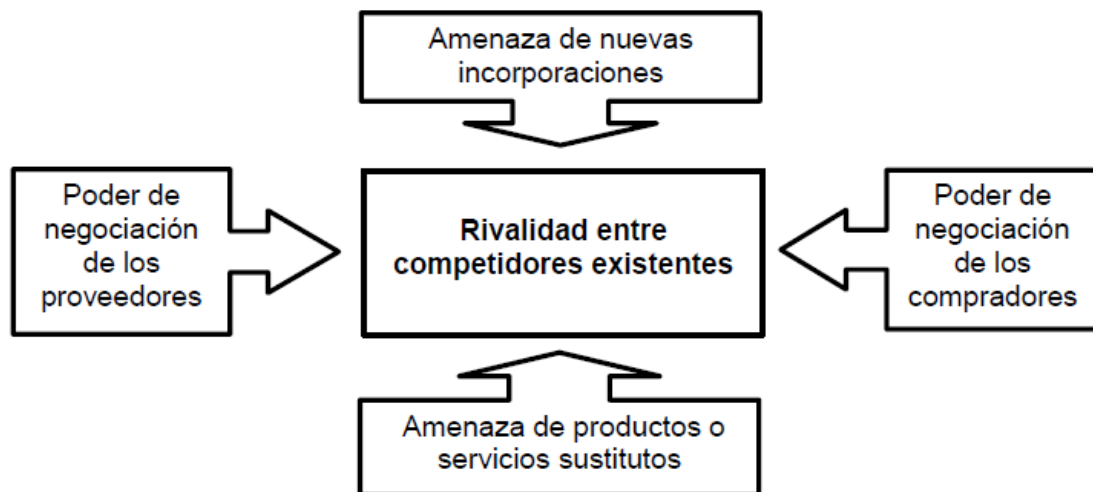


Ilustración 3. Fuerzas de Porter

- **Rivalidad entre las empresas:** Es el resultado de las otras cuatro fuerzas. En función de la rivalidad existente entre la competencia, la rentabilidad obtenida en el sector será mayor o menor.
- **Poder de negociación de los clientes:** Si el mercado cuenta con pocos clientes, se corre el riesgo de que estén bien organizados y se pongan de acuerdo en cuanto a los precios que consideran que tienen que pagar. Esto se convierte en una amenaza para la empresa.
- **Poder de negociación de los proveedores:** Amenaza que corre a cuenta de los proveedores debido al gran poder de negociación.
- **Amenaza de los nuevos competidores entrantes:** Existen ciertas barreras de entrada a los nuevos productos que se quieran introducir en un determinado mercado.

- **Amenaza de productos sustitutos:** En los mercados en los que existen productos muy similares entre sí supone una escasa rentabilidad para la gran mayoría (Dircomfidencial, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior expuesto, se prosigue a estructurar una tabla, aplicando las 5 fuerzas de Porter para el Hospital Santander de Caicedonia

Tabla 13. Desarrollo fuerzas de Porter para el Hospital Santander de Caicedonia

Fuerza competitiva	Análisis para el Hospital Santander de Caicedonia
Amenaza de nuevos competidores	El riesgo de los competidores es alto, ya que, las EPS subsidiadas, están realizando negociaciones con IPS pequeñas, con el fin de disminuir costos de operación o están acaparando el mercado, creando sus propias instituciones prestadoras de servicios de salud, llevando a los pacientes a utilizar las mismas EPS como IPS. Sumado a que, prefieren contratar en ciudades cercanas por menos costos, sin prever que sea menos beneficioso para el paciente.
Rivalidad entre competidores	Este riesgo es alto, puesto que hay una competencia agresiva, basada en precios más que en la diferenciación de los servicios prestados. Se reconoce que la demanda es alta, pero el mercado está controlado por las EPS, ya que estas, pueden hacer la elección de la IPS e imponen condiciones que dificultan la competencia, ya que, por operatividad, no llegan a hacer rentables sus propuestas.
	La relación duradera con algunos proveedores es un factor beneficioso tanto para el paciente, como para la entidad. Porque esto genera confianza

Poder de negociación de los proveedores	entre ambos y ayuda a que la prestación del servicio sea oportuna, eficiente y segura. En el caso del Hospital Santander de Caicedonia se organizaron políticas de pronto pago con manejo de créditos oportunos, para mitigar un poco las demoras e los pagos y con ello, fomentar el cumplimiento de pago y afianzar las negociaciones y generar órdenes de compra oportunas.
Amenaza de nuevos productos sustitutivos	En el mercado de la salud el riesgo no es muy alto, pero no se puede ignorar, que las personas están acudiendo a las prácticas de la medicina alternativa o a la automedicación, lo cual genera un riesgo para la salud propia en algunos casos y una amenaza para las EPS, porque evita que los pacientes hagan uso de los servicios médicos y con esto se deja de percibir en ingreso por copagos, etc.
Poder de negociación de los clientes	En este caso, los pacientes (clientes) se negocian con una buena atención y prestación oportuna del servicio, ya que, todos son en su gran mayoría afiliados a las EPS o a régimen subsidiado del gobierno, lo que les implica acudir al centro hospitalario de forma obligatoria. No obstante, el hospital Santander, presta servicios particulares que ha posicionado con profesionales idóneos y con un servicio de calidad y alta tecnología.

Fuente. Elaboración propia

13. Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la ESE Hospital Santander.

A continuación, se realiza encuesta a partir de requerimientos en conocimientos, saberes y actitudes del manual de funciones, para identificar las necesidades de capacitación específicas de cada cargo.

CARGO: ENFERMERA	CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Participar en el diseño, elaboración y ejecución del plan territorial de salud, de los proyectos especiales y los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud			X	
2. Participar en la elaboración y desarrollo de programas de promoción y prevención de salud a la comunidad			X	
3. Identificar las condiciones de edad, sexo y salud de la población objeto			X	

Fuente. Elaboración propia

No obstante, a partir de las respuestas dadas por los colaboradores de la ESE Hospital Santander de Caicedonia, se realiza un análisis de las necesidades correspondientes a cada cargo del personal misional y operativo.

Tabla 14. Observaciones arrojadas de la encuesta aplicada

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
1	NIIF	Administración	Virtual	La encuesta muestra que, en este punto, el área contable y de facturación, muestra que se encuentran en un nivel de conocimiento de regular a débil de NIIF. Por lo que, se hace importante poder realizar las actualizaciones necesarias en este tema, para que los profesionales encargados, puedan realizar mejor su trabajo y sin ningún contratiempo en este aspecto, puesto que, cualquier error de procedimiento financiero y en los estados financieros, puede ser muy grave para la entidad.
2	Asistencia primaria en enfermería	Enfermería	Presencial	El área de enfermería, presenta nivel débil en competencias actitudinales como el trabajo en equipo, relaciones interpersonales y colaboración. Sumado a ello, presentan un comportamiento regular en procesos de atención al usuario y en la aplicación de las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios. Lo que evidencia que, la capacitación se torna urgente para este personal, ya que son el primer contacto que tiene el paciente al ingresar a la entidad y además, son la mano derecha en apoyo al cuerpo médico y a la asistencia de los pacientes en general.

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
3	Técnicas esenciales de enfermería	Enfermería	Presencial	La aplicación de las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios, los conocimientos generales del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el conocimiento e implementación de las actualizaciones del Sistema General de Seguridad Social en salud y el conocimiento y aplicación del manual de calidad de la Institución en coherencia con el plan estratégico y el plan operativo de la unidad en que se desempeñe o de los procesos en que participe, son temas en los que el área de enfermería salió con calificación regular y esto hace que el servicio y atención al usuario, sea algo deficiente porque su aprendizaje no es continuo y aquí se demuestra que la capacitación es necesaria y urgente para este personal.
4	Ofimática – Facturación	Facturación	Semipresencial	Las normas sobre facturación de servicios en Entidades de salud, el conocimiento y manejo de sistemas de información y la orientación al usuario y al ciudadano, son temas en los que esta área se encuentra en niveles regulares y se dificulta con ello el buen servicio y eficaz servicio al usuario. Para poder mejorar en estos aspectos, se debe contemplar la capacitación del personal y trabajar en su

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
				constante aprendizaje, para que este se vea reflejado en la satisfacción del usuario por el eficiente servicio que se le presta, además de que la entidad pueda cumplir con sus estándares de calidad.
5	Técnicas de detección por imágenes	Imagenología	Presencial	Aplicar y mantener actualizados los procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades de su cargo, es una actividad de conocimiento básico que debe tener el personal de esta área de imagenología, y es precisamente aquí, donde se ve un nivel regular por el personal de esta área. También, cumplir con todas las normas de higiene y seguridad, utilizando los implementos y equipos adecuados con el fin de prevenir accidentes y riesgos que afecten su estado de salud de acuerdo a las normas de protección radiológicas vigentes y los lineamientos del Sistema de seguridad y salud en el trabajo, es algo que de forma deficiente realiza el personal y esto no solo pone en riesgo a estos colaboradores, sino que, además, se puede poner en riesgo a los usuarios. Así mismo, se presentan otros temas de importancia con niveles regulares y deficientes, los cuales deben ser solucionados a través de la capacitación y de la exigencia por parte del personal

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
				administrativo del Hospital, ya que, esta área a sido una de las más regular calificadas dentro de los ítems de la encuesta aplicada dentro de esta investigación.
6	Riesgos Biológicos	Laboratorio	Presencial	El área de laboratorio, es una de las que mayor riesgo biológico puede manejar dentro de la entidad hospitalaria, por esto, esta es un área que requiere mayor esfuerzo en capacitaciones de forma permanente, porque todo lo que desde allí se pueda salir de control, puede poner en riesgo a colaboradores, empleados y pacientes en general. Dentro de la encuesta aplicada, esta también fue un área que salió con calificaciones regulares y deficientes en temas de gran importancia como: recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas. Funcionamiento de los equipos e instrumentos del laboratorio. Programas Ofimáticos, entre otros presentan deficiencia de aplicación por parte de los empleados. Esto significa que la capacitación sería de gran ayuda para poder no solo superar, sino mejorar estos puntos y otros que son un conjunto que permite ofrecer un buen y seguro servicio dentro del laboratorio.

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
7	RCP (Código Azul)	Médicos	Presencial	Los médicos en cuanto al conocimiento de su cargo, son los mejor favorecidos dentro de la encuesta. No obstante, se deben capacitar en conocimientos de sistemas de información, con el fin de que puedan prestar un servicio integral a los usuarios.
8	Disposición de insumos	Servicios	Virtual	La disposición de insumos, es algo que cambia de forma constante, bajo diferentes normatividades nacionales, impuestas por el Gobierno Nacional, y las cuales, deben ser conocidas a cabalidad por el personal de servicios, lamentablemente es algo en lo que no se capacita al personal y por ende se desconocen todas estas nuevas medidas y normas que urgentemente deben saber. Se sigue apostando por un plan de capacitación, que, en últimas, es la solución a todas estas pequeñas problemáticas, que terminan formando un gran problema para el hospital.
9	Atención al cliente	Todos	Virtual	La atención al usuario es una de las constantes quejas que presentan los pacientes al hospital y a otras entidades de defensa al consumidor, por lo que, todo el personal del hospital, en todas las áreas, deben ser capacitados para mejorar este punto clave tan importante para una entidad como esta. Ya que, esta atención es clave para que mejoren las constantes quejas que interponen

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
				los usuarios. Además, el hospital cuenta con una política de calidad, en la que su pilar fundamental es la buena, eficaz, y rápida atención al cliente, por lo que, deben mejorar inmediatamente en este aspecto.
10	Atención prehospitolaria	Todos	Presencial	La atención Pre Hospitalaria-APH es el servicio que se presta a la comunidad cuando se presentan urgencias, emergencias o desastres en el sitio de ocurrencia del evento y de manera conjunta con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Comprende los servicios de salvamento, atención médica y transporte que se prestan a enfermos o accidentados fuera del hospital, constituyendo una línea de vida y bienestar para todos los que requieren estos servicios. Por lo que, la capacitación en esta atención debe ser adquirida de forma general, inmediata y completa, para que, de esta manera, la humanización de los servicios hospitalarios, terminen beneficiando a los pacientes, que ya por su condición se les debe tener un poco de consideración. Además, es necesario saber los procedimientos necesarios para esta atención y esto solo se adquiere con la capacitación apropiada para estos efectos.

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
11	Bioseguridad	Todos	Virtual	La bioseguridad, es un ítem en los que todos los encuestados salieron en formación regular y otros casos, deficiente, Y, este es un punto muy importante porque dentro del hospital, se deben manejar protocolos que permitan la seguridad y tranquilidad higiénica de todos los involucrados (empleados, administrativos y pacientes).
12	Disposición de Material Biológico	Todos	Virtual	El material biológico, contempla una serie de normas y procedimientos legales, y ambientales que deben ser seguidos estrictamente por el personal de servicios generales por la seguridad propia, del lugar y de todos. Por esto, se deben capacitar en la reglamentación vigente y así mismo todo el personal del hospital, porque el no cumplimiento de esta disposición de residuos, conlleva a multas y sanciones para el hospital.
13	Gestión efectiva del tiempo	Todos	Virtual	Gestionar eficazmente el tiempo es una competencia y una habilidad que se debe valorar muy positivamente en los colaboradores, puesto que es clave para mejorar la competitividad y productividad de nuestras organizaciones. En este aspecto, todos deben ser capacitados, porque otra de las constantes quejas, es precisamente la atención tardía a

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
				los pacientes y los procesos largos de espera frente a cualquier procedimiento, atención o requerimiento del hospital. Debido a esto, la gestión efectiva del tiempo, es una capacitación que a gritos requiere el personal en general del hospital y reclaman los usuarios del mismo.
14	Normatividad vigente	Todos	Virtual	En cada cargo, se establecen normas mínimas vigentes de regulación, y muchas de estas, las desconocen por completo los colaboradores del hospital. Es muy apremiante entonces, que se puedan capacitar en esta parte normativa y legal, para evitar con ello, problemas de mayor gravedad que pongan al hospital en situaciones aparatosas.
15	Sistemas de información	Todos	Virtual	Los Sistemas de Información en Salud (SIS) constituyen el núcleo principal de soporte para la toma de decisiones en las instituciones sanitarias. Así mismo, El sistema integrado de información en salud tiene por objetivo normalizar, integrar y organizar toda la información en salud disponible en sus sistemas de información, en un repositorio accesible y seguro, así como la distribución de la información de la forma más conveniente, para facilitar la toma de decisiones. En la mayoría de las encuestas, el personal presentó niveles

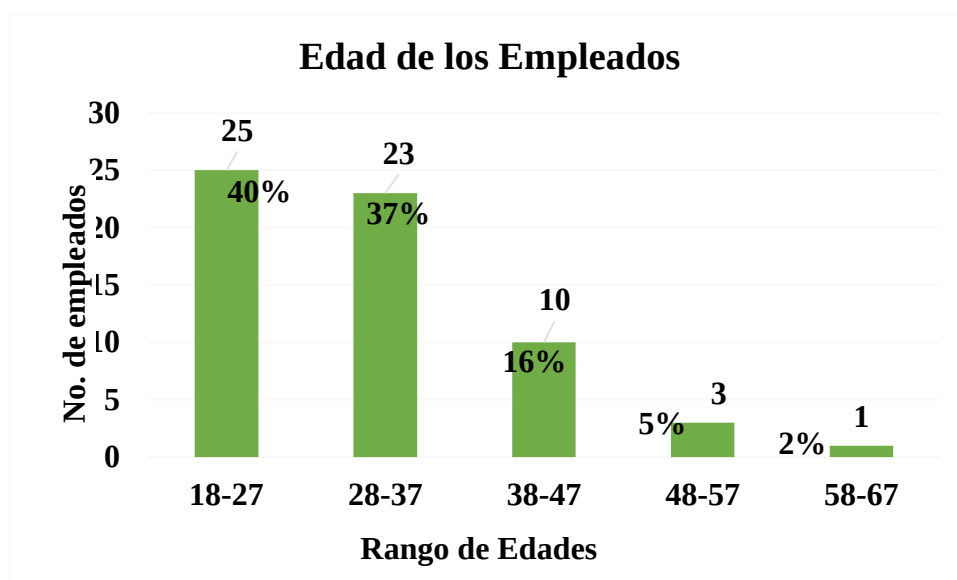
No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
				regulares en los sistemas de información, incluso el personal médico, lo que impide que se puedan tomar las decisiones correctas frente a diferentes emergencias y, además, se retrasan los procesos debido a la falta de dichos protocolos.
16	Relaciones Interpersonales	Todos	Virtual	Las relaciones interpersonales, siendo uno de los factores internos más importantes, es uno de los más afectados dentro del Hospital Santander, según las encuestas aplicadas. Es entonces, como el manejo de las relaciones interpersonales, se refiere a la comunicación interpersonal que se lleva a cabo entre el/la profesional de salud, los pacientes y los miembros de la comunidad. Estas deben ser cordiales, respetuosas y sinceras, para que de esta manera se pueda fortalecer el trabajo en equipo, el sano ambiente laboral y la tranquilidad emocional y mental de todos los colaboradores del Hospital. Por ello, es pertinente capacitar a todo el personal en la importancia de conservar estas relaciones interpersonales, sin confundirse con amistades, amoríos, corrillos, etc. Y que, de esta forma, el ambiente laboral, sea un epicentro de salud sano para todos.

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad	Observación
17	Trabajo en Equipo	Todos	Virtual	El trabajo en equipo multidisciplinario aumenta la seguridad de los pacientes, minimiza los errores médicos, mejora la satisfacción y el rendimiento del personal de salud y posiblemente evita gastos generados por mala praxis y complicaciones. Por ende, la capacitación aquí se requiere y urgente.

Fuente. Elaboración propia

Dentro de las observaciones dadas, según los resultados arrojados por la encuesta, se puede evidenciar que un plan de capacitación, no solo es necesario, sino urgente, pertinente y eficaz para que las problemáticas comunes presentadas en las entidades de salud, puedan ser mitigadas, mejoradas y erradicadas por completo, y así, cumplir con sus políticas de calidad y con la atención adecuada para los usuarios.

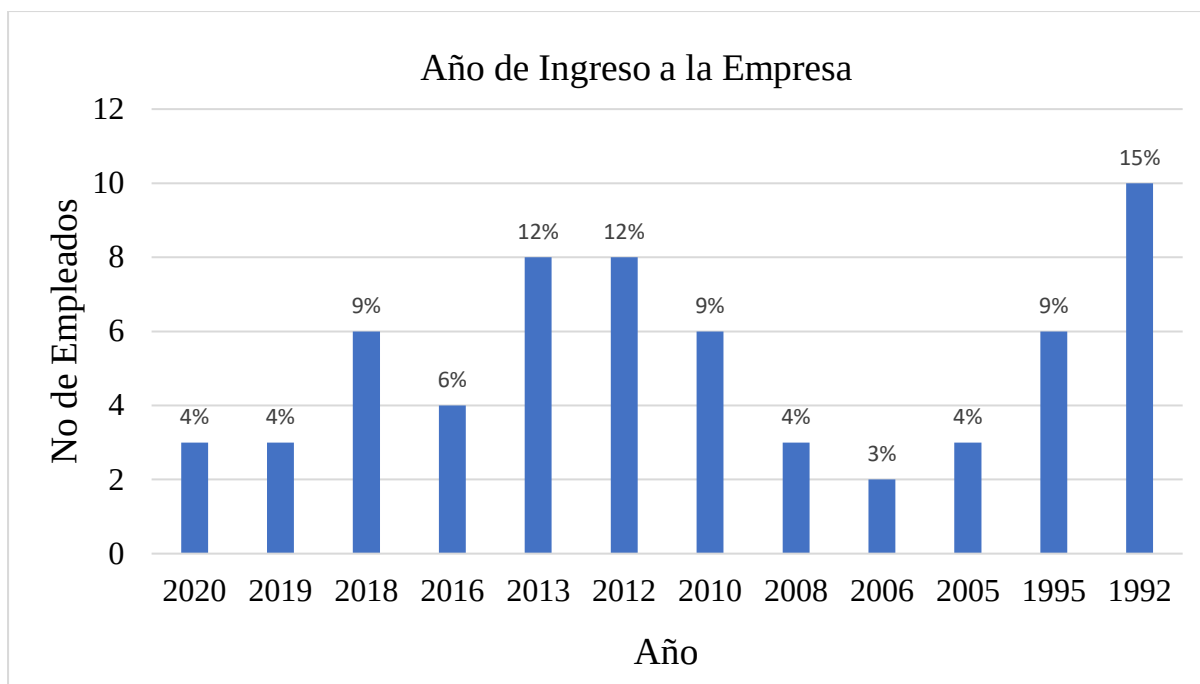
En continuidad a la encuesta, se adelanta los resultados del cuestionario aplicado, para identificar las condiciones propias de la capacitación en la E.S.E. municipal Santander de Caicedonia.



Gráfica 5. ¿En qué rango de edades se ubica?

Fuente. Autoría propia

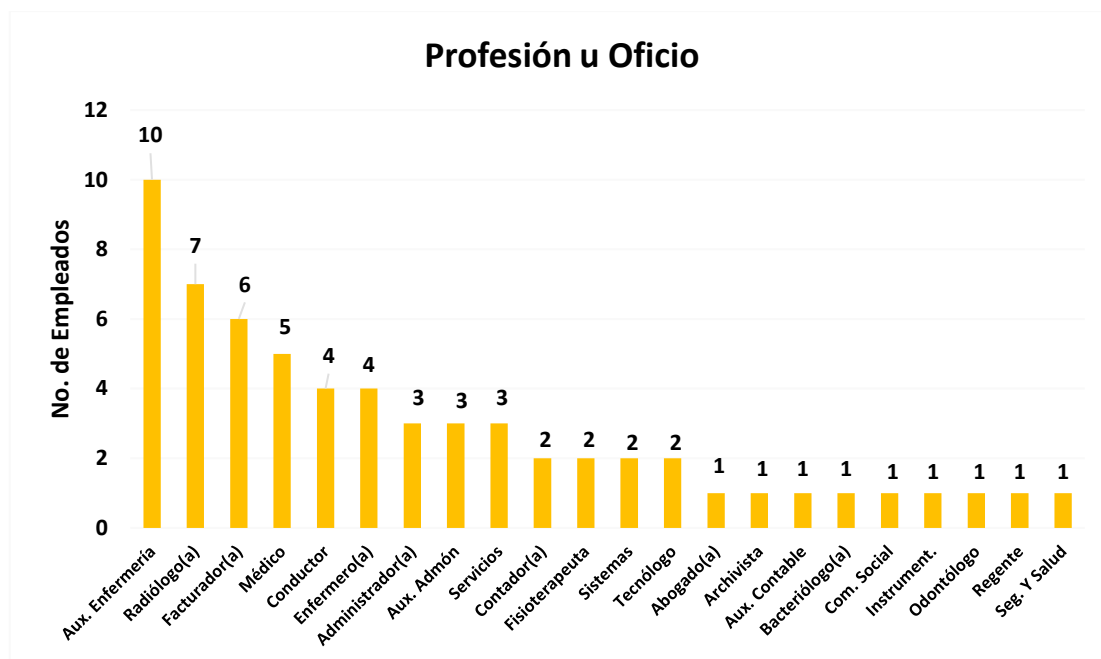
El resultado de la encuesta revela una alta proporción de personas jóvenes dentro de los trabajadores del hospital. El 77% de los encuestados tiene menos de 38 años. Este grupo de edades está en pleno uso de sus capacidades cognitivas para acceder a nuevo conocimiento.



Gráfica 6. ¿En qué año ingreso a la empresa?

Fuente. Autoría propia

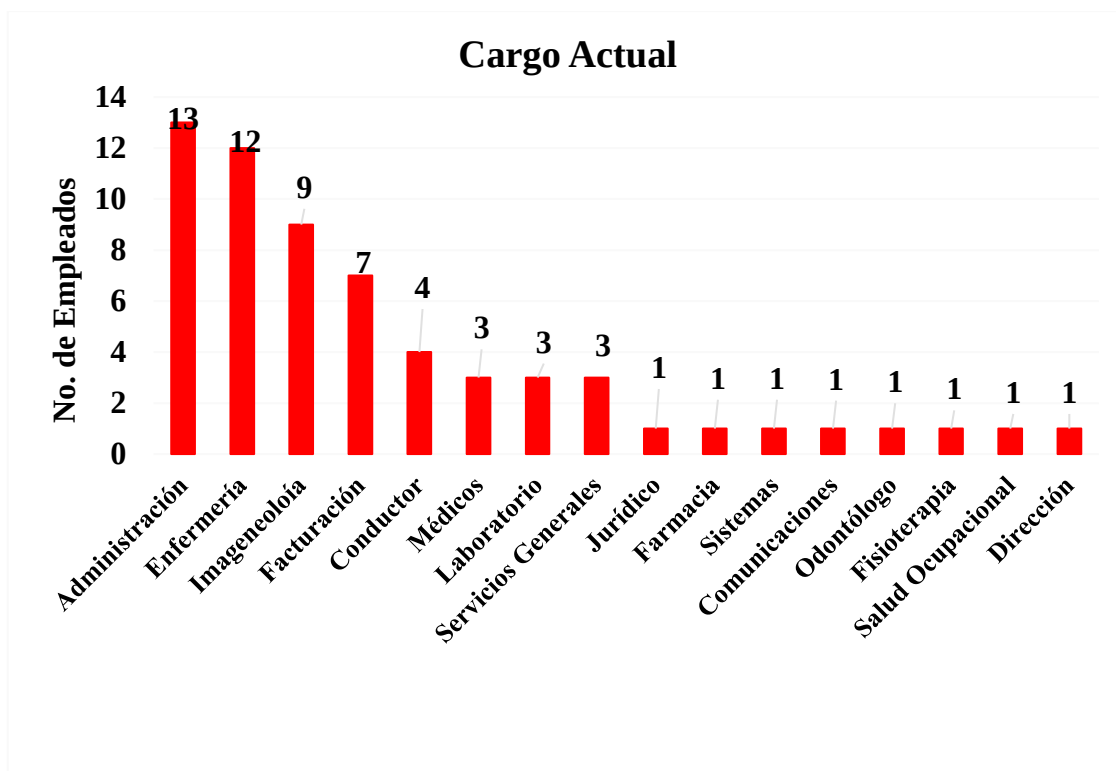
El clima organizacional presenta un personal con cierto grado de antigüedad, en la gráfica se revela que el 46% de los empleados tiene más de dos años en el Hospital. A pesar de la experiencia, se evidencia la carencia de sentido de pertenencia que pudiera tener el personal tendría repercusiones en los resultados y en la gestión de las responsabilidades asignadas a los trabajadores.



Gráfica 7. ¿Cuál es su Profesión u Oficio?

Fuente. Autoría propia

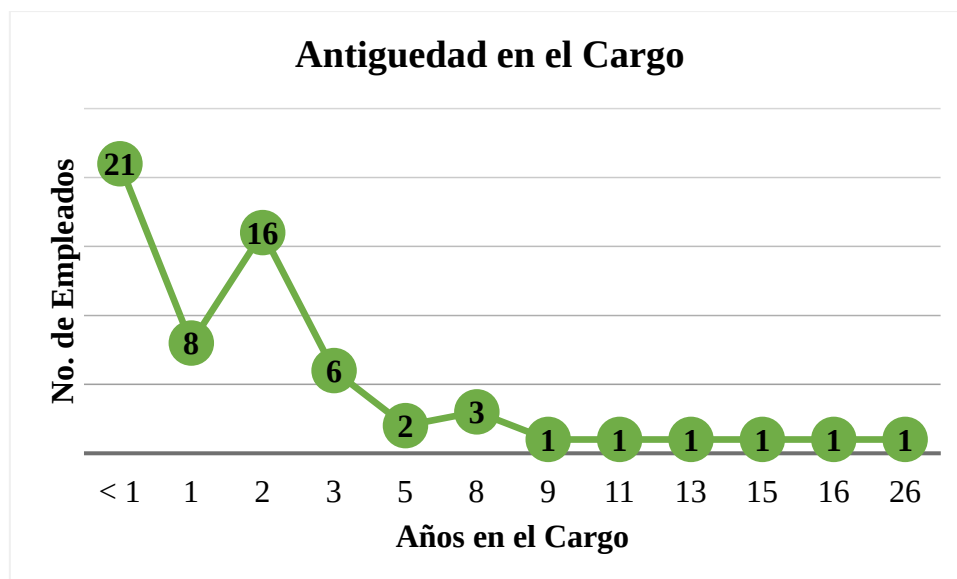
Las respuestas revelan una amplia gama de profesiones y oficios, sin embargo, en su mayoría 33 personas están relacionadas con el sector salud y 16 con el área administrativa y el resto a diversos oficios; los cuales son requeridos para el funcionamiento del Hospital.



Gráfica 8. ¿Cuál es su cargo actual?

Fuente. Autoría propia

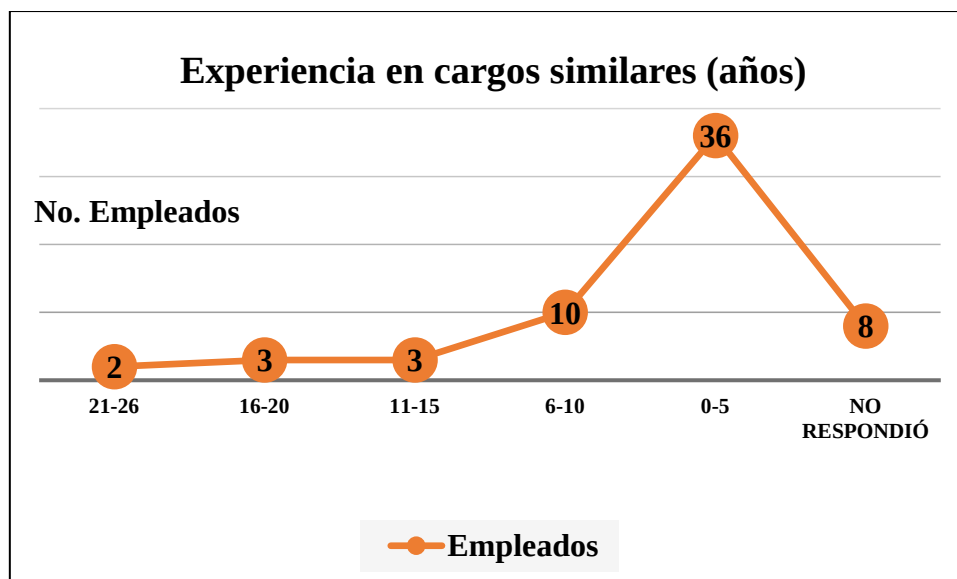
En concordancia con la diapositiva anterior 31 personas ocupan cargos relacionados con las ciencias de la salud y 20 en el área administrativa. Por lo que es evidente que ejercen el oficio para el que están preparados.



Gráfica 9. ¿Cuál es su antigüedad en el cargo?

Fuente. Autoría propia

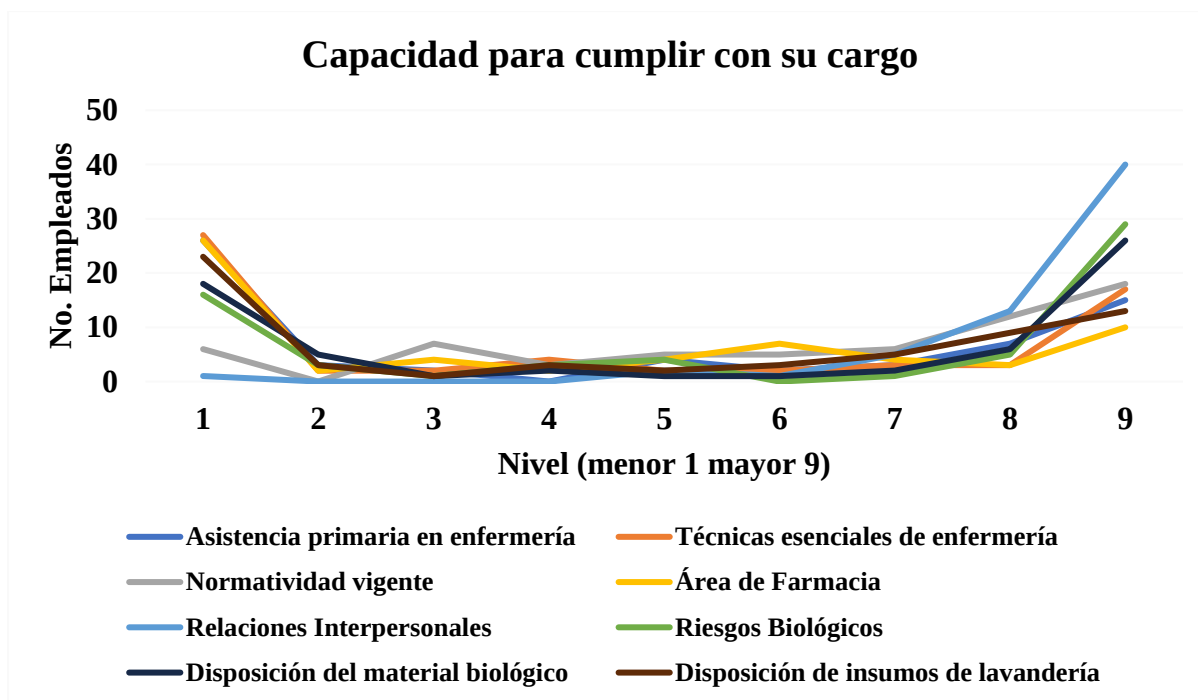
Estos resultados ratifican la alta rotación de personal que tiene el Hospital al tener 45 empleados (72%) de los encuestados menos de dos años de experiencia. Esto debe llamar la atención de la gerencia del Hospital para que tomen las acciones pertinentes.



Gráfica 10. ¿Ha tenido experiencia en cargos similares?

Fuente. Autoría propia

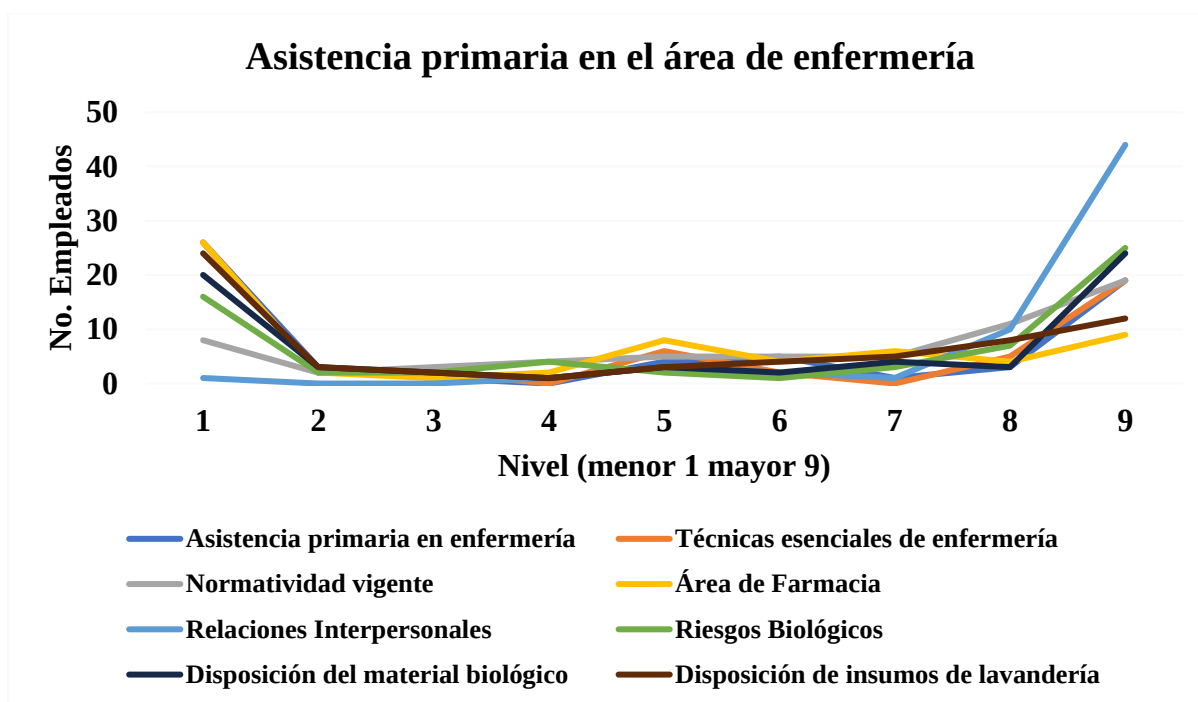
El factor de juventud de los empleados encuestados causa que su experiencia en cargos similares sea poca, ya que su edad cronológica no les permite mucha experiencia laboral luego de su necesario proceso de capacitación. Esto hace y pone en riesgo la ejecución de múltiples procesos, tanto administrativos como operativos a los cuales les sería útil un nivel de experiencia superior.



Gráfica 11. ¿En cuál de los niveles se ubica para cumplir con los requerimientos del cargo?

Fuente. Autoría propia

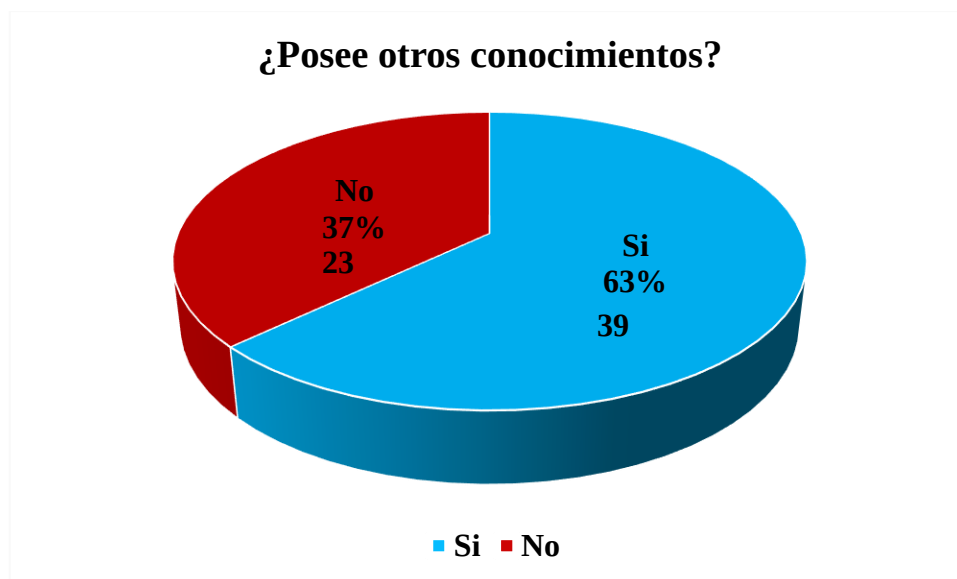
Esta diapositiva muestra el nivel de autopercepción que tienen los empleados sobre su capacidad de hacer frente con solvencia a sus responsabilidades y los resultados indican que en promedio se consideran capaces, destacando la Asistencia Primaria en enfermería y el manejo de las Relaciones Interpersonales como los aspectos de mayor suficiencia, Sin embargo a pesar de la percepción positiva que tienen sobre el manejo de las relaciones interpersonales es contrastante con la realidad objetiva que se evidencia dentro de la institución y que queda plasmada en el Plan de Gestión del HS 2020-2023 pues este ítem resalta como una de las debilidades que debe superar el hospital a fin de generar un mejor engranaje entre las distintas áreas.



Gráfica 12. ¿Asistencia Primaria en el área de Enfermería?

Fuente. Autoría propia

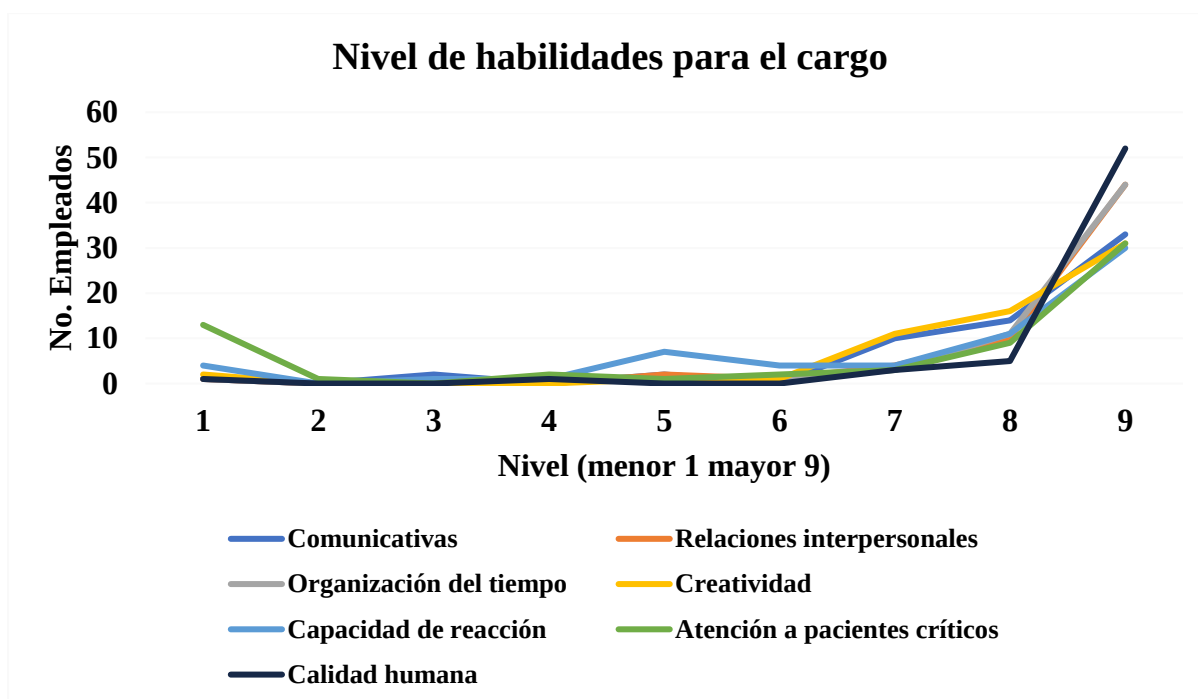
Esta pregunta ratifica el concepto emitido anteriormente ya que 44 empleados (71%) se perciben como capaces en la asistencia primaria en el área de enfermería



Gráfica 13. ¿Posee otros conocimientos?

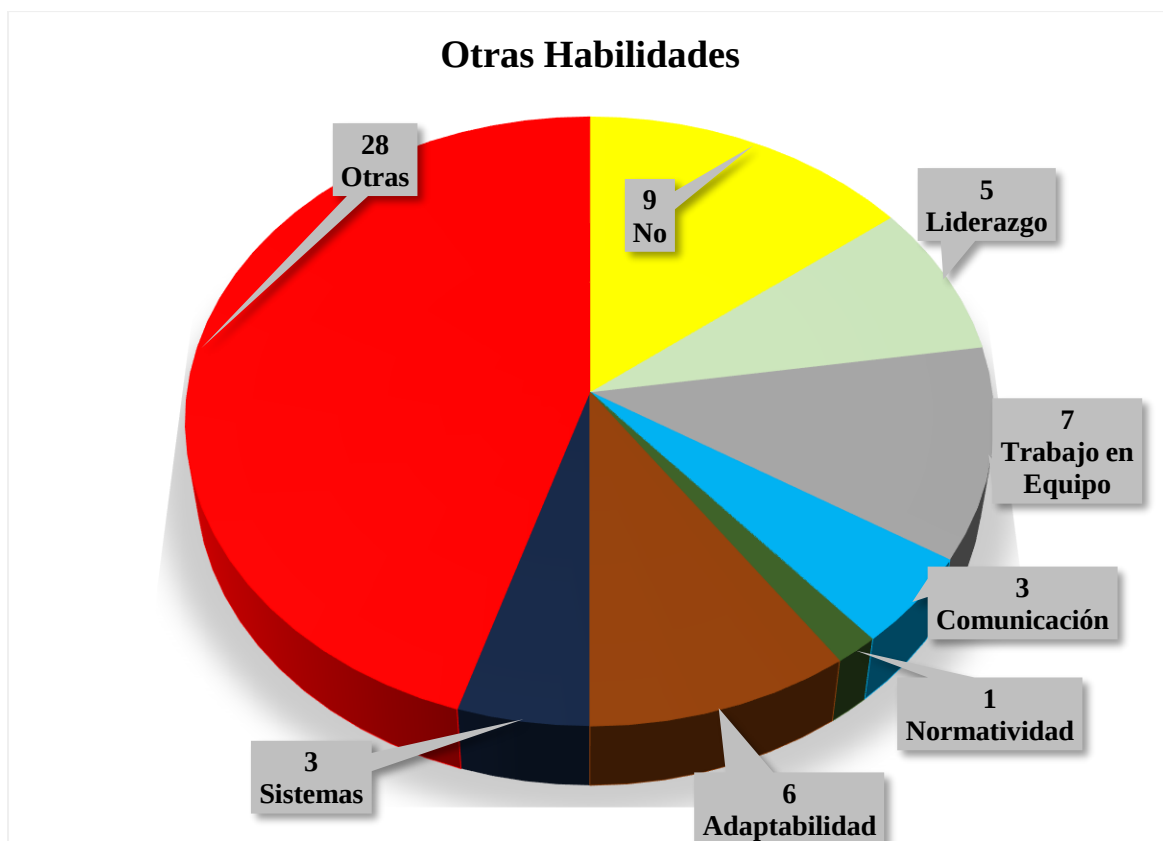
Fuente. Autoría propia

Estos resultados permiten inferir la capacidad de adquirir nuevos conocimientos por parte de los empleados del Hospital. Este potencial puede ser útil para aprovechar los programas de adiestramiento que promueva la entidad.



Gráfica 14. ¿En cuál nivel se ubica en cuanto a habilidades para cumplir con los requerimientos de su cargo?
Fuente. Autoría propia

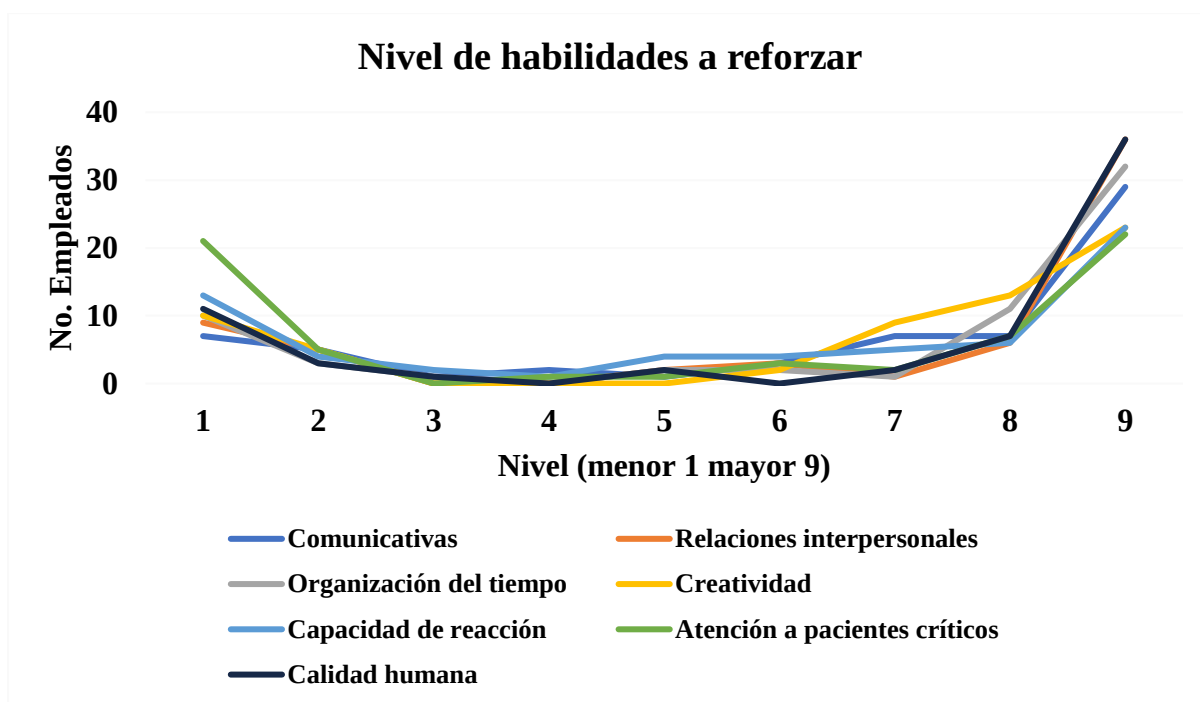
Es importante como se perciben los empleados; y los encuestados reconocen que entre sus habilidades a destacar están la Calidad Humana (relacionado con la vocación de servicio y la empatía con el paciente); Organización del Tiempo (para hacer frente a situaciones de estrés) y la Atención a Pacientes Críticos (habilidad técnica propia de los entornos de salud). A pesar de las percepciones en estas áreas se debe considerar las PQR, las cuales indican en su gran mayoría trato deshumanizado por parte del personal médico asistencial, por la parte de facturación, largas esperas para la atención médica y de toma de muestras de laboratorio, además de la no asignación oportuna de citas.



Gráfica 15. ¿Cree usted qué tiene otras habilidades?

Fuente. Autoría propia

Tan variada como las profesiones y oficios que practican los encuestados es el conjunto de otras habilidades que manifiestan poseer. En todo caso son un importante fundamento para mejorar el perfil del empleado del Hospital. Destacan el trabajo en equipo (11%), adaptabilidad (10%) y liderazgo (8%)



Gráfica 16. ¿En cuál nivel se ubica en cuanto a habilidades a reforzar?

Fuente. Autoría propia

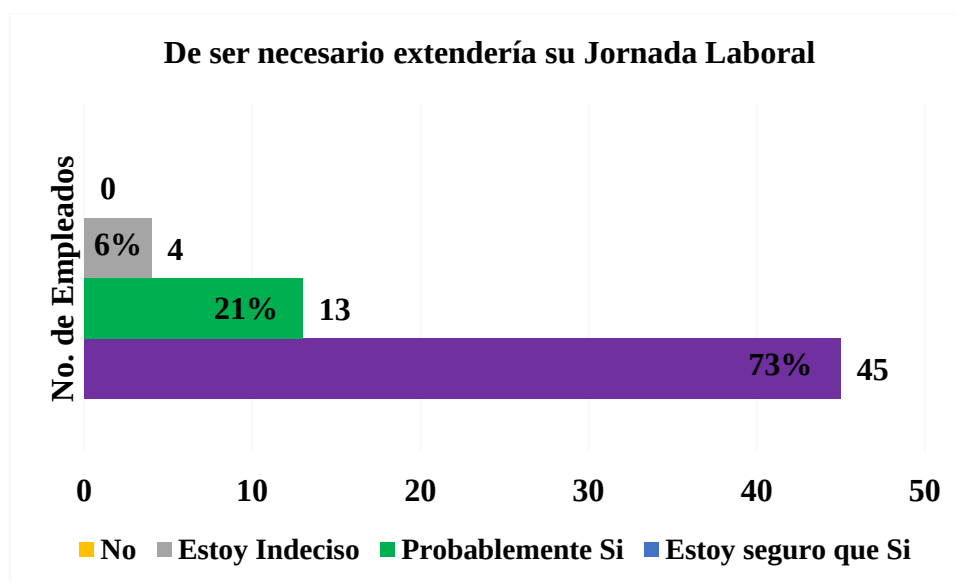
Los encuestados reconocen que Calidad humana (36) Organización del Tiempo (32) y la Comunicación son las áreas que deben reforzar para alcanzar un mejoramiento de sus resultados y aumentar su aporte al logro de los objetivos del Hospital.



Gráfica 17. ¿Se siente a gusto con su trabajo?

Fuente. Autoría propia

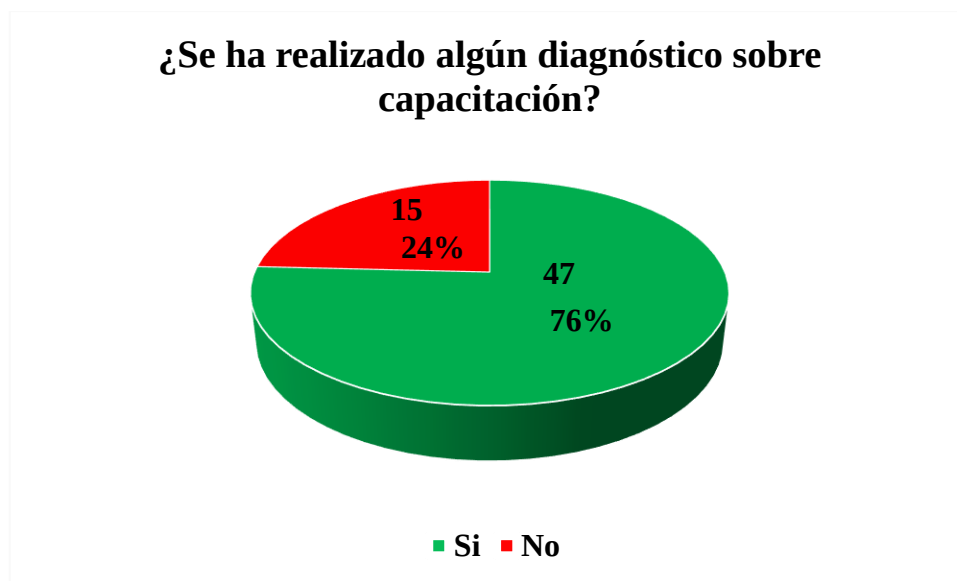
Los resultados con respecto al agrado de los encuestados con su trabajo muestran excelentes resultados. Apenas 6% muestra indecisión mientras que el 94% manifiesta estar probable o definitivamente a gusto con su trabajo. La Dirección del Hospital puede aprovechar esta posición emocional y traducirla en empleados más capaces y empoderados de sus actividades.



Gráfica 18. ¿De ser necesario extendería su jornada laboral?

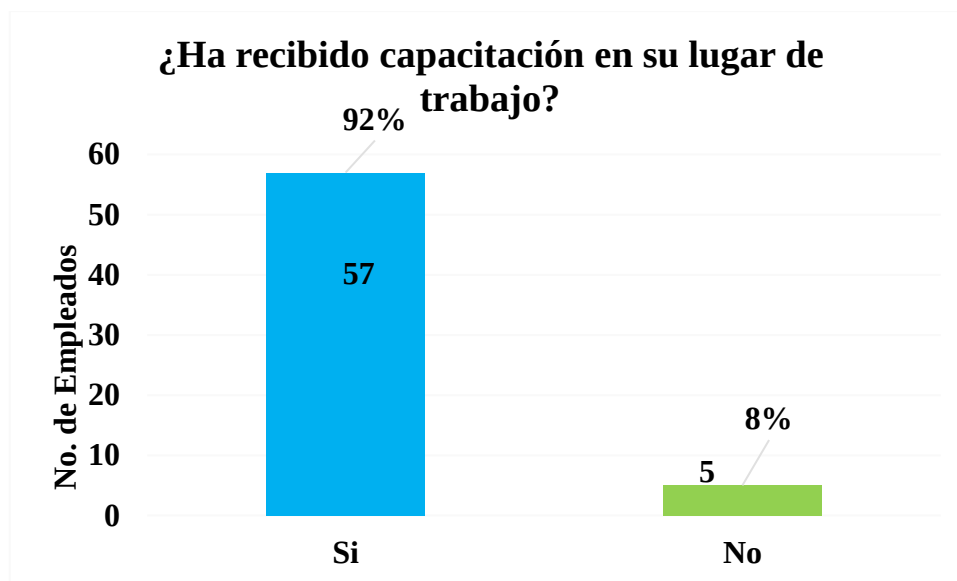
Fuente. Autoría propia

El estar de acuerdo con extender la jornada laboral en los casos que lo amerite revela una disposición de servicio y una identificación con los objetivos del Hospital bien importantes. Los empleados entienden que más allá del sobretiempo, están involucradas la salud e incluso la vida de los pacientes.



Gráfica 19. ¿Sabe si la empresa ha realizado algún diagnóstico sobre necesidades de capacitación?
Fuente. Autoría propia

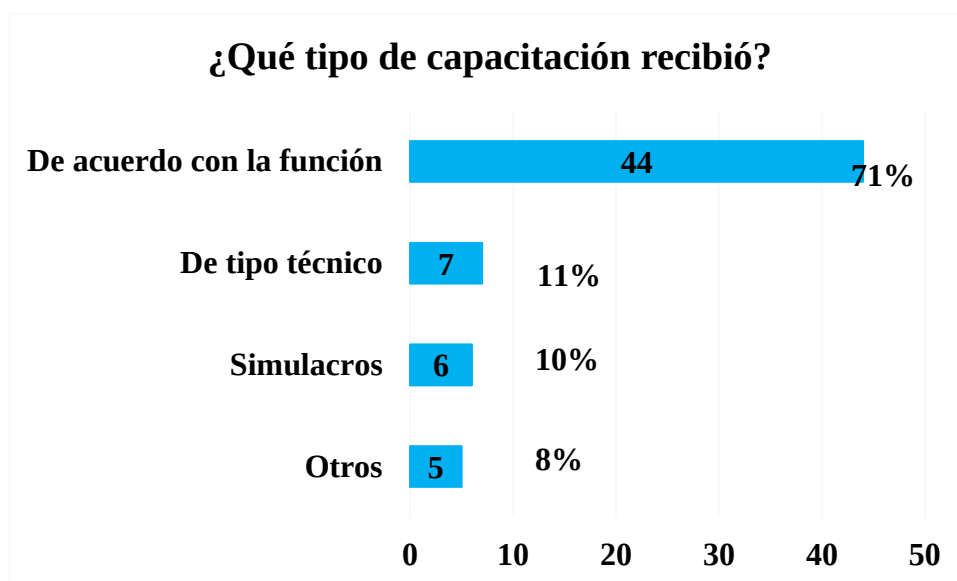
Es evidente que los empleados están al tanto de los planes de la entidad para conocer las necesidades de capacitación de los empleados. En este caso el 76% de ellos reconoce la gestión que se está realizando sobre el tema y la importancia que el empleador le asigna a este aspecto en la mejora de la calidad de los procesos.



Gráfica 20. ¿Ha recibido capacitación en su lugar de trabajo?

Fuente. Autoría propia

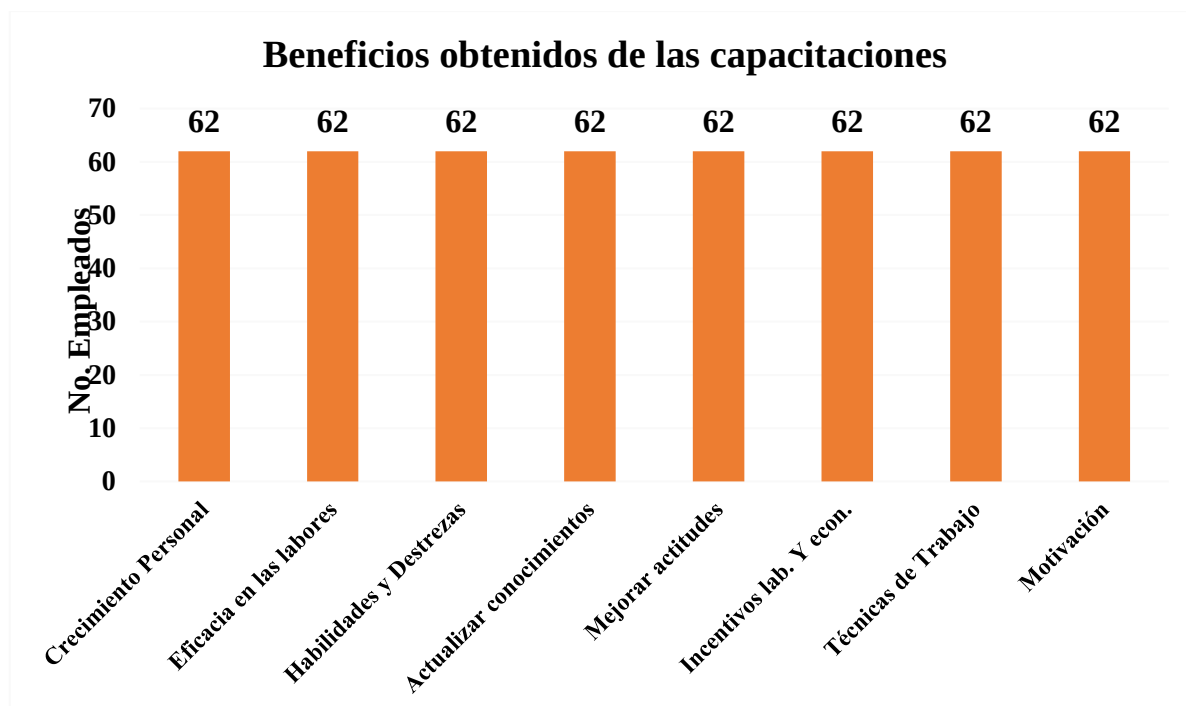
La presencia de equipos especiales, casos y rutinas particulares es causa de que muchas de las capacitaciones se realicen en las áreas del Hospital.



Gráfica 21. ¿Qué tipo de capacitación fue ofrecida por su empleador?

Fuente. Autoría propia

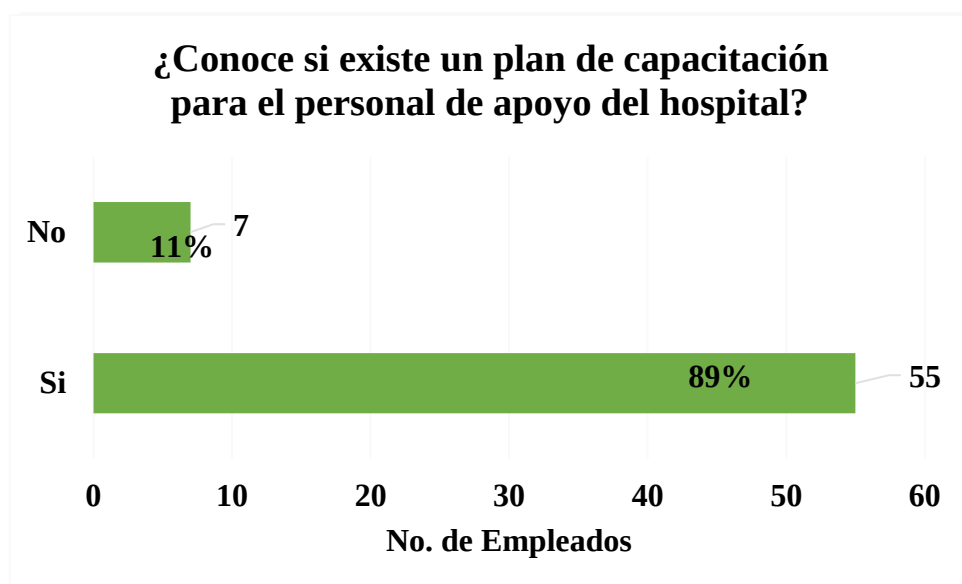
De acuerdo con las funciones de trabajo asignadas es la categoría con mayor cantidad de capacitaciones con el 71% lo cual permite suponer el interés del Hospital en mejorar progresivamente la experticia de los empleados en sus respectivas áreas de influencia.



Gráfica 22. ¿Qué Beneficios obtuvo de las capacitaciones?

Fuente. Autoría propia (2021)

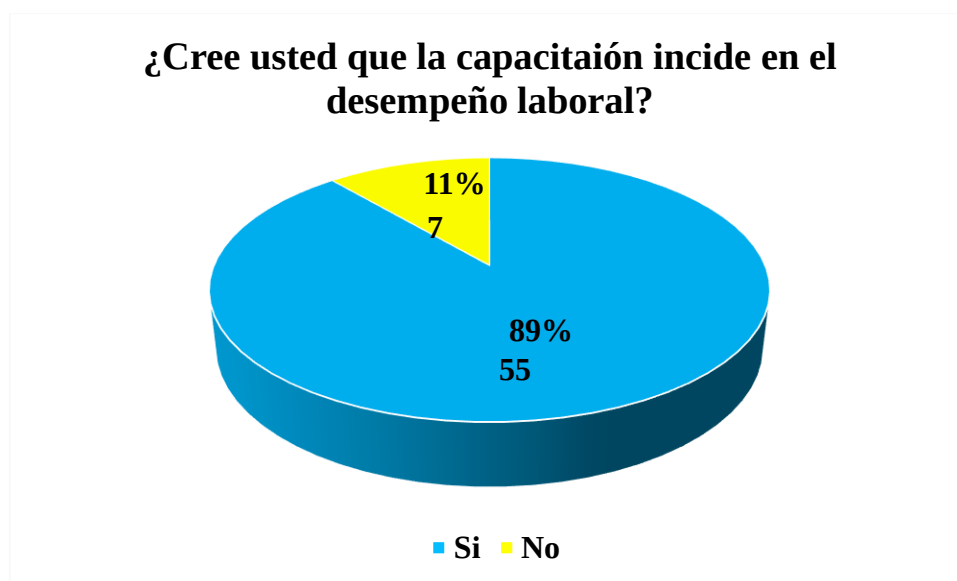
Esta diapositiva revela la positiva percepción que han tenido los empleados de cada entrenamiento y capacitación. Manifiestan el 100% de ellos haber sido beneficiarios en todas las categorías evaluadas.



Gráfica 23. ¿Conoce si existe un plan de capacitación para el personal del hospital?

Fuente. Autoría propia

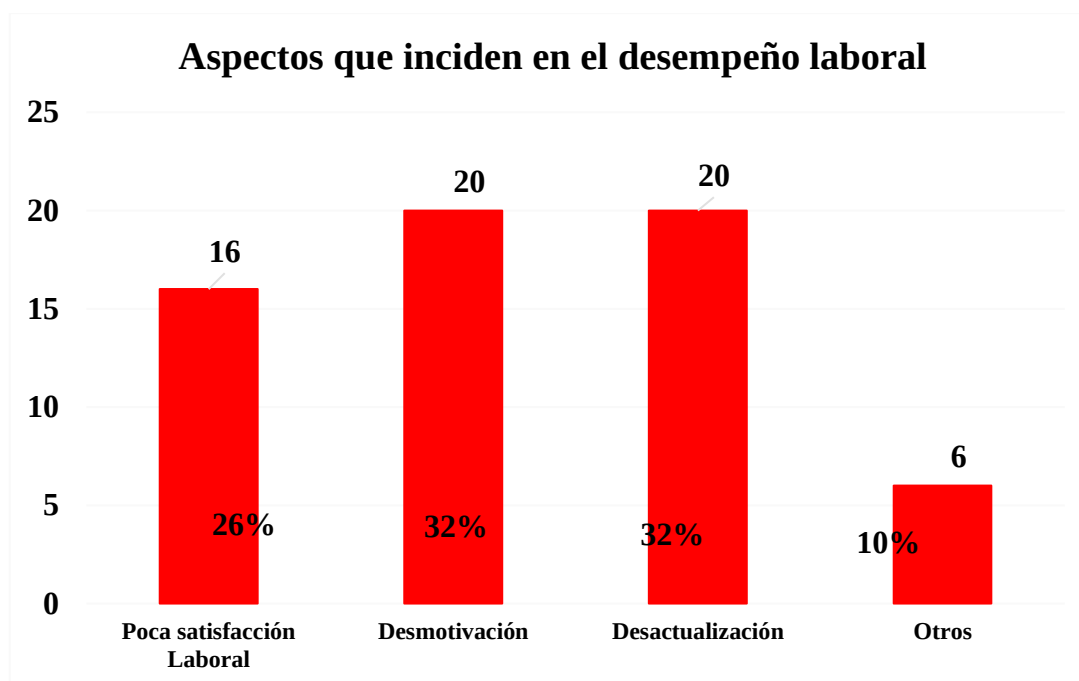
El 89% de los encuestados manifiesta conocer que existe un plan de capacitación para el personal del Hospital. Eso mejora el clima organizacional al involucrar al empleado y hacerlo formar parte del programa de excelencia, además de satisfacer el deseo de conocer y aprender latente en cada ser humano.



Gráfica 24. ¿Cree usted que la falta de capacitación incide sobre el desempeño laboral?

Fuente. Autoría propia

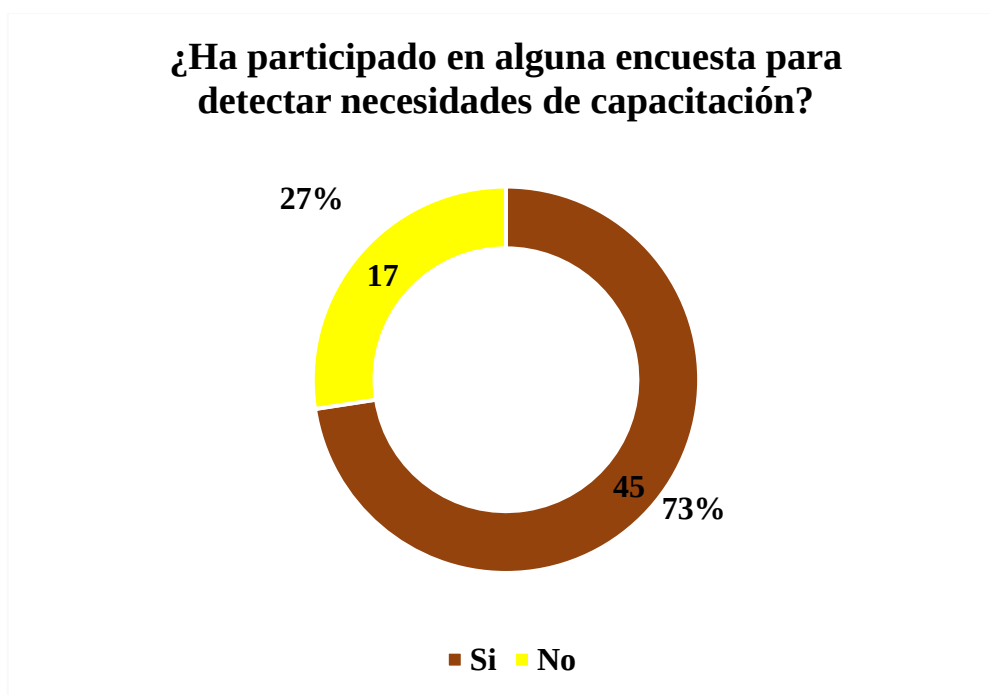
El 89% de los trabajadores que respondieron al cuestionario manifiestan que la falta de capacitación es causa del mal desempeño en las tareas asignadas. Este indicador sugiere la importancia que tiene el adiestramiento y la capacitación para la gran mayoría de los empleados del Hospital.



Gráfica 25. ¿Cuáles aspectos inciden sobre el desempeño laboral?

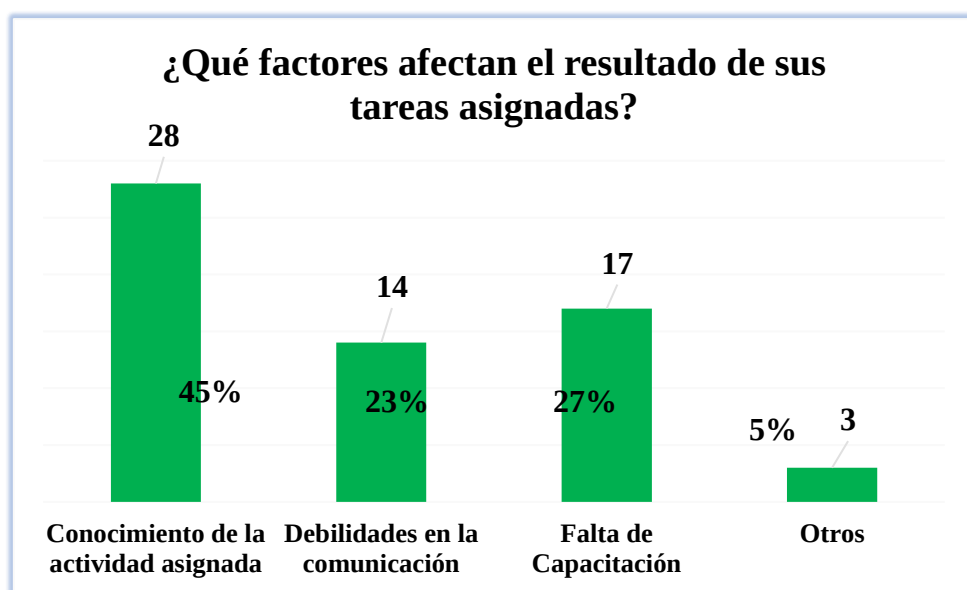
Fuente. Autoría propia

Acerca de esta interrogante las respuestas son bastante equilibradas, es evidente que desde el punto de vista de los encuestados todas son importantes. Sin embargo, la desmotivación y la desactualización toman la delantera entre las opciones. Esta información le puede ser útil a la gerencia del hospital para plantear los correctivos necesarios.



Gráfica 26. ¿Ha participado en alguna encuesta para detectar necesidades de capacitación?
Fuente. Autoría propia

El 73% de los encuestados manifiesta haber sido tomado en cuenta para las actividades llevadas a cabo por el Hospital para detectar las necesidades de capacitación. El sentirse participe de las decisiones mejora sustancialmente el clima organizacional.

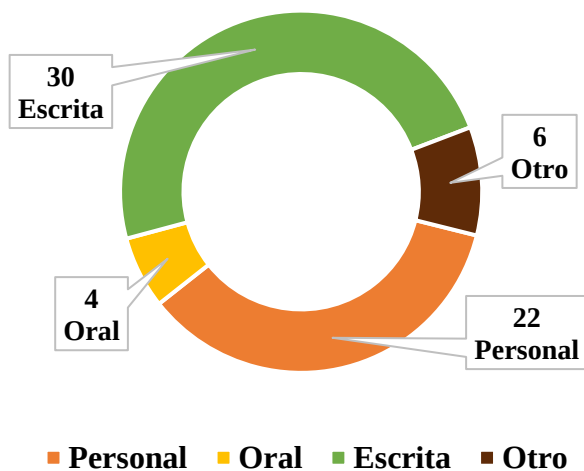


Gráfica 27. ¿Qué factores afectan el resultado de sus tareas asignadas?

Fuente. Autoría propia

En esta respuesta se evidencian insumos importantes para que la dirección de la entidad diseñe y planifique las capacitaciones ya que se traduce en información de primera mano de los protagonistas y responsables de cada proceso, contando lo que más le afecta para concluir sus asignaciones de la mejor manera.

Cómo ha sido informado de alguna capacitación



Gráfica 28. ¿Cuándo ha tenido alguna capacitación, de qué forma ha sido informado?
Fuente. Autoría propia

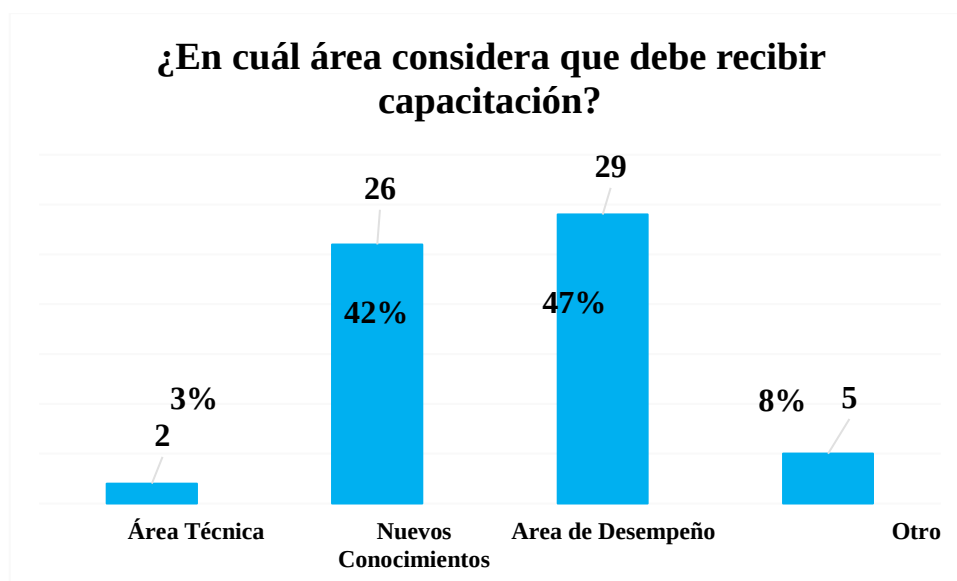
Es evidente que el Hospital ha utilizado canales de comunicación formales para informar a los empleados cuando han sido seleccionados para alguna capacitación. La comunicación directa, personal y escrita con el 84% supera ampliamente a la informalidad de otros medios.



Gráfica 29. ¿Presenta dificultades al realizar las tareas asignadas a su área de trabajo?

Fuente. Autoría propia

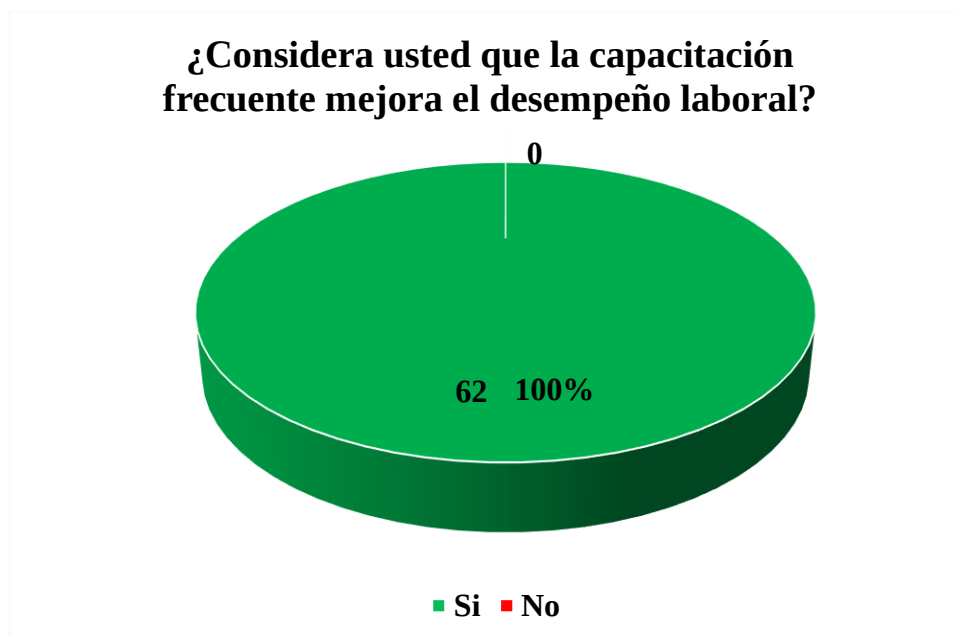
En esta diapositiva se revela el dominio que suponen tener la mayoría de los empleados con respecto a sus funciones (92%). A pesar de representar un buen resultado no se puede dejar de lado la respuesta de quienes manifiestan tener dificultades (6%). Se requiere que la gerencia del Hospital procure solventar perentoriamente esta situación para evitar cuellos de botella en la gestión de la entidad.



Gráfica 30. ¿En cuál área considera que debe recibir capacitación?

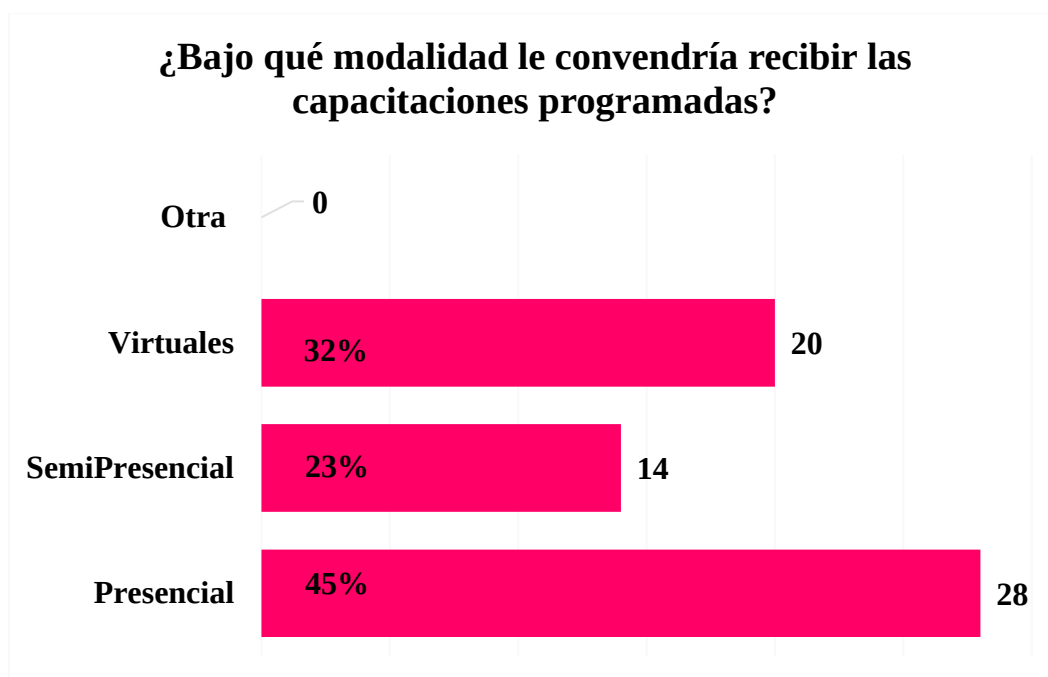
Fuente. Autoría propia

Los empleados respondieron al cuestionario manifestando mayoritariamente el deseo de recibir adiestramiento en el área que se desempeñan (47%) y en nuevos conocimientos (42%) Estas respuestas permiten inferir la responsabilidad que tienen por empoderarse en sus procesos y el deseo de aprender cosas nuevas que los conviertan en mejores empleados.



Gráfica 31. ¿Cree usted que la capacitación frecuente mejora el desempeño laboral?
Fuente. Autoría propia

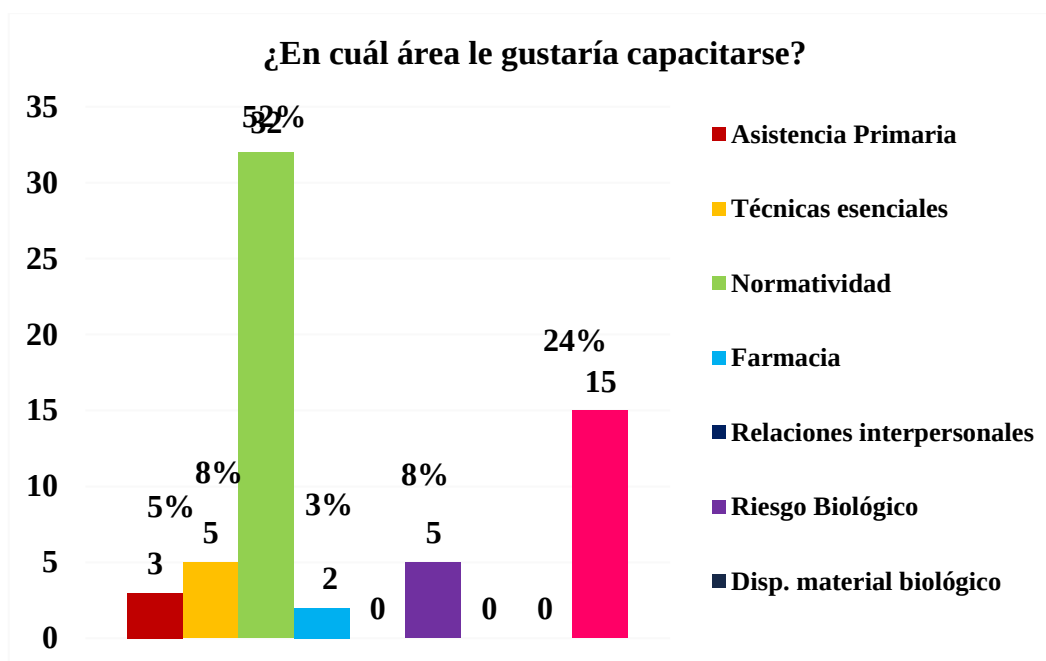
La totalidad de los encuestados comparte la opinión acerca de la importancia que tiene una política de adiestramiento frecuente y la mejora sustancial que tiene sobre el desempeño laboral. En la medida que capacitemos al personal, mejorará la calidad de sus resultados.



Gráfica 32. ¿Bajo cuál modalidad le convendría recibir las capacitaciones programadas?

Fuente. Autoría propia

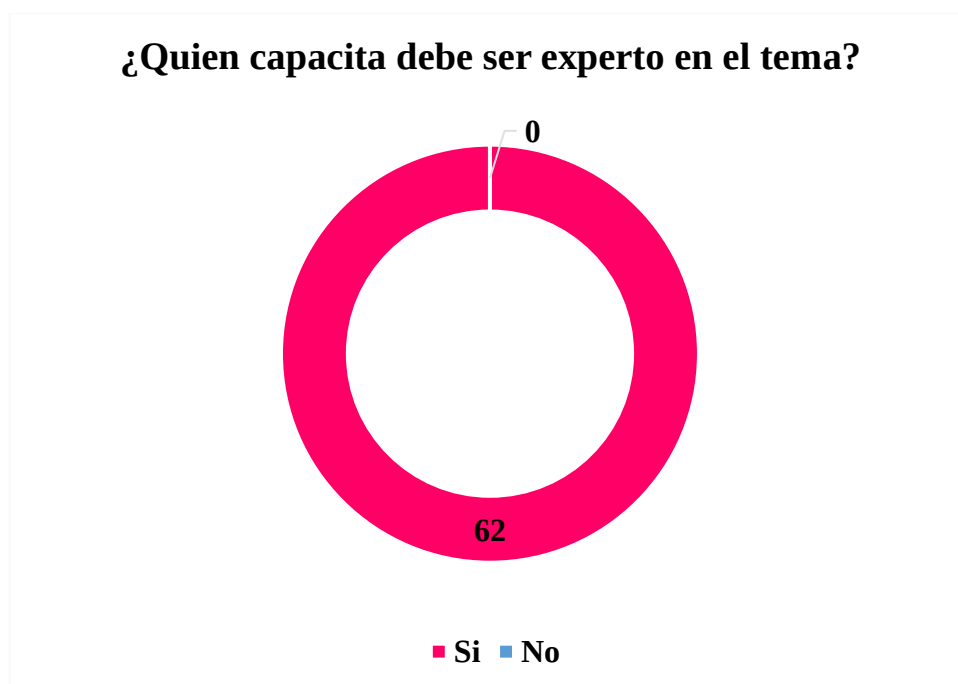
A pesar de que la mayoría de las respuestas propone capacitaciones presenciales (45%), la normativa y los protocolos por Covid19 deben ser tomados en cuenta y probablemente la entidad se incline por la virtualidad o la semi presencialidad para aquellos casos donde sea necesario.



Gráfica 33. ¿En cuál área le gustaría capacitarse?

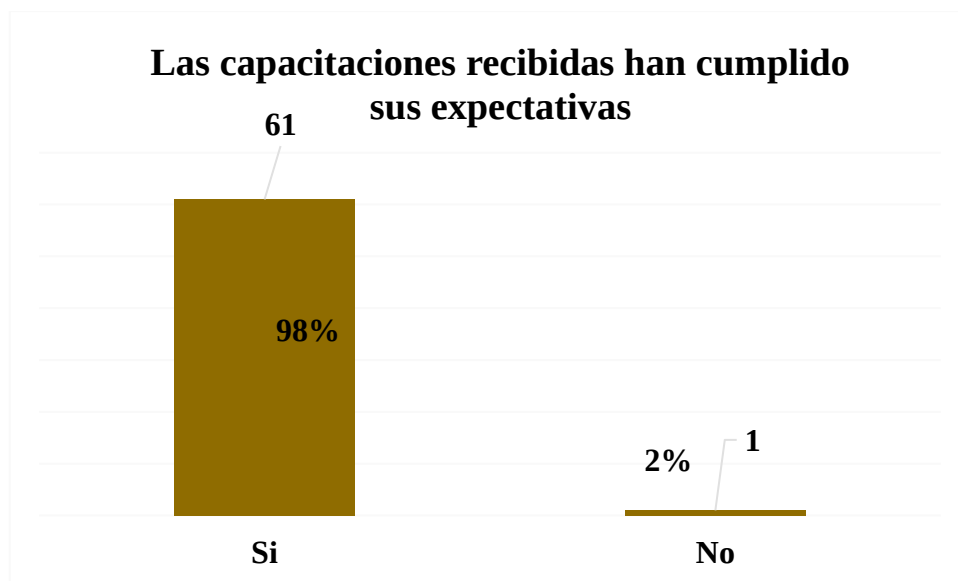
Fuente. Autoría propia

Esta diapositiva revela insumos importantes a la hora de planificar el ciclo de adiestramientos ya que los gustos y apetencias del ser humano son igualmente importantes. La mayoría de los encuestados manifiesta querer recibir capacitación en el área de Normatividad (52%) y en Asistencia Primaria (24%). Los aspectos que tienen que ver con riesgo y disposición de material biológico no son del agrado de los encuestados, sin embargo, son requeridas las capacitaciones en estas áreas.



Gráfica 34. ¿Es importante que quién capacita sea experto en el tema?
Fuente. Autoría propia

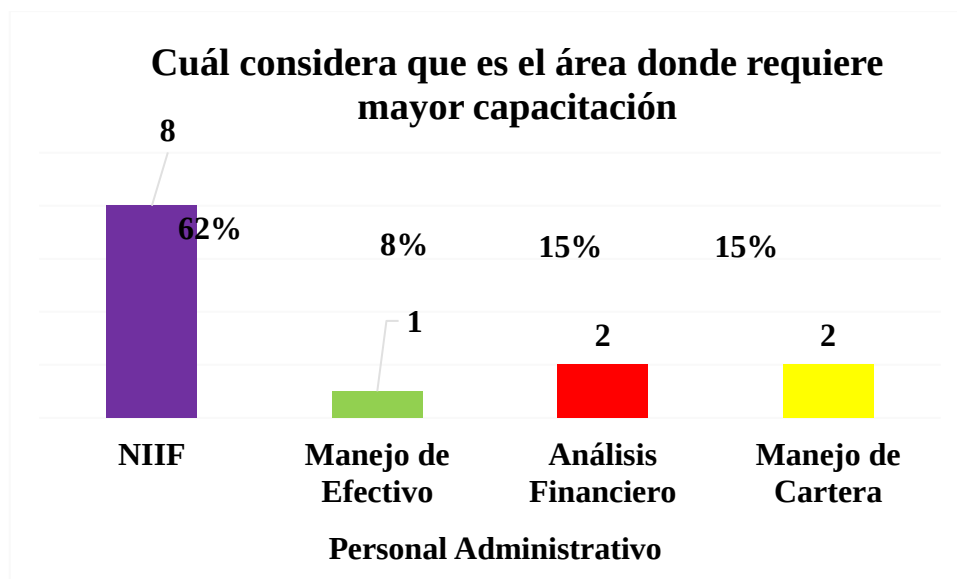
Para el 100% de los entrevistados, las personas que dirijan los procesos de capacitación, deben ser vistos por la audiencia como expertos en su área, con experiencia y amplios conocimientos.



Gráfica 35. ¿Cuándo ha recibido capacitaciones, estas han cumplido sus expectativas?

Fuente. Autoría propia

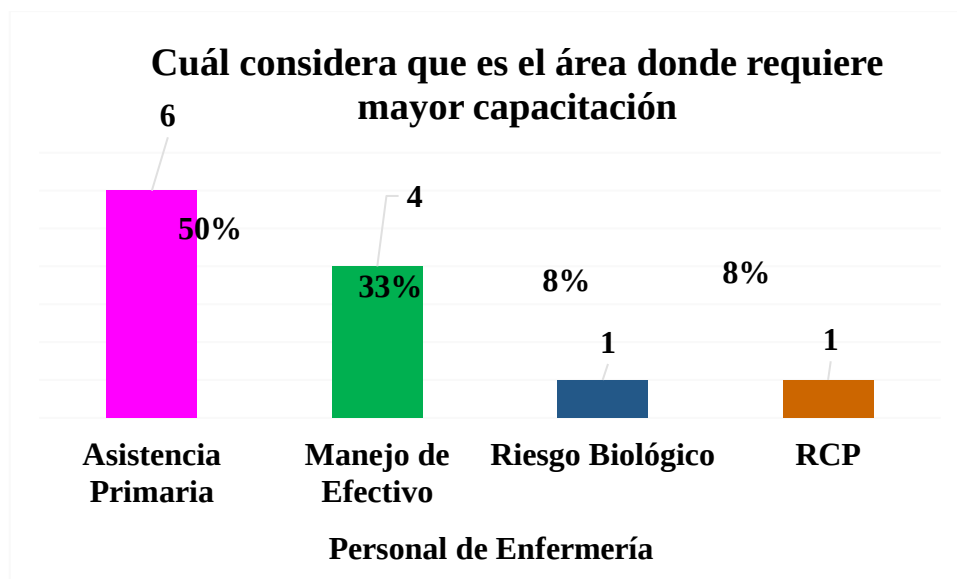
El 98% de los encuestados manifiesta que se han cumplido sus expectativas en adiestramientos anteriores. Esto obliga a que la gerencia del Hospital haga un buen diseño para mantener en alto este indicador y la motivación que acarrea.



Gráfica 36. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

Fuente. Autoría propia

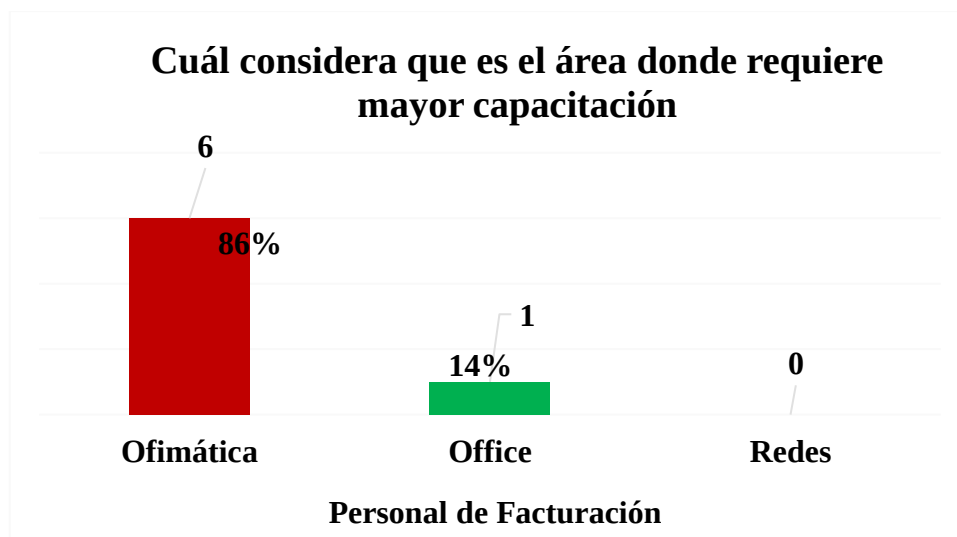
El 62% de los empleados del área administrativa considera que capacitarse en Normas Internacionales de Información financiera es lo que más requieren para su desarrollo profesional.



Gráfica 37. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

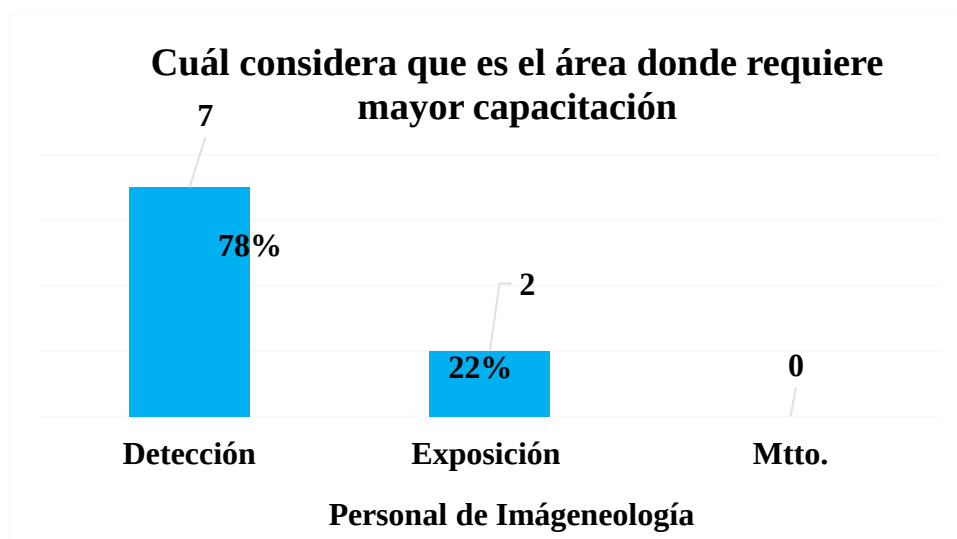
Fuente. Autoría propia

La mitad del personal adscrito al área de enfermería prefiere recibir adiestramiento en el área de asistencia primaria a los pacientes.



Gráfica 38. *Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación*
Fuente. Autoría propia

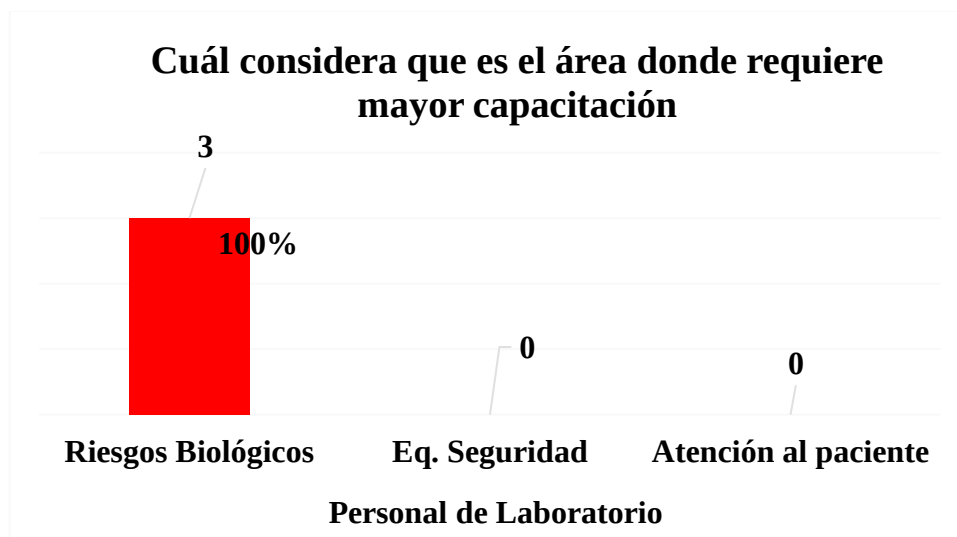
En lo que respecta a la fuerza laboral dedicada a los procesos de facturación, el 86% de los encuestados manifestó preferir adiestramiento en herramientas ofimáticas propias de su área de desempeño.



Gráfica 39. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

Fuente. Autoría propia

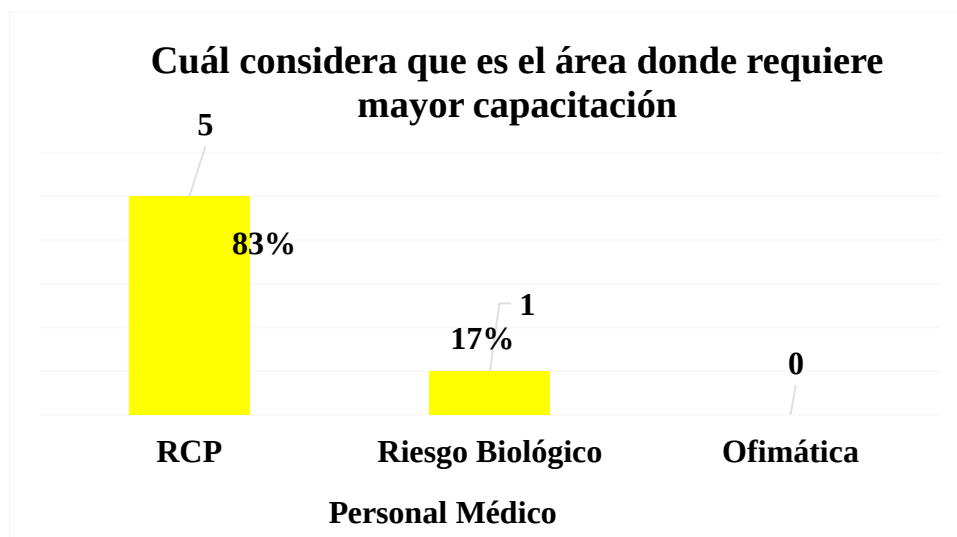
Los trabajadores asignados a las funciones de imagenología manifestaron en un 78% la necesidad de capacitarse específicamente en la Detección por Imágenes inherentes a su función.



Gráfica 40. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

Fuente. Autoría propia

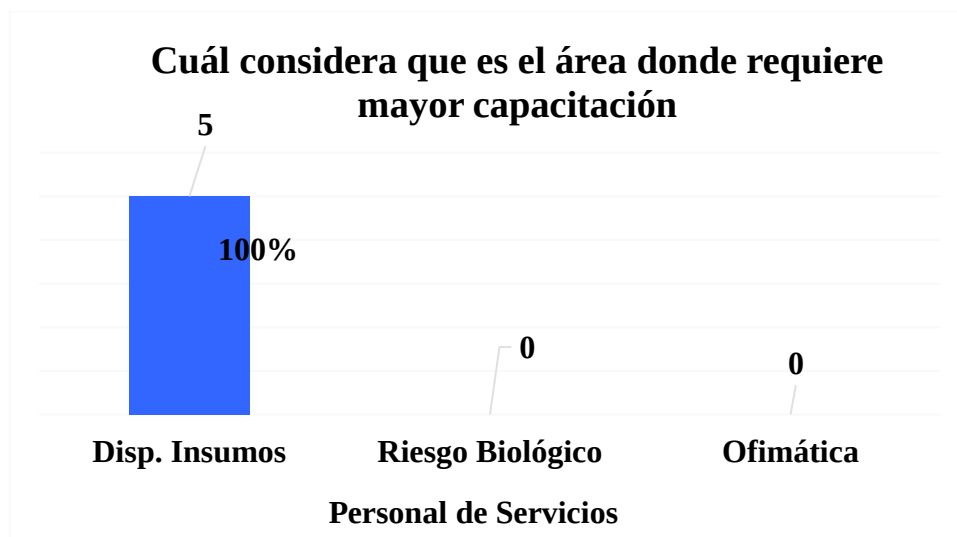
El personal de laboratorio manifestó en un 100% la voluntad de capacitarse en los riesgos Biológicos inherentes a su labor, los cuales se han incrementado por la pandemia del Covid19



Gráfica 41. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

Fuente. Autoría propia

El personal médico se inclina en un 83% por la opción de mejorar su capacidad de respuesta ante emergencias, mediante el adiestramiento en Resucitación Cardio Pulmonar.



Gráfica 42. Cuál considera que es el área donde requiere mayor capacitación

Fuente. Autoría propia

Los trabajadores dedicados al área de servicios, como consecuencia obvia del Covid19, prefieren en un 100%, reforzar su adiestramiento en el área de manejo y disposición de desechos para evitar en lo posible el riesgo de contagio.

14. Programa de Capacitación para el Personal de la ESE Hospital Santander 2021

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN:

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
PARA EL PERSONAL DE LA
E.S.E. HOSPITAL SANTANDER CAICEDONIA
VALLE DEL CAUCA
2021**



Contenido

- 1 Introducción
- 2 Marco Normativo
- 3 Objetivos
- 4 Justificación
- 5 Principios generales de formación y capacitación
- 6 Definiciones
- 7 Marco Institucional
- 8 Plan Institucional de Capacitación
- 9 Estructura del programa de formación y capacitación
- 10 Áreas temáticas y estratégicas
- 11 Beneficiarios
- 12 Plan de divulgación
- 13 Cronograma
- 14 Evaluación y seguimiento
- 15 Presupuesto

Introducción

De acuerdo con el Decreto 1083 (2015), toda entidad está en la obligación de planificar, ejecutar y hacer seguimiento al Plan Institucional de Capacitación, de allí que la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca pretende contribuir al enriquecimiento de las competencias y habilidades del personal de apoyo mediante adiestramiento, capacitaciones, taller y seminarios y cualquier otra estrategia pedagógica adecuada a las necesidades particulares del Hospital de tal manera que se logre el mejoramiento de su desempeño laboral. Entendiendo a las competencias laborales, como el conjunto de actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir de manera óptima con las funciones a su cargo.

Por estas razones, la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca, se propuso mejorar el nivel de satisfacción de sus empleados mediante un buen ambiente laboral. En la búsqueda de esta mejora, se realizaron estudios para determinar los factores que afectan al trabajador en su entorno y uno de ellos tiene que ver con la necesidad de capacitaciones para el empleado. En este sentido la implementación del Programa de Capacitación para el Personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca, se sustentará en el aprendizaje en equipo para facilitar cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Con el fin de priorizar los temas de capacitación para el año 2020, se desarrolló un proceso de diagnóstico de necesidades de aprendizaje, analizando los siguientes cuestionarios y encuestas aplicadas por medio virtual, donde se obtuvo la información de las necesidades de capacitación de los empleados.



Marco Normativo

El primer sustento normativo lo representa la Constitución Política (1991), la cual en su artículo 54 establece la obligatoriedad del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. Adicionalmente existen leyes, decretos que regulan los programas institucionales de capacitación en las entidades públicas, las cuales relacionamos a continuación:

Tabla 15. Marco Normativo de los Programas de Capacitación Institucional

Decreto 1567 (1998)	Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
Decreto 682 (2001)	Por el cual se adopta el plan nacional de formación y capacitación de servidores públicos.
Decreto 2470 (2001)	Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998.
Ley 734 (2002)	La cual establecen como Derechos y Deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
Ley 909 (2004)	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.
Decreto 1227 (2005)	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el y el Decreto-ley 1567 de 1998.
Decreto 2539 (2005)	Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
Ley 1064 (2006)	Por la cual se dictan normas para el apoyo y el fortalecimiento de la educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano establecida como educación no formal.
Decreto 4665 (2007)	Por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias.
Decreto 1083 (2015)	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Resolución 390 (2017)	Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación, denominado Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos.
Decreto 648 (2017)	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

Decreto 894 (2017)	Por el cual se dictan normas en materia de empleo público con el fin de facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.
Decreto 815 (2018)	Por el cual se modifica el Decreto 1083 (2015), en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

Fuente. Autoría propia

El Decreto 1567 (1998), por medio del cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado especifica:

Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la formal de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, el eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa (art.4).

La Ley 909 (2004), por medio del cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones dictamina que: Serán funciones específicas de las unidades de personal: e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación.

De igual forma en la Ley 909 (2004) se contempla:

- 1) La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.
- 2) Dentro de la política que establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño...” (art.36)

Decreto 1083 (2015), que especifica que:

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

Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quienes hagan sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de la Administración Pública. (Art. 2.2.9.1).

Los recursos con que cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación Decreto 1227 (2005), art 65).

El departamento Administrativo de la Función Pública, con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública, adelantará la evaluación anual del

Plan Nacional de Formación y Capacitación, con el fin de revisar el cumplimiento por parte de las entidades de las orientaciones y prioridades allí establecidas.

Igualmente, establecerá los mecanismos de seguimiento a los Planes Institucionales de Capacitación que éstas formulen. La evaluación y el seguimiento buscaran especialmente medir el impacto y los resultados de la capacitación. Para medir el impacto se estudiarán los cambios organizacionales y para analizar los resultados se estudiarán los cambios en el desempeño de los empleados en sus áreas de trabajo como consecuencia de acciones de capacitación (art. 67).

De acuerdo con el Decreto 1227 (2005):

La Escuela Superior de Administración Pública coordinará y administrará la Red de acuerdo con el reglamento que expida para su funcionamiento. Para el desarrollo de los programas de capacitación que programe la Red. Cada entidad aportará recursos humanos y logísticos, de acuerdo con sus disponibilidades. (art.1).

Tal como establece el Decreto 4665 (2007)

El Departamento Administrativo de Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, diseñará y divulgarán los instrumentos necesarios, para la formulación e implementación de los Planes Institucionales de Capacitación con base en Proyectos de Aprendizaje por Competencias (art.2).

Objetivos

Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento de las capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos y competencias del personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de formación y capacitación del personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca.
- Implementar acciones de formación y capacitación, para mejorar las competencias del personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca
- Impactar el clima laboral mediante el resultado de un programa de capacitación que promueva mejor desempeño de los empleados de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca.



Justificación

El Estado colombiano en su pretensión de dinamizar su funcionamiento y contar con instituciones renovadas y capacitadas requiere de reformas en los procesos y cambios en los paradigmas de la institucionalidad, y el desarrollo de las competencias laborales son factores fundamentales en ese proceso de capacitación. Por lo tanto, se debe procurar el desarrollo de saberes, actitudes, habilidades y la adquisición de conocimientos que aseguren el desempeño exitoso de la función administrativa.

La capacitación debe ser vista como elemento para fortalecer las competencias aspectos la vocación de servicio, orientación al cliente, capacidad de innovación, manejo del tiempo, afrontar los cambios del entorno, toma de decisiones ante situaciones complejas, trabajo en equipo, son algunos de los aspectos a mejorar, además de los aspectos técnicos inherentes a cada puesto de trabajo. Para afrontar esta necesidad, la E.S.E. hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca establecerá un plan de formación y capacitación estructurado, que responda a necesidades concretas de desempeño, que incida directamente en la consecución de los resultados institucionales esperados, en cumplimiento de la misión dada y así mismo satisfaga las necesidades de la comunidad.

El programa de capacitación estará orientado a reforzar las competencias de los empleados para que contribuyan con el logro de la misión de la entidad, el fortalecimiento de la identidad institucional, sentido de pertinencia, y el clima organizacional.



Principios generales de formación y capacitación

Tomando como fundamento los establecido en la Ley (1567), los programas de capacitación deberán fundamentarse en los siguientes principios rectores:

Tabla 16: Principios Generales de Formación y Capacitación

Complementariedad	Se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe estar orientada en función de los propósitos institucionales.
Integralidad	Debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual, en equipo y organizacional.
Objetividad	Debe ser la respuesta a un diagnóstico de necesidades de capacitación utilizando procedimientos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas.
Participación	Todos los procesos de la gestión de capacitación, deben contar la participación activa de los empleados.
Prevalencia	Las políticas, los planes y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización.
Integración	La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedente en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.
Prelación	Cuando la entidad requiera capacidades más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.
Economía	Se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.
Énfasis en la práctica	La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos de la Función Pública.

Fuente. Autoría propia

Definiciones

- **Aprendizaje:** Es definido son aquellas modificaciones perdurables en la conducta la cual resulta de la práctica o de alguna otra forma de experiencia.
- **Aprendizaje organizacional:** Es el potencial que subyace en las organizaciones para crear, organizar y procesar información para generar nuevos conocimientos.
- **Competencia:** Se entiende como la capacidad para desempeñar las funciones de un puesto de trabajo bajo distintas condiciones y contextos con calidad y cumpliendo los requerimientos de calidad esperados por la entidad.
- **Capacitación.** Referida al conjunto de procesos relativos a la educación no formal e informal enfocados en el complemento de la educación inicial a través del desarrollo de habilidades y actitudes, para incrementar la capacidad individual y colectiva para mejorar la prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo.
- **Formación:** Son los procesos para desarrollar o fortalecer la prestación de los servicios públicos tomando como base los principios que rigen la función administrativa.
- **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano:** Es el modelo educativo que tiene por objeto complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos
- **Educación Informal:** Se refiere a todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.
- **Dimensión del Hacer:** Se refiere al conjunto de habilidades necesarias para el desempeño de una actividad, a través del uso de materiales, equipos y herramientas.

- **Dimensión del saber:** Conformado por los conocimientos, teorías, conceptos, datos que se requieren para poder desarrollar las acciones previstas o resolver los retos laborales
- **Dimensión del ser:** Consiste en las características personales que permiten la realización personal entre ellas destacan motivación, compromiso, disciplina, liderazgo, las cuales permiten generar valor agregado dentro de las organizaciones.
- **Plan de aprendizaje del equipo:** Conjunto de actividades diseñadas para alcanzar los objetivos establecidos en un proyecto de aprendizaje. Discrimina los recursos financieros, técnicos, materiales y humanos, junto a la planificación y el tiempo asignado para cada actividad de aprendizaje.
- **Plan Individual de Aprendizaje:** Es una guía individual en la que se definen los objetivos individuales a partir de un plan colectivo y la manera en que cada miembro va a participar para el cumplimiento de los objetivos del equipo. Se desarrolla a través de los planes de mejoramiento individual.

Marco Institucional

El Hospital Santander de Caicedonia Valle tuvo origen en el acuerdo No. 63 de julio de 1939 del Concejo Municipal de Caicedonia, con motivo del centenario de la muerte del General Francisco de Paula Santander.

Dirección física: Carrera 9 # 6 - 36 Sucursales: Carrera 17 Calle 18 Esq.

Teléfono(s): (572)2161144 - 2160023 - 2160085 Fax: (572)2160226

Correo electrónico: hospitalsantander@gmail.com

Horario de atención al público: lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m. y de 1:30 pm a 5:00 pm
sábados: 8:00 am a 12:00 m.

Página web: <http://esehospitalsantander-caicedonia-valle.gov.co/>

Misión.

El Hospital ESE de Caicedonia - Valle del Cauca, es una empresa de primer nivel de complejidad que presta los servicios de Promoción y Prevención, Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y Apoyo Diagnóstico prioritariamente al régimen subsidiado, con un enfoque de gestión del riesgo; prestando servicios de salud con calidad y trato humanizado, gestiona la seguridad y la salud de los trabajadores, minimiza los impactos ambientales, y cumple con los requisitos legales aplicables; generando un alto grado de responsabilidad.

Visión.

El Hospital Santander ESE será una institución referente en el Norte del Valle en la atención integral del adulto mayor y del binomio madre e hijo a través de la estrategia de

Atención Primaria en Salud, destacándose por el trabajo humanizado en la atención y la implementación de modelos de atención integral en salud.

Valores corporativos.

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Responsabilidad.
- Autocontrol.
- Transparencia.
- Servicio.
- Integridad.
- Lealtad.
- Confianza.

Plan Institucional de Capacitación

El Plan Institucional de Capacitación sugerido puede ser modificado de acuerdo con los requerimientos de la directiva de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca, tanto por aspectos normativos y a solicitud de los organismos de control a nivel nacional.

Tabla 17: *Plan Institucional de Capacitación a personal de la ESE Hospital Santander*

No.	Tema de la Capacitación	Dirigido a:	Modalidad
1	NIIF	Administración	Virtual
2	Asistencia primaria en enfermería	Enfermería	Presencial
3	Técnicas esenciales de enfermería	Enfermería	Presencial
4	Ofimática – Facturación	Facturación	Semipresencial
5	Técnicas de detección por imágenes	Imagenología	Presencial
6	Riesgos Biológicos	Laboratorio	Presencial
7	RCP (Código Azul)	Médicos	Presencial
8	Disposición de insumos	Servicios	Virtual
9	Atención al cliente	Todos	Virtual
10	Atención prehospitalaria	Todos	Presencial
11	Bioseguridad	Todos	Virtual
12	Disposición de Material Biológico	Todos	Virtual
13	Gestión efectiva del tiempo	Todos	Virtual
14	Normatividad vigente	Todos	Virtual
15	Sistemas de información	Todos	Virtual
16	Relaciones Interpersonales	Todos	Virtual
17	Trabajo en Equipo	Todos	Virtual

Fuente. Autoría propia

Se plantea una vigencia de 2 años para satisfacer el marco normativo de la institución sobre la materia. En caso de que se generen cambios institucionales que afecten el plan, se realizarán los ajustes necesarios.

Tomando en consideración lo estipulado en la Circular Externa 100-010-2014 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, sobre la importancia del entrenamiento en el puesto de trabajo como elemento para preparar a los empleados en las

funciones asignadas se aplicará este tipo de entrenamiento para que se asimilen en la práctica los oficios y se alcancen las necesidades de aprendizaje específicas.

Estructura del Programa de Formación y Capacitación

La E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca pretende contribuir al mejoramiento institucional por medio de la implementación de procesos de planeación, seguimiento y control de las actividades de formación y capacitación para el personal, por medio de la ampliación en conocimientos y competencias. Para alcanzar este postulado se plantea implementar un Programa de Inducción y Reinducción Institucional para que lo empleados seleccionados conozcan el entorno laboral en donde se desarrollan sus funciones y actividades. Además de un programa de Capacitación que además de abarcar las especialidades técnicas de cada puesto de trabajo, hace énfasis en el manejo de las relaciones interpersonales, salud ocupacional y riesgos laborales, liderazgo y empoderamiento, eficiencia administrativa y la normatividad en materia de salud pública y administración pública.

A tal efecto el Plan Institucional de Capacitación se desarrollará con profesionales de alta experiencia, idóneas en el manejo y con conocimientos de las distintas temáticas de formación. Tomando en cuenta la situación de restricción impuesta por el Covid19, se propone aprovechar los recursos tecnológicos disponible en los casos que sea viable la capacitación virtual. Se desarrollan en fases progresivas comenzando con la verificación de las líneas programáticas en concordancia con la planificación de la entidad; establecer las prioridades respecto a las necesidades de capacitación y la formulación y diseño de proyectos de aprendizaje que serán presentados a las autoridades para obtener la aprobación del plan y de los recursos necesarios para alcanzar las metas propuestas.

Áreas Temáticas y Estratégicas

1. Incorporar dentro del contrato de la asociación sindical el desarrollo de actividades encaminadas a la capacitación del personal subcontratado por medio del convenio sindical que garanticen disminuir las brechas de conocimiento entre el personal de planta, que posee un manual de proceso de capacitación formal y el personal por contratación sindical.
2. Anexar al plan estratégico la estrategia de capacitación por parte de las agremiaciones sindicales que hagan el proceso de adopción de los trabajadores tercerizados, todo un plan encaminado a la autoevaluación, al mejoramiento continuo y al desarrollo de actividades que promuevan las actualizaciones, el mejoramiento de gestión de conocimiento que contribuya a fortalecer las competencias laborales del personal subcontratado.
3. Necesidad de que el Hospital Santander tenga un componente de mejoramiento continuo, relacionado con el personal de contratación externa, dado que existen serias brechas de conocimiento relacionadas con el desequilibrio de las condiciones propias de los trabajadores (capacitaciones, salarios, primas, motivación laboral, clima organizacional).
4. Profesionalizar el Empleo Público: Garantizando que los servidores públicos posean atributos como el mérito, vocación de servicio, responsabilidad, eficacia y honestidad de manera que se logre una administración efectiva.
5. Desarrollo de competencias laborales: La capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados las

funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

6. Enfoque de la formación basada en competencias: Capacidad de resolver un problema aplicando un saber, una conducta adecuada y con la ejecución de unos procedimientos requeridos en un contexto específico.
7. La educación basada en problemas: Los problemas son oportunidades de mejorar y deben entenderse como una oportunidad para aprender a través de cuestionamientos realizados sobre la realidad laboral cotidiana. En estos casos el funcionario desarrolla aspectos como el razonamiento, juicio crítico y la creatividad.
8. El proyecto de aprendizaje en equipo: Se plantea con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas y resultados institucionales del empleado.
9. Valoración de los aprendizajes: Se realiza mediante la implementación del plan de mejoramiento individual, producto de la evaluación del desempeño.

Beneficiarios

La implementación del Plan de Capacitación Institucional para el personal del hospital beneficiará directamente a los 63 empleados ubicados en esta categoría e indirectamente beneficiará a todos los trabajadores y a los pacientes ya que mejorará el clima organizacional y dará como resultado; empleados mejor preparados, con mayor capacidad de hacer frente a los retos que impone el entorno y servirá de ejemplo a otras áreas del Hospital.

Plan de Divulgación

Las estrategias de divulgación del Programa de Capacitación Integral estarán a cargo de la Directiva del Hospital y entre las estrategias a aplicar se encuentran la publicación en la página web del Hospital, correo electrónico institucional, comunicaciones internas, en las reuniones previas al inicio de las labores diarias y por cualquier otro medio que la gerencia del Hospital considere conveniente.



Cronograma

El plan de formación y de capacitación se ha de implementar en dos fases, la primera fase será la fase de ejecución y la segunda fase será la fase de seguimiento y control, esta última fase se desarrollará a finales del año e intenta determinar los resultados, efectos e impactos de acuerdo con las capacitaciones realizadas y verificar la cobertura de la capacitación, su calidad, los niveles de aprendizaje alcanzados y su aplicación en el desempeño.

Tabla 18: Cronograma de Actividades

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diagnóstico de necesidades de adiestramiento	X	X										
Formulación del Programa de Capacitación Institucional		X	X	X								
Divulgación del Plan					X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar procesos de contratación		X	X	X								
Fortalecer competencias			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y evaluación del Plan			X			X			X			X
Diagnóstico de necesidades para el año próximo												X

Fuente. Autoría propia

Evaluación y Seguimiento

Como elementos de control se propone:

- Monitoreo trimestral del cronograma de actividades verificando el cumplimiento de lo planificado, para determinar las desviaciones sobre el plan y las causas que lo originaron.
- Una vez concluido cada evento de capacitación, se aplicará una evaluación para determinar el grado de satisfacción y cuantificar el cumplimiento de las expectativas.
- De igual manera se aplicará una evaluación para medir el impacto de la capacitación sobre la gestión del empleado.
- Las capacitaciones para el fortalecimiento de habilidades se evaluarán mediante la aplicación del cuestionario de factores psicosociales y de clima laboral.



15. Presupuesto del plan de capacitación para el personal de la ESE Hospital Santander.

Se someterá a consideración de la directiva del hospital el siguiente presupuesto:

Tabla 19. Presupuesto

Elementos de Costo por modalidad de capacitación	Costo Unitario	Total
Virtuales x 10	800.000	8.000.000
Honorarios Instructor	1000.000	
Material educativo	200.000	
Alquiler de Equipos	120.000	
Presenciales x 7	900.000	6.300.000
Honorarios Instructor	800.000	
Pasajes y Viáticos	80.000	
Refrigerios	120.000	
Material educativo	350.000	
Alquiler de Equipos	120.000	
Total:		17.090.000

Fuente. Autoría propia

Adicional, se informa la distribución presupuestal del plan de capacitación: Para adiestramiento en el área de normatividad y aspectos de medicina legal, \$6.500.000 capacitación en habilidades técnicas \$ 3.400.000; aprendizaje de las competencias transversales \$ 3.350.000 y el fortalecimiento de las competencias de apoyo \$ 3.840.000 para un total de \$17. 090.000 los cuales deben ser gestionados por la directiva de la institución ante los organismos regionales y nacionales competentes.



16. Conclusiones

Para dar respuesta a los objetivos y a la pregunta de investigación se diseñó un Programa de Capacitación para el personal de la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, de tal forma que sirva de palanca para el crecimiento institucional a través de empleados mejor preparados y empoderados tanto en los aspectos técnicos específicos de su área de trabajo, como las habilidades transversales que requieren para ofrecer un mejor servicio al público y mejorar la percepción de los usuarios, además de cumplir con los objetivos estratégicos propuestos por la empresa.

Se considera como brecha de habilidades a la diferencia entre las habilidades necesarias para una organización y las habilidades actuales de su fuerza de trabajo. Del análisis de los resultados de la encuesta se determinaron las siguientes brechas:

- Antigüedad en el cargo y experiencia en cargos similares.
- Capacidad para cumplir con sus funciones.
- Habilidades que se auto reconocen los trabajadores para llevar a buen término sus funciones.
- Habilidades para llevar a cabo las funciones asignadas.
- Nivel de otros conocimientos o habilidades adicionales que tienen los empleados consultados.
- Clima laboral poco satisfactorio.

Estos conceptos dejan en evidencia las necesidades de capacitación y la importancia de fortalecer las habilidades técnicas y las capacidades actitudinales en cada trabajador e identificar las brechas de conocimiento del personal con respecto a los objetivos de la organización en el marco del sistema de gestión integral del Hospital. Los trabajadores sobre los que se basó el estudio tienen son jóvenes en su mayoría con una edad de menos de 38

años en un 77% que tienen poco tiempo formando parte del Hospital, el 83% tiene menos de dos años laborando en la institución lo que revela una alta rotación de personal y poca experiencia en cargos similares tomando como base su edad cronológica. Este grupo de trabajadores percibe que tiene buen nivel de desempeño para cumplir con sus asignaciones, sin embargo, manifiestan los aspectos donde se debe reforzar a través de procesos de capacitación.

Se nota un grupo de empleados que en su mayoría se siente a gusto con su trabajo y perciben como la organización está realizando esfuerzos para determinar la necesidad de adiestramiento y capacitación para sus empleados, y están conscientes de la importancia de la educación en el logro de las metas personales y la contribución con los objetivos estratégicos del hospital reconociendo la estrecha relación entre un empleado capacitado y el adecuado cumplimiento de sus responsabilidades.

Los resultados ponen de manifiesto el tipo de capacitación que los empleados consideran deben tener, en primer lugar, que sea sobre el área técnica en la que se desempeñan, mejora del clima laboral, normatividad y regulaciones que tienen que ver con el sector salud y que estos procesos sean liderados por instructores expertos y de amplia experiencia.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, se diseñó un Programa de Capacitación específico para el personal de la E.S.E. Hospital Santander en Caicedonia, Valle del Cauca. Este plan incluyó el marco normativo que lo sustenta, los objetivos que persigue, alineados con los objetivos institucionales y las áreas de atención prioritarias para adiestrar a los empleados en los aspectos transversales y específicos de cada puesto de trabajo tales como asistencia primaria, normatividad vigente, relaciones personales, disposición de material biológico, RCP, ofimática, manejo efectivo del tiempo entre otros.

De igual manera se diseñaron herramientas de control para medir, luego de la ejecución del plan de capacitación, el impacto sobre las brechas detectadas en la fase de diagnóstico del proyecto. La función de estos elementos de control está orientada a corregir las posibles desviaciones de tal manera que sirvan como alerta temprana ante probables desviaciones entre el plan y lo puesto en práctica.

A tal efecto se propuso un presupuesto para el Programa el cual tiene la siguiente distribución: Para adiestramiento en el área de normatividad y aspectos de medicina legal, \$6.500.000 capacitación en habilidades técnicas \$ 3.400.000; aprendizaje de las competencias transversales \$ 3.350.000 y el fortalecimiento de las competencias de apoyo \$ 3.840.000 para un total de \$17. 090.000 los cuales deben ser gestionados por la directiva de la institución ante los organismos regionales y nacionales competentes.

También, dentro de la DOFA realizada y las fuerzas de Porter, se pudo observar que el hospital cuenta con una debilidad que predomina en las constantes quejas y reclamos que se realizan al lugar. Y, es precisamente los retrasos en los servicios y la mala atención en la que caen muchos de los empleados del lugar. Además, estos se vieron evidenciados en la encuesta que se aplicó a todos los empleados del hospital, en donde se puede observar que la capacitación como estrategia, es el medio para mejorar muchas de estas debilidades, que terminan siendo una gran amenaza para esta entidad hospitalaria.

17. Recomendaciones

Las brechas y desigualdades en materia de capacitación obedecen a aspectos externos a la empresa como las condiciones económicas, la gestión que realiza la competencia y las regulaciones del entorno. Adicionalmente existen factores internos que si pueden ser alterados por las organizaciones para mejorar el desempeño como son los programas de incentivo en materia de sueldos y bonificaciones, acceso a la información y a las herramientas adecuadas para cumplir con las labores asignadas, procesos bien definidos y sobre todo un programa de capacitación y adiestramiento continuo son factores que inciden directamente en los resultados del clima organizacional y la productividad de cualquier entidad. Esta última categoría puede ser modificada puertas adentro y es lo que se pretende con el diseño de un Programa de Capacitación.

Con respecto a las brechas identificadas se sugiere:

Antigüedad en el cargo y experiencia en cargos similares: Es notoria la poca cantidad de años de servicio y los años de experiencia en cargos similares; esto obedece a una combinación de juventud y alta rotación de personal. La implementación de un Plan de Capacitación en la entidad puede ocasionar mejores niveles de rendimiento y conocimientos en los procesos inherentes al trabajo asignado, para invertir esa curva a través del sentido de pertenencia, de hacer que los trabajadores se sientan a gusto con la institución, tomados en cuenta y considerados como un recurso valioso que merece ser capacitado.

Otra brecha identificada, tiene que ver con la capacidad para cumplir con sus funciones y las habilidades que se auto reconocen los trabajadores para llevar a buen término sus funciones y mejorar las PQR que guardan relación con los tiempos de espera, puesto que si el empleado o trabajador conoce su área de desempeño y las responsabilidades que debe asumir, entonces el proceso de articulación entre los distintos departamentos o áreas es más

ágil y eficaz. En este orden de ideas todas las áreas sobre las que se realizó la consulta requieren una mejor preparación. Por lo tanto, en las líneas de acción del Plan de Capacitación recomendado se estableció como prioritario atender áreas como asistencia primaria en enfermería, normatividad, relaciones interpersonales, manejo y disposición de desechos biológicos entre otros. Además del fomento de las habilidades transversales.

El tercer grupo de desigualdades tiene que ver con las habilidades para llevar a cabo las funciones asignadas y el nivel de otros conocimientos o habilidades adicionales que tienen los empleados consultados. Sobre este tema el Programa de Capacitación diseñado incluye dentro de sus aspectos resaltantes, las estrategias pedagógicas, tanto presenciales, como virtuales para junto a personal altamente capacitado dirigir el proceso de adiestramiento que tienda a potenciar las habilidades que el 63% de los encuestados destacó poseer. Para disminuir la desigualdad se debe plantear reforzar los aspectos de comunicación interpersonal, normatividad, trabajo en equipo entre otros, para que los empleados sean capaces de asumir posiciones de liderazgo y alcancen a través de la calidad en la ejecución de sus procesos contribuir con los objetivos institucionales de la E.S.E. Hospital Santander, Caicedonia, Valle del Cauca.

De los conceptos analizados previamente y del análisis de las respuestas de la encuesta se sugiere poner en práctica las siguientes estrategias orientadas a disminuir las brechas de adiestramiento detectadas. Estudiar las causas de la alta rotación de personal que tiene el Hospital y considerar la aplicación de políticas que promuevan la permanencia y el sentido de pertenencia para que la institución no pierda recursos humanos valiosos, ni el tiempo invertido en su capacitación y aprovechar la juventud promedio de los empleados y aprovechar su capacidad de adquirir nuevos conocimientos para compensar la falta de experiencia de acuerdo con su edad cronológica.

El nivel de autopercepción que tienen los empleados sobre sus propias capacidades de asumir y resolver con solvencia las tareas y responsabilidades asignadas es propicio para profundizar en el desarrollo de aspectos como la asistencia primaria al enfermo y las relaciones interpersonales para contribuir significativamente a mejorar el clima laboral. El diagnóstico permite inferir que existe una combinación adecuada de aptitud y actitud en los empleados para aprovechar los programas de adiestramiento que promueva la entidad.

Con respecto a la edad de los empleados es evidente la juventud que prevalece con un 77% de los empleados por debajo de los 40 años. Si se toma en consideración que las funciones del sector salud, requieren de una preparación particular y una experiencia, encontramos un personal que no alcanza a cubrir estos requerimientos mínimos con respecto a experiencias previas en actividades laborales similares. Esta situación es corroborada con la fecha de ingreso a la empresa. El 83% del personal ingreso al hospital hace menos de dos años y de ellos el 47% ingresaron este mismo año 2020. Por tanto, no han consolidado el conocimiento de la entidad, su filosofía, métodos de trabajo y sus procesos normativos. De allí que sea necesario que la entidad aplique los correctivos necesarios para subsanar esta deficiencia.

Ante los datos obtenidos es importante destacar que quienes resultan seleccionados para ocupar los puestos en la entidad carecen de la preparación óptima y de la experiencia necesaria que requieren sus puestos; por lo tanto, convendría a la E.S.E. Hospital Santander de Caicedonia, Valle del Cauca revisar la parametrización en la contratación de personal tal como está establecido en el Plan de Gestión HS 2020 – 2023 para que los procesos de selección de personal tercerizados se ajuste al perfil requerido por la institución. En el caso que sea la entidad la que directamente selecciona a los candidatos, se debe revisar el proceso y los indicadores con los que se califican a los potenciales candidatos. Si por el contrario utilizan agencias asociativas de empleo; estas no presentan procesos adecuados de selección

de personal para las funciones, procesos y procedimientos, actúan sólo como afiliadoras de empleados que seleccionan de manera temporal y que obedecen ya sea a cuotas burocráticas del sistema político o presentan errores de percepción en el proceso de contratación que debe ser analizado a profundidad para evitar esta situación que afecta a la entidad.

Otro aspecto que merece atención tiene que ver con las habilidades que los empleados destacan en sí mismos y que valdría la pena considerar entre las primeras opciones de capacitación, la Calidad Humana (relacionado con la vocación de servicio y la empatía con el paciente); Organización del Tiempo (para hacer frente a situaciones de estrés) y la Atención a Pacientes Críticos (habilidad técnica propia de los entornos de salud) son rasgos del personal de la E.S.E. Hospital Santander Caicedonia, Valle del Cauca, que deben ser potenciados ya que representan la calidad y sentido humano que requiere la prestación de servicios de salud.

En fin, la E.S.E. Hospital Santander Caicedonia, Valle del Cauca debe prestar especial atención a los procesos de selección de personal. Detectar y analizar las necesidades de personal de la entidad y definir de acuerdo con estas necesidades el perfil del empleado que se requiere, evaluar con mucho cuidado los recaudos, practicar entrevistas y pruebas de habilidades y conocimientos para asegurarse de que el aspirante cumple satisfactoriamente con los requerimientos del Hospital y una vez que se seleccione y pase a formar parte de la organización iniciarlo en la ruta de capacitación que incluye este programa.

18. Referencias Bibliográficas

- Álvarez, H. (2016). *Los procesos de inducción y capacitación en las IPS de Villavicencio. Tesis de Grado [Universidad de Los Llanos]*. Repositorio Institucional Universidad de los Llanos, Villavicencio. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/jspui/bitstream/001/888/2/RUNILLANOS%20ADE%200290.pdf>
- Andía, V., & Paucara, E. (2013). Los planes de negocios y los proyectos de inversión: Similitudes y Diferencias. *Revista Industrial Data*, 80-84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469009.pdf>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *Revista de las Sedes Regionales*, 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Bohlander, G., Sherman, A., & Snell, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos*.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Charria, V., Sarsosa, K., Uribe, A., López, C., & Arenas, F. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. . *Psicología desde el Caribe*, 28.
- Congreso de la República de Colombia. (2002, 05 de febrero). *Ley 734*. Bogotá: Diario Oficial.
- Congreso de la República de Colombia. (2004, 23 de septiembre). *Ley 909*. Bogotá: Diario Oficial.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales [Tesis de Pregrado Universidad Pedagógica Experimental Libertador]*. Repositorio Institucional Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

- Deming, E. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017, 30 de mayo). *Resolución 390*. Bogotá: Diario Oficial.
- Guilarte, E. (2011). Contribución a los sistemas integrados de gestión desde la perspectiva del directivo. *Contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011a/egb.htm>
- Hernández, R., Méndez, C., & Baptista, P. (2017). *Fundamentos de investigación*. México DF: McGraw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/23889615/_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R._Fern%C3%A1ndez_Collado_C._y_Baptista_Lucio_M._P_2010_
- Hospital Santander Empresa Social del Estado Caicedonia Valle. (2020). *Plan de Gestión 2020-2023*. Caicedonia Valle: Hospital Santander.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [ICONTEC]. (2001). *Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la norma ISO 9000*. Bogotá.
- Isotools.org. (2019). *Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia*. Obtenido de Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia: <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/ohsas-18001/>
- Jiménez, M., & Marriaga, J. (2017). *Modelo de entrenamiento para el área de operación de una empresa basado en Benchmarking [Tesis de Pregrado Universidad del Norte]*. Repositorio Institucional Universidad del Norte, Barranquilla. Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8195/133234.pdf?sequ>
- Matabajoy, J., Matabachoy, S., & Obando, L. (2018). *Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto- Colombia [Tesis de Pregrado Universidad de Nariño]*. Repositorio Institucional Universidad de Nariño, Pasto. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00026.pdf>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia. (1998, 05 de agosto). *Decreto 1567*. Bogotá: Diario Oficial.
- Presidencia de la República de Colombia. (2005, 21 de abril). *Decreto 1227*. Bogotá: Diario Oficial.
- Presidencia de la República de Colombia. (2007, 29 de noviembre). *Decreto 4665*. Bogotá: Diario Oficial.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1072*. Bogotá: Diario Oficial.
- Presidencia de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1083*. Bogotá: Diario Oficial.
- Presidente de la República de Colombia. (2015, 26 de mayo). *Decreto No. 1083*. Bogotá: Diario Oficial. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/860725/DECRETO+1083+DE+2015+COMPLETO+UNICO+REGLAMENTARIO+DE+FUNCION+PUBLICA.pdf>
- Sepúlveda, J., Suárez, D., Porto, R., Miranda, L., Echeverri, C., & Garcés, L. (2017). El sector público como actor relevante de la ciencia, la tecnología y la innovación en Colombia. *Revista Espacios*, 10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p10.pdf>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México, DF: Editorial Limusa S.A. C.V. Obtenido de https://kupdf.net/download/capacitacion-y-desarrollo_589fc4136454a78c22b1e8d5_pdf
- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR)*. Repositorio Institucional Universidad Rafael Landívar, Zacapa. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

- Torres, D., & Gilles, E. (2013). *Análisis de la política comercial y su impacto en las exportaciones industriales colombianas (1990-2011)*. [Tesis de Pregrado Universidad Jorge Tadeo Lozano]. Repositorio Institucional Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá. Obtenido de https://www.utadeo.edu.co/files/node/publication/field_attached_file/pdf-_analisis_de_la_politica_comercial_-_pag-_09-10-15.pdf
- Valencia, C., Isaac, C., & Brito, M. (2017). Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico de Quito. *Universidad y Sociedad*, 70-74. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>
- Villarroel, S. (2016). *Planificación de recursos humanos de la salud en Chile: Breve tránsito histórico de sus políticas públicas*. Santiago de Chile: Medwave. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/Analisis/6611.act>
- Zerón, L., & Montaña, G. (2017). La capacitación del personal de salud y la mejora en la atención. *Revista Médica Instituto Mexicano Seguro Social*, 276. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im173a.pdf>
- Zuloaga, A. (2018). *Programa de capacitación de la gestión comercial* [Tesis de Pregrado Universidad de los Llanos]. Repositorio Institucional Universidad de los Llanos, Villavicencio. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/927/3/PROGRAMA%20DE%20CAPACITACI%C3%93N%20A%20LA%20GESTI%C3%93N%20COMERCIAL%20ADE%200323.pdf>

19. Anexos

Anexo 1: Diagrama de Gantt

Meses	Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8				Mes 9			
Actividades																				
Observación inicial																				
Revisión de literatura																				
Construcción Anteproyecto																				
Diseño de instrumentos																				
Acercamiento con población objetivo																				
Aplicación de metodología																				
Recolección de la información																				
Tabulación de datos																				
Análisis y conclusiones																				
Correcciones y propuesta																				
Informe final																				
Sustentación																				

Fuente. Elaboración propia

Anexo 2. Encuesta a la persona conforme al cargo

CARGO: OPERARIO/A	CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1.- Colocar al servicio del Empleador toda su capacidad normal de trabajo, de manera exclusiva, en el desempeño de las funciones del cargo contratado y en las labores conexas y complementarias del mismo, en consideración con las órdenes e instrucciones que le imparta el Empleador o sus Representantes según el orden jerárquico establecido.			X	
2.- No prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros-empleadores, ni trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia del presente contrato.			X	
3.- Laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato, pudiendo el empleador efectuar ajustes o cambios del horario cuando lo estime conveniente.			X	
4.- Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observando los reglamento y el acatamiento de las órdenes.		X		
5.- No comunicar con terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda generar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.			X	
6.- Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos, útiles, maquinarias y demás bienes que le hayan sido facilitado y las materias primas Sobrantes comunicando oportunamente al Empleador las observaciones que estime conducentes para evitarle daños y perjuicios.			X	
7. Las demás "que se encuentran previstas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 y en el Decreto No. 2127 de .1945.	X			
8. Coordinar y direccional los procesos de aseo, ropería y cocina.			X	
9. Verificar el uso adecuado de los elementos de protección.		X		mejorar la implementacion y uso adecuado
10. Verificar las rutas de manejo de desechos sólidos hospitalarios.			X	
11. Participar en los diversos Grupos de direccionamiento de las políticas, procesos y procedimientos organizados por la institución.			X	
12. Participar en la elaboración y recolección de informes de los procesos de verificación de los indicadores conducentes.			X	
13. Articular necesidades de elementos necesarios para los procesos de aseo, cocina y ropería.			X	
14.-Reportar novedades en el mantenimiento de los elementos necesarios, para el cumplimiento de cada área.		X		
15.- Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines; con la naturaleza del cargo			X	
CONOCIMIENTOS BASICOS	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Manejo de los artículos de aseo, aplicación y utilización de los mismos.			X	
2. Manejo de los artículos de cafetería y utilización de los mismos.			X	
3. Manejo de residuos sólidos hospitalarios		X		
COMPETENCIAS ACTITUDINANES	DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo		X		
2- Orientación a resultados		X		
3- Orientación al usuario y al ciudadano	X			
4- Compromiso con la organización			X	
5- Trabajo en equipo	X			
6- Adaptación al cambio		X		
7- Manejo de la información			X	
8- Relaciones interpersonales	X			
9- Colaboración			X	

CARGO: CONDUCTOR		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
a.	Colocar toda su capacidad normal de trabajo al servicio del empleador de manera exclusiva en el desempeño del cargo de las funciones del cargo, labores conexas y complementarias del mismo, en consideración con las órdenes e instrucciones, que le imparta el empleador o sus representantes según el orden jerárquico establecido.			X	
b.	No prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia del presente contrato.			X	
c.	Laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro del horario señalado en este contrato, pudiendo el empleador efectuar ajustes o cambios del horario cuando lo estime conveniente.			X	
d.	Realizar personalmente la labor en los términos estipulados, observando los reglamentos y el acatamiento de las órdenes.		X		
e.	No comunicar con terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda generar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar los delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del contrato ante las autoridades competentes.			X	
f.	Conservar y restituir en buen estado salvo deterioro natural, los instrumentos, maquinaria, automóviles y útiles que le hayan sido facilitados y las materias primas sobrantes, comunicando oportunamente al empleador las observaciones que estime conducentes para evitarle daños y perjuicios.			X	
g.	Suministrar la información que se le solicite y que se le haya autorizado.			X	
h.	Permanecer en el lugar de trabajo que se le asigne.			X	
i.	Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus funciones.			X	
j.	Llevar el registro diario de kilometraje, insumos y combustible de los vehículos del hospital.		X		
k.	Revisar el estado de los vehículos al momento de ingreso y salida del garaje.			X	
l.	Realizar el traslado que le sea ordenado a los sitios determinados.			X	
m.	Reportar oportunamente las situaciones que afecten o puedan afectar el funcionamiento de los Vehículos.			X	
n.	Reportar con 10 días de anterioridad el vencimiento de los SOAT, mantenimientos, revisión técnica mecánica al Jefe de mantenimiento o al Subgerente Administrativo para que se tomen las medidas pertinentes.			X	
o.	Cumplir con las normas de tránsito y seguridad vial para prevención de accidentes, y conocer las políticas internas y procedimientos de la organización.			X	
p.	Demostrar buenos hábitos de conducción y comportamiento en la vía.			X	
q.	Cuidar las herramientas de trabajo. y participar en el proceso de reporte e investigación de actos y condiciones inseguras e incidentes.			X	
r.	Participar activamente en el programa de capacitación y entrenamiento de la empresa.	X			
s.	Registrar todas las novedades que se presenten en la jornada de trabajo y control del tiempo de trabajo.			X	
t.	Cumplir con las responsabilidades establecidas en la legislación vigente tales como: • Tener en buenas condiciones de orden y aseo el vehículo. • No estacionar el vehículo en zonas no permitidas. • Usar y mantener en buen estado, los elementos de protección personal asignados. • Mantener en buen estado los equipos de seguridad y respuesta a emergencias asignados.			X	
u.	Realizar el transporte de pacientes entre instituciones hospitalarias acorde a la red de prestadora de servicios de salud.			X	
v.	Realizar el transporte de funcionarios, elementos y equipos cuando se requiera.			X	
w.	Efectuar diligencias externas de mensajería, cuando las necesidades del servicio lo requieran.			X	
x.	Cumplir con el cuadro de turnos de disponibilidades que se le asignen.			X	
y.	Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.			X	
z.	Las demás que se encuentre previstas en el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo y en el Decreto 2127 de 1945.	X			
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1.	Mecánica automotriz.		X		
2.	Señales de tránsito.			X	
3.	Cultura ciudadana			X	
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1.	Aprendizaje continuo			X	
2.	Orientación a resultados			X	
3.	Orientación al usuario y al ciudadano		X		
4.	Compromiso con la organización			X	
5.	Trabajo en equipo	X			mejorar el ambiente laboral
6.	Adaptación al cambio			X	
7.	Manejo de la información			X	
8.	Relaciones interpersonales		X		
9.	Colaboración		X		

CARGO: TECNOLOGO RX		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Atender a los usuarios de acuerdo a los servicios ofrecidos por el Hospital, de manera humanizada y oportuna cumpliendo con lo dispuesto en Modelo de atención en salud definido en la institución.				X	
2. Realizar la operación de los equipos de rayos x, ejecutando correctamente el proceso definido para la toma de imágenes diagnósticas de acuerdo con las normas técnicas y protocolos adoptados por la Institución.				X	
3. Aplicar y mantener actualizados los procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades de su cargo.			X		
4. Dar estricto cumplimiento a las órdenes médicas.				X	
5. Instruir a los usuarios sobre las condiciones necesarias para la toma de los exámenes, para cumplir con los requerimientos científicos de dichos estudios, así como también acerca del sistema de salud y su debida utilización.				X	
6. Informar oportunamente al profesional responsable, sobre situaciones de emergencia y riesgo que se observe en los usuarios.				X	
7. Cumplir con todas las normas de higiene y seguridad, utilizando los implementos y equipos adecuados con el fin de prevenir accidentes y riesgos que afecten su estado de salud de acuerdo a las normas de protección radiológicas vigentes y los lineamientos del Sistema de seguridad y salud en el trabajo.		X			mejorar la implementación y uso adecuado
8. Adoptar las normas de seguridad establecidas para los bienes bajo su responsabilidad y custodia.			X		
9. Responder por la limpieza y el buen manejo de los equipos de rayos X y demás aparatos a su cargo.				X	
10. Asegurar la adecuada calibración de los equipos de rayos X, a fin de que la exposición sea correcta.				X	
11. Solicitar la reparación/compra de los equipos y elementos según la estimación de necesidades, requerimientos, procedimientos y normas.			X		
12. Mantener al día el stock de insumos, y realizar solicitud de acuerdo a la estimación de necesidades, requerimientos, procedimientos y normas.				X	
13. Elaborar y presentar oportunamente los Informes solicitados.				X	
14. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato afines a su cargo.				X	
15. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		
16. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.				X	
17. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
18. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.				X	
19. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia.				X	
20. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.		X			
21. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención.				X	
22. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
23. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
24. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente.				X	
25. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas.				X	
26. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
27. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
28. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
29. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.				X	
30. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X		
31. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1- Procedimientos para la toma de placas radiográficas.			X		
2- Informática Básica – Programas Ofimáticos				X	
3- Deberes, derechos obligaciones de los usuarios				X	
4. Derechos y deberes del Régimen de Seguridad Social.			X		
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Orientación a resultados		X			
2- Orientación al usuario y al ciudadano				X	
3- Transparencia				X	
4- Compromiso con la Organización				X	

CARGO: TECNICO EN FARMACIA FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE EVALUACION			
	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Realizar estimación de necesidades de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo al consumo mensual de los mismos.			X	
2. Actualizar los procedimientos del proceso de Gestión de suministro de medicamentos de acuerdo a los requerimientos y lineamientos del SGC.			X	
3. Adoptar las normas de tecnó y farmacoseguridad establecidas para los medicamentos y dispositivos médicos bajo su responsabilidad y custodia.			X	
4. Adoptar los mecanismos y herramientas necesarias para determinar, clasificar y evaluar el estado de los medicamentos y dispositivos médicos.			X	
5. Elaborar e implementar el programa de farmacovigilancia y tecnó vigilancia de acuerdo a normatividad vigente.			X	
6. Realizar Solicitud de pedido de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo a estimación de necesidades, requerimientos, procedimientos y normas.			X	
7. Definir la compra de medicamentos y dispositivos médicos a través del comité de compras de acuerdo a los lineamientos, y normas.			X	
8. Recibir bienes e insumos en el área de almacén o farmacia de acuerdo al procedimiento.			X	
9. Verificar que los bienes e insumos correspondan a lo pactado en la orden de compra.			X	
10. Legalizar la entrada de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo al procedimiento.			X	
11. Clasificar y ordenar los medicamentos y dispositivos médicos, de acuerdo a los requerimientos, procedimientos y normas.			X	
12. Responder por el control de entradas y salidas de farmacia y el reporte de movimientos mensuales por centro de costos para la contabilidad institucional.			X	
13. Controlar la calidad y fechas de vencimiento del medicamento y dispositivos médicos.			X	
14. Participar en los inventarios selectivos y anuales de existencias de medicamentos programados por la Empresa.			X	
15. Actualizar el Kardex de medicamentos y elementos médico quirúrgicos de acuerdo al procedimiento.			X	
16. Ejecutar programas de tecnó y farmacoseguridad de acuerdo a los requerimientos, procedimientos y normas.			X	
17. Rendir los informes estadísticos e indicadores sobre planeación, adquisición, recepción, control de inventarios, distribución y dispensación.			X	
18. Controlar la dispensación y distribución de los medicamentos a los pacientes de los diferentes servicios de la institución.			X	
19. Realizar la atención al usuario a través de la entrega de los medicamentos de acuerdo a la fórmula médica, procedimientos y normas.			X	
20. Monitorear la gestión de suministro de medicamentos según procedimientos y metas establecidas.			X	
21. Realizar mejoras en la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con los resultados de seguimiento y los parámetros institucionales.			X	
22. Atender el oportuno y correcto despacho de los medicamentos y demás insumos solicitados, tanto a nivel ambulatorio como intrahospitalario.			X	
23. Capacitar al personal de la institución en los aspectos relacionados con la adquisición, almacenamiento, distribución y suministro de los medicamentos.			X	
24. Coordinar y supervisar las labores de recepción, almacenamiento y distribución, de acuerdo a los procedimientos establecidos.			X	
25. Realizar los registros correspondientes en el libro de control al ingreso y el egreso de los medicamentos de control.			X	
26. Vigilar la adecuada rotación del inventario, para que el tiempo y las condiciones ambientales no alteren las características de los insumos.			X	
27. Realizar labores de control y mantenimiento del inventario a fin de determinar los puntos óptimos de pedido y mantener correctamente las existencias.			X	
28. Coordinar la consecución oportuna de los insumos hospitalarios necesarios para el adecuado funcionamiento del servicio farmacéutico y la racional utilización de los disponibles.			X	
29. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X	
30. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.			X	
31. Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivegila.			X	
32. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.			X	
33. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.			X	
34. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.			X	
35. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.		X		
36. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención.			X	
37. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.			X	
38. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública.			X	
39. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente.		X		
40. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas.			X	
41. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.			X	
42. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.			X	
43. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E. con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.			X	
44. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.			X	
45. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X	
46. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.			X	
47. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.			X	
48. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.			X	
CONOCIMIENTOS BASICOS	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Conocimiento de las normas del Ministerio de Protección Social en cuanto al manejo y conservación de medicamentos.			X	
2. Conocer la normatividad que regula el INVIMA en cuanto a medicamentos.	X			
3. Conocimiento en montaje de procesos de calidad y protocolos para la adquisición, almacenamiento, distribución y uso de los medicamentos.	X			
COMPETENCIAS ACTITUDINALES	DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo		X		
2. Orientación a resultados		X		
3. Orientación al usuario y al ciudadano	X			
4. Compromiso con la organización			X	
5. Trabajo en equipo	X			
6. Adaptación al cambio		X		
7. Manejo de la información		X		
8. Relaciones interpersonales	X			
9. Colaboración		X		

CARGO: ODONTOLOGIA		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Atender a los usuarios que requieren los servicios de salud oral acuerdo al nivel de complejidad y las contempladas en el portafolio de servicios de la ESE, procedimientos, y normas.				X	
2. Realizar clasificación de pacientes urgentes y priorización de la atención				X	
3. Realizar valoración del estado de salud bucal del usuario de acuerdo a las guías y protocolos de atención				X	
4. Definir conducta y plan de tratamiento de acuerdo a la valoración del estado de salud bucal, las guías y protocolos de atención.				X	
5. Realizar la Planeación del tratamiento odontológico al usuario de acuerdo a las guías y protocolos de atención.				X	
6. Realizar intervenciones y procedimientos de cirugía oral, endodoncia de baja complejidad establecidos para la atención ambulatoria en los diferentes grupos del ciclo evolutivo de acuerdo con las guías de atención y procedimientos odontológicos y normas.				X	
7. Determinar y ejecutar actividades de educación en salud oral de acuerdo con las necesidades del usuario			X		
8. Diligenciar correctamente la historia clínica y los registros exigidos para efectos de análisis estadísticos, administrativos y para el reporte de las enfermedades de notificación obligatoria, según procedimientos establecidos				X	
9. Evolucionar en el odontograma de acuerdo al procedimiento de atención odontológica				X	
10. Evaluar la efectividad y continuidad del tratamiento de acuerdo al procedimiento, guías, políticas y normas				X	
11. Obtener consentimiento informando en los casos en los que el usuario requiera algún procedimiento para su cuidado y tratamiento y suministrarle.				X	
12. Realizar el seguimiento de No adherencia del paciente al tratamiento de acuerdo al procedimiento.				X	
13. Realizar la toma de imágenes diagnósticas (radiografías) orales, de acuerdo con los principios técnicos y de bioseguridad.				X	
14. Reportar, verificar, registrar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos de acuerdo a las políticas de seguridad paciente, guías, procedimientos y normas.				X	
15. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.				X	
16. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.				X	
17. Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento de informe de información.				X	
18. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
19. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
20. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada				X	
21. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia				X	
22. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
23. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención				X	
24. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
25. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública				X	
26. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente			X		
27. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas				X	
28. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
29. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la ESE.				X	
30. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la ESE, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
31. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
32. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
33. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
34. Participar en los convenios de docencia servicio que tienen que ver con el área y supervisar el trabajo de los estudiantes que estén realizando prácticas en el hospital.				X	
35. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Conocimientos en Odontología.				X	
· Conocimientos en sistemas de información				X	
· Conocimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios.				X	
· Plataforma Estratégica Institucional				X	
· Políticas institucionales				X	
· Procesos Asistenciales		X			
· Guías de atención			X		
· Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud			X		
· Legislación en salud		X			
COMPETENCIAS ACTITUDINARIAS		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo				X	
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo		X			
6- Adaptación al cambio			X		
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones Interpersonales			X		
9- Colaboración				X	

CARGO: ENFERMERA		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Participar en el diseño, elaboración y ejecución del plan territorial de salud, de los proyectos especiales y los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud				X	
2. Participar en la elaboración y desarrollo de programas de promoción y prevención de salud a la comunidad				X	
3. Identificar las condiciones de edad, sexo y salud de la población objeto				X	
4. Conocer y participar en la elaboración del diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia			X		mejorar la atención primaria en enfermería
5. Definir actividades garantizando el acceso a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana así como la atención de actividades de interés en salud pública.				X	
6. Definir indicadores de cobertura de acuerdo a las normas establecidas				X	
7. Programar agendas del personal que desarrollan las actividades de promoción y prevención intramural y extramural				X	
8. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios de PyP.		X			mejorar estrategias de prestación y recepción pacientes pyp
9. Orientar al usuario desde el proceso de atención a los programas de promoción y prevención de la enfermedad que le apliquen y los requisitos del programa				X	
10. Explicar al usuario las ventajas de estar inscrito en un programa de PyP de acuerdo a su edad y sexo				X	
11. Remitir al usuario al proceso de PyP para la inscripción a los programas que aplique				X	
12. Direccionar al usuario a las actividades de PyP que le apliquen				X	
13. Registrar en la Historia clínica la educación dada al usuario y su familia en el programa de promoción y prevención				X	
14. Motivar la actividad física y hábitos alimentarios, de acuerdo con procedimientos establecidos			X		
15. Monitorear el avance de la implementación de proyectos relacionados a salud, de acuerdo a lo planificado.			X		
16. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.		X			
17. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la Institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.				X	
18. Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivilgia.		X			Mejorar proceso ofimática
19. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
20. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
21. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada				X	
22. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia				X	
23. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
24. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención			X		
25. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
26. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública				X	
27. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente				X	
28. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas				X	
29. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
30. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la ESE.				X	
31. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la ESE, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
32. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
33. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
34. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
35. Participar en los convenios de docencia servicio que tienen que ver con el área y supervisar el trabajo de los estudiantes que estén realizando prácticas en el hospital.				X	
36. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Conocimientos generales del Sistema General de Seguridad Social en Salud		X			
· Conocer y aplicar el sistema de garantía de la calidad				X	
· Conocer e implementar las actualizaciones del Sistema General de Seguridad Social en salud			X		
· Conocer y aplicar el manual de calidad de la Institución en coherencia con el plan estratégico y el plan operativo de la unidad en que se desempeñe o de los procesos en que participe			X		
COMPETENCIAS ACTITUDINARIAS		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo		X			
2- Orientación a resultados			X		
3- Orientación al usuario y al ciudadano			X		
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo			X		
6- Adaptación al cambio				X	
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones interpersonales			X		
9. Colaboración		X			Mejorar los incentivos para trabajo en equipo

CARGO: PROFESIONAL UNIVERSITARIO FUNCIONES BÁSICAS DEL CARGO	CRITERIOS DE EVALUACION			
	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Formular planes y proyectos en materia de sistematización de los procesos de acuerdo a la necesidad institucional Recepcionar las solicitudes de hardware, software y redes de acuerdo a las necesidades de las dependencias de la empresa.			X	
2. Realizar diagnóstico y estudios de factibilidad técnica y operativa en materia de tecnología para el desarrollo de la sistematización de acuerdo con la necesidad institucional, procedimientos y condiciones financieras.			X	
3. Elaborar el plan de gestión informativa y de comunicación según necesidades institucionales, normas y SGC		X		
4. Diseñar estrategias y procedimientos con respecto al desarrollo de la infraestructura tecnológica para el cumplimiento de los estándares de gerencia de la información de acuerdo al SGC y normas.			X	
5. Establecer políticas y estrategias para la adquisición de tecnología.			X	
6. Investigar permanentemente sobre nuevas tecnologías y desarrollos tecnológicos teniendo en cuenta objetivos y metas institucionales			X	
7. Garantizar en el área el desarrollo e implementación de las políticas gerenciales de ambiente de trabajo y salud ocupacional establecidas para la empresa.			X	
8. Diseñar planes y programas para el manejo de la información y la seguridad informática de acuerdo a los criterios establecidos. Diseñar mecanismos de identificación, reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo de acuerdo al SGC, Políticas Institucionales y Normas.		X		
9. Elaborar plan de emergencia y seguridad informática de acuerdo al SGC, políticas institucionales y normas.			X	
10. Adoptar normas de seguridad de la información establecida para los bienes e información bajo su custodia de acuerdo a políticas institucionales y normas establecidas.			X	
11. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reduciendo o eliminando la ocurrencia de eventos adversos, riesgos o demás situaciones de acuerdo a la política y lineamientos de seguridad del paciente de la empresa			X	
12. Administrar las bases de datos de la empresa de acuerdo a los requerimientos, necesidades institucionales y normatividad vigente Asesorar a los procesos en la sistematización de los procedimientos de captura de información de acuerdo a lineamientos técnicos y a los parámetros del SGC			X	
13. Garantizar la seguridad de la información en caso de daño o pérdida del servidor.		X		
14. Realizar auditoría a los sistemas de información y comunicación de la empresa de acuerdo a los parámetros de calidad, políticas y criterios establecidos Evaluar y realizar seguimiento a los diferentes procedimientos y sistemas de información implementados en la empresa de acuerdo parámetros de calidad establecidos.			X	
15. Elaborar y ejecutar programa de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software de acuerdo los requerimientos y lineamientos técnicos Llevar el inventario de redes, puntos de conexión, hardware y software de la empresa de acuerdo a los lineamientos técnicos		X		
16. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo al hardware y software de acuerdo al cronograma del programa de mantenimiento y/o cuando este sea requerido.			X	
17. Brindar capacitación en el manejo de hardware y software de acuerdo a la necesidad de los procesos, requerimientos y parámetros establecidos Establecer temas de capacitación de acuerdo problemas más frecuentes en el uso del hardware y software de la empresa.			X	
18. Realizar inducción al nuevo personal en el uso del hardware y software a su cargo de acuerdo a los requerimientos y necesidad institucional.			X	
19. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X	
20. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.			X	
21. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.			X	
22. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada			X	
23. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo			X	
24. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención			X	
25. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.			X	
26. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.			X	
27. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la ESE.			X	
28. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la ESE, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.			X	
29. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes servicios		X		
30. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios			X	
31. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X	
32. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo			X	
33. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.		X		
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
- Conocimiento Básico en Sistema Operativo Windows			X	
- Conocimiento de los Derechos y Deberes de los usuarios.			X	
- Plataforma Estratégica Institucional			X	
- Políticas institucionales		X		
- Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud			X	
- Legislación en salud		X		
COMPETENCIAS ACTITUDINANES	DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo			X	
2. Orientación a resultados			X	
3. Orientación al usuario y al ciudadano			X	
4. Compromiso con la organización			X	
5. Trabajo en equipo		X		
6. Adaptación al cambio			X	
7. Manejo de la información			X	
8. Relaciones interpersonales		X		
9. Liderazgo de grupos de trabajo		X		
10. Toma de decisiones		X	X	

CARGO: GERENTE		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Formular la Misión, Visión, Políticas, Objetivos y metas Institucionales				X	
2. Orientar la planeación, organización y evaluación de los servicios de la entidad, de acuerdo al perfil epidemiológico de la población objeto, dentro del marco de los principios que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.				X	
3. Participar en el diseño, elaboración y ejecución del Plan Territorial de salud, de los proyectos especiales y los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud.				X	
4. Detectar los factores de riesgo epidemiológico y adoptar medidas para aminorar sus efectos.				X	
5. Definir los recursos necesarios para la operación de planes, programas y proyectos Institucionales.				X	
6. Establecer el portafolio de servicios de acuerdo a la demanda de servicios, perfil epidemiológico, nivel de complejidad, obligaciones y normas.				X	
7. Establecer los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y los mecanismos de control y calidad a los servicios de salud				X	
8. Representar a la Entidad legal, judicial y extrajudicialmente y ser ordenador del gasto de la Empresa Social del Estado, con sujeción a las disposiciones establecidas en las normas presupuestales y reglamentarias.				X	
9. Contratar con las Empresas Promotoras de Salud públicas o privadas la realización de las actividades del Plan Obligatorio de Salud, de acuerdo a la capacidad instalada.				X	
10. Suscribir como representante legal, los actos y contratos que deban expedirse o celebrarse de acuerdo a su competencia.				X	
11. Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta la población objeto y sus necesidades, perfil epidemiológico del área de influencia, las características del entorno y las internas de la Empresa Social.				X	
12. Implementar y coordinar el adecuado funcionamiento del Sistema de referencia y contrareferencia de los pacientes, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y contribuir a la organización de la red de servicios en el nivel local.				X	
13. Realizar la gestión necesaria y establecer los mecanismos de coordinación intra e intersectorial para lograr el desarrollo de la Organización.				X	
14. Dirigir el establecimiento y desarrollo de los componentes del Sistema Obligatoria de la Garantía de la Calidad en Salud, de acuerdo a la normatividad vigente.				X	
15. Desarrollar planes, programas y proyectos de salud conforme a las políticas y lineamientos de las entidades del nivel territorial y nacional.				X	
16. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacidad y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.				X	
17. Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia de acuerdo con las normas de administración de personal que rigen para las diferentes categorías de empleo, en Sistema General de Seguridad Social en Salud.				X	
18. Diseñar modelos y metodologías para estimular y garantizar la participación ciudadana y propender por la eficiencia de las actividades extramurales en las acciones tendientes a lograr metas de salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.				X	
19. Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad, que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia, políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.				X	
20. Firmar las convenciones colectivas con los trabajadores oficiales de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.				X	
21. Diseñar y poner en marcha un sistema de información en salud, según las normas técnicas que expida el Ministerio de Salud y adoptar los procedimientos para la programación, ejecución, evaluación, control y seguimiento físico y financiero de los programas.				X	
22. Realizar los acuerdos de gestión con las respectivas subdirecciones.				X	
23. Administrar los bienes y recursos destinados al funcionamiento de la Empresa Social del Estado.				X	
24. Velar por la utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros de la entidad y el cumplimiento de las metas y programas aprobados por Junta Directiva.				X	
25. Gestionar en la organización estrategias que contribuyan a políticas de responsabilidad social, económica y ambiental y una atención centrada en el usuario.				X	
26. Responder por los informes de gestión de su competencia y por la rendición de cuentas a la comunidad				X	
27. Presentar a la Junta Directiva, los asuntos que deban ser aprobados por esta instancia.				X	
28. Dirigir la implementación y mejora de los sistemas de calidad y control interno.				X	
29. Controlar el cumplimiento de la función disciplinaria				X	
30. Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Desarrollo, Plan de Gestión, planes, programas, metas e indicadores establecidos				X	
31. Ajustar Plan de Desarrollo, políticas, objetivos y metas de acuerdo a las necesidades evidenciadas				X	
32. Evaluar la prestación de los servicios teniendo en cuenta los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.				X	
33. Realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad implementado				X	
34. Identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento de acuerdo con metodologías establecidas				X	
35. Adoptar acciones correctivas y preventivas producto de la evaluación de los servicios de acuerdo a los parámetros establecidos.				X	
36. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.				X	
37. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
38. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
39. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
40. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
41. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
42. Direccional actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
43. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes servicios				X	
44. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
45. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
46. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
47. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
- Normatividad General del Sistema de Seguridad Social en Salud.				X	
- Normas de salud ocupacional, bioseguridad y manejo de residuos hospitalarios.			X		
- Elaboración de planes, programas y proyectos.				X	
- Conocimientos básicos en informática.				X	
- Derechos y deberes de los usuarios.				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINARES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo				X	
2. Orientación a resultados				X	
3. Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4. Compromiso con la organización				X	
5. Trabajo en equipo				X	
6. Adaptación al cambio				X	
7. Manejo de la información				X	
8. Relaciones interpersonales			X		
9. Colaboración				X	

CARGO: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Planear, coordinar, ejecutar y evaluar los procesos financieros, de presupuestal ó n, contables y de tesorer í a necesarios para el normal funcionamiento de la empresa, en el marco de las disposiciones legales vigentes.				X	
2. Planear, coordinar, ejecutar y evaluar los procesos de administraci ó n de Gestion del Talento Humano por Competencias Laborales en todas sus fases (Reclutamiento ó n, selecci ó n, adiestramiento, remuneraci ó n, prestaciones sociales, salud ocupacional, evaluaci ó n, capacitaci ó n y desarrollo, retiro) en el marco de las disposiciones legales vigentes.				X	
3. Planear y direccionar, la prestaci ó n de los servicios generales de aseo y vigilancia en las diferentes áreas de la instituci ó n.				X	
4. Planear, Coordinar y dirigir la operaci ó n de los procesos administrativos, financieros y contables de la Empresa.				X	
5. Apoyar a la Gerencia en la formulaci ó n de planes, programas y proyectos de la empresa, con base en la disponibilidad presupuestal y las necesidades de la E.S.E.				X	
6. Coordinar la formulaci ó n y administraci ó n del presupuesto de la E.S.E. Garantizando el equilibrio económico y financiero.				X	
7. Realizar mensualmente, el análisis de la ejecuci ó n presupuestal e informar los resultados a la Gerencia.				X	
8. Coordinar, supervisar, evaluar, los registros contables, estados de pérdidas y ganancias, balance general, balance de prueba.				X	
9. Conceptuar sobre las providencias relativas a autorizaciones de gastos y contratos de acuerdo con los aspectos técnicos presupuestales.				X	
10. Garantizar los pagos de acuerdo con el recaudo efectivo.				X	
11. Garantizar la oportuna y eficiente planeaci ó n y programaci ó n de las compras y la utilizaci ó n racional de los recursos disponibles.				X	
12. Coordinar la elaboraci ó n del proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de la instituci ó n, con la participaci ó n de la Gerencia y la Subgerencia operativa.				X	
13. Garantizar la disposici ó n de los recursos f í sicos necesarios para el funcionamiento de la E.S.E.				X	
14. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de informaci ó n de la entidad y recomendar al Gerente los correctivos que sean necesarios.				X	
15. Adoptar y adaptar las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la prestaci ó n de los servicios administrativos.				X	
16. Asegurar la aplicaci ó n de las normas t é cnicas y procedimientos establecidos en el área de apoyo.				X	
17. Establecer y mantener las relaciones de coordinaci ó n intra y extra institucionales necesarias para la adecuada prestaci ó n de los servicios administrativos.				X	
18. Garantizar la elaboraci ó n, actualizaci ó n y difusi ó n de los manuales de funciones y procedimientos de la Subgerencia Administrativa.				X	
19. Garantizar la evaluaci ó n del desempe ñ o del personal de planta de la Instituci ó n, así como su retroalimentaci ó n e integraci ó n con los planes y programas de capacitaci ó n y desarrollo de personal.				X	
20. Impulsar el desarrollo de investigaciones de tipo aplicado, orientados a mejorar la eficiencia del área de administraci ó n.				X	
21. Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinaci ó n intra e intersectorial con las instituciones que realicen actividades encaminadas a mejorar las condiciones de salud y bienestar de la comunidad.				X	
22. Promover y apoyar la implementaci ó n del programa de Control Interno y del Sistema Integral de Gestión de la Calidad, adoptados por la Instituci ó n.				X	
23. Fomentar en toda la organizaci ó n la formaci ó n de una cultura que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misi ó n de la empresa.				X	
24. Contribuir a la operaci ó n del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificaci ó n y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementaci ó n de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.				X	
25. Participar en los comités y en los demás organismos de coordinaci ó n que se conformen en la empresa con el fin de lograr coherencia de los programas y unificaci ó n de criterios.				X	
26. Promover el cumplimiento de las leyes, normas, pol í ticas, misi ó n, objetivos, planes, programas, proyectos, metas y procedimientos de la organizaci ó n.				X	
27. Evaluar la situaci ó n administrativa de la entidad y su impacto en la situaci ó n de salud de la poblaci ó n, proponer y llevar a cabo los ajustes correspondientes.				X	
28. Elaborar y presentar oportunamente a la Gerencia y a los Entes de Control, los informes solicitados y/o definidos por ley u otras normas.				X	
29. Rendir informes de gesti ó n del área administrativa a la Gerencia.				X	
30. Aplicar la pol í tica de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gesti ó n ambiental que complementan de manera integral la prestaci ó n de servicios.				X	
31. Contribuir a la elaboraci ó n y cumplimiento del plan de acci ó n de los procesos administrativos y de apoyo de manera que se alcancen las metas y objetivos del Plan de Desarrollo Institucional.				X	
32. Realizar la medici ó n de los indicadores de los procesos administrativos y de apoyo de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviaci ó n de los indicadores.				X	
33. Realizar actividades de supervisi ó n e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada				X	
34. Contribuir a la operaci ó n del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificaci ó n y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementaci ó n de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
35. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atenci ó n.				X	
36. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformaci ó n de una cultura organizacional con la aplicaci ó n de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
37. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
38. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atenci ó n al usuario y atenci ó n humanizada en los diferentes los servicios				X	
39. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
40. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gesti ó n informática bajo las condiciones requeridas.				X	
41. Recibir la informaci ó n requerida para el dise ñ o de las tareas a su cargo.				X	
42. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gesti ó n pública.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
- Planeaci ó n estratégica.			X	X	
- Régimen de Seguridad Social en Salud.			X	X	
- Normatividad sobre sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud.				X	
- Contrataci ó n estatal.				X	
- Gerencia del Servicio.				X	
- Gestión del talento humano por competencias laborales y sistemas de Salarios.				X	
- Conocimientos de administraci ó n documental.			X	X	
- Programas ofimáticos.			X	X	
- Logística empresarial.				X	
- Regulaci ó n legal sobre la organizaci ó n y el funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.				X	
- Legislaci ó n en Contrataci ó n estatal.				X	
- Sistema de Costos.				X	
- Contabilidad Pública.				X	
- Sistema Presupuestal.				X	
- Gerencia Financiera				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINALES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo			X	X	Mejorar recursos financieros
2. Orientaci ó n a resultados				X	
3. Orientaci ó n al usuario y al ciudadano				X	
4. Compromiso con la organizaci ó n			X	X	
5. Trabajo en equipo				X	
6. Adaptaci ó n al cambio			X	X	
7. Manejo de la informaci ó n				X	
8. Relaciones Interpersonales				X	
9. Colaboraci ó n				X	

CARGO: SUBDIRECTOR ASISTENCIAL		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Formular planes, programas y proyectos de los procesos misionales de acuerdo a los requerimientos legales y reglamentarios y adoptando nuevos modelos gerenciales propuestos desde los entes de control				X	
2. Participar en la planeación y seguimiento de los programas y proyectos liderados por la Empresa.				X	
3. Participar en la elaboración del diagnóstico y pronóstico de la situación de la salud de la población del municipio.				X	
4. Participar, conocer y actualizar el perfil epidemiológico del área de influencia, como elemento fundamental en el proceso de planeación				X	
5. Determinar necesidades de demanda de servicios de salud de la población municipal				X	
6. Diseñar un portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades de los usuarios, el perfil epidemiológico de la población y la sostenibilidad financiera.				X	
7. Liderar e implementar el conjunto de normas, requisitos y procedimientos encaminados al cumplimiento de las condiciones del Sistema Único de Habilitación de acuerdo a la normatividad vigente				X	
8. Implementar de manera progresiva el Sistema Único de Acreditación de acuerdo a lineamientos gerenciales y normatividad vigente				X	
9. Identificar los requerimientos humanos y físicos para desarrollar los procesos de Atención en Salud en cumplimiento con las especificaciones de los convenios.				X	
10. Planear, coordinar, asesorar, controlar y evaluar conjuntamente con los líderes de los procesos asistenciales la prestación de los servicios de salud				X	
11. Direccionar la operación de los procesos misionales de la Institución, orientándolos al logro de los objetivos institucionales bajo el marco de los requisitos legales, reglamentarios, de la norma y del cliente				X	
12. Adaptar y adoptar las normas técnicas, modelos y demás lineamientos normativos, orientados a mejorar la prestación de servicios de salud.				X	
13. Construir y coordinar el programa de Auditoría para el Mejoramiento de Calidad de la Atención en Salud de acuerdo a la normatividad vigente				X	
14. Implementar y coordinar el adecuado funcionamiento del Sistema de referencia y contra referencia de los pacientes, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y contribuir a la organización de la red de servicios en el nivel local.				X	
15. Suministrar la información requerida para reconocer factores de éxito en la prestación de servicios de salud prestados y en el desarrollo de los programas de prevención y promoción de la salud por el Hospital				X	
16. Validar la efectividad de los controles definidos para la prestación de servicios de salud prestados y en el desarrollo de los programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud y los demás procesos asistenciales				X	
17. Dirigir y Coordinar el sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus componentes y garantizar la realización de los diferentes procesos, procedimientos y actividades.				X	
18. Establecer y mantener relaciones de coordinación intra y extrainstitucional necesarias para la adecuada prestación de los servicios de salud por parte del Hospital.				X	
19. Establecer relaciones de apoyo interadministrativo con instituciones gubernamentales y no gubernamentales.				X	
20. Administrar el Talento Humano que se encuentra a su cargo y realizarles evaluación de desempeño en el marco de las disposiciones legales vigentes.				X	
21. Coordinar actividades de capacitación y educación continua del talento humano de los procesos asistenciales				X	
22. Asegurar la operatividad de los Comités u Órganos Consultivos que le correspondan de acuerdo a lo establecido en los Estatutos de la Empresa y normatividad vigente.				X	
23. Monitorear los indicadores del Sistema de Información para la Calidad que le apliquen a los procesos misionales, definir acciones de mejora ante su desviación y realizar retroalimentación de los resultados.				X	
24. Vigilar y direccionar el cumplimiento de las coberturas en las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.				X	
25. Dirigir la evaluación del impacto de la prestación de servicios de salud a la comunidad y definir las acciones correctivas pertinentes				X	
26. Velar por el desarrollo dinámico y eficiente del sistema de salud de manera coordinada con el proceso de Atención al Usuario y Comunicaciones.				X	
27. Coordinar, vigilar y verificar el uso racional de los recursos en los procesos asistenciales				X	
28. Realizar seguimiento a convenios docente asistencial de acuerdo a contratos suscritos con las diferentes entidades educativas y normatividad vigente.				X	
29. Direccionar la realización de actividades, despliegue y monitorización del Modelo de Atención en salud de finid en la Institución				X	
30. Dirigir y controlar la aplicación de un sistema de auditoría médica en el Hospital.				X	
31. Vigilar la calidad de los registros clínicos requeridos en los diferentes servicios, coordinar los controles de calidad				X	
32. Garantizar la vigilancia epidemiológica de las enfermedades de interés en salud pública de acuerdo a la normatividad vigente.				X	
33. Vigilar todas aquellas situaciones de riesgo epidemiológico para la población del área de influencia y generar planes de intervención acordes a dichas situaciones.				X	
34. Promover investigación de tipo aplicado, orientadas a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud que afectan la comunidad.				X	
35. Dirigir la implementación del Plan de Emergencias.				X	
36. Asegurar la implementación del Programa de Seguridad del Paciente a través de la implementación de estrategias de procesos institucionales seguros.				X	
37. Desplegar a todas los procesos, las políticas y lineamientos del Programa de Seguridad del Paciente.				X	
38. Asesorar y evaluar la formulación y ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.				X	
39. Asesorar a la Gerencia en la proyección de las políticas y definición de normas dirigidas a mejorar la prestación de servicios de salud.				X	
40. Elaborar y presentar oportunamente a la Gerencia y a los Entes de Control, los Informes solicitados y/o definidos por ley u otras normas.				X	
41. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión de la empresa.				X	
42. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la Empresa a través de la identificación y reportar y no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.				X	
43. Las demás que le señale la ley o las normas legales vigentes, o le asigne el Gerente de la Empresa de acuerdo con el carácter de sus funciones				X	
44. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios				X	
45. Contribuir a la elaboración y cumplimiento de los planes de acción de los procesos misionales de manera que se alcancen las metas y objetivos del Plan de Desarrollo Institucional.				X	
46. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
47. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada				X	
48. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención				X	
49. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.				X	
50. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
51. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
52. Coordinar y direccionar las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética				X	
53. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios				X	
54. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
55. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
56. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
57. Entregar el cargo garantizando el empuje de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
- Planeación Estratégica				X	
- Legislación en Salud y contratación				X	
- Legislación en Gestión del Talento Humano por competencias laborales				X	
- Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud				X	
- Sistema de Gestión de la Calidad				X	
- Políticas institucionales				X	
- Derechos, obligaciones y deberes de los usuarios.				X	
- Normas de Control Interno				X	
- Indicadores de Gestión.				X	
- Programas ofimáticos				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINARIAS		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo			X		
2. Orientación a resultados			X		
3. Orientación al usuario y al ciudadano			X		
4. Compromiso con la organización			X		
5. Trabajo en equipo			X		
6. Adaptación al cambio			X		
7. Manejo de la información			X		
8. Relaciones interpersonales			X		
9. Colaboración			X		

CARGO: AUX. ENFERMERIA	CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Identificar la ocurrencia de eventos adversos, incidentes, fallas, administrativas, daños en equipos e infraestructura y demás			X	
2. Verificar y registrar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos.			X	
3. Reportar oportunamente las anomalías en la prestación del servicio.			X	
1. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.		X		mejorar las técnicas
2. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.			X	
3. Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivegila.			X	
4. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.			X	
5. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.			X	
6. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.			X	
7. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia.			X	
8. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.			X	
9. Contribuir a la captación del usuario y su familia a los programas de promoción y detección temprana.			X	
10. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.			X	
11. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.			X	
12. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente			X	
13. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas.			X	
14. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.			X	
15. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.			X	
16. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.			X	
17. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.			X	
18. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X	
19. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.			X	
20. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.			X	
CONOCIMIENTOS BASICOS	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Proceso de atención del usuario		X		
· Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución.			X	
· Plataforma Estratégica Institucional			X	
· Políticas institucionales			X	
COMPETENCIAS ACTITUDINANES	DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo	X			capacitacion en competencias de aux. enfermería
2- Orientación a resultados			X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano		X		
4- Compromiso con la organización			X	
5- Trabajo en equipo	X			
6- Adaptación al cambio			X	
7- Manejo de la información			X	
8- Relaciones interpersonales	X			
9- Colaboración	X			

CARGO: AUX ODONTOLOGIA		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Realizar la recepción de instrumental utilizado en la atención odontológica de acuerdo a los protocolos, manual de bioseguridad, PGRH, procedimiento de esterilización de instrumental, y normas.				X	
2. Realizar la esterilización del instrumental de salud oral de acuerdo al procedimiento de esterilización de instrumental, manual de bioseguridad, protocolos y normas.				X	
3. Suministrar instrumental esterilizado a las unidades de servicios odontológicos de acuerdo a los requerimientos, protocolos y procedimiento.				X	
4. Reportar, verificar, registrar la ocurrencia de incidentes y eventos adversos de acuerdo a la política de seguridad del paciente, guías, procedimientos y normas.				X	
5. Realizar acciones educativas a los usuarios, en cuanto a indicaciones para la realización de los procedimientos, el sistema de salud y su debida utilización.				X	
6. Dar cumplimiento a las órdenes de los profesionales del servicio.				X	
7. Diligenciar correctamente los registros estadísticos pertinentes a su área de trabajo.				X	
8. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		
9. Realizar las funciones de acuerdo a los protocolos y normas, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.				X	
10. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
11. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.				X	
12. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción de la salud y detección temprana de la enfermedad.				X	
13. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
14. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
15. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente.				X	
16. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas.				X	
17. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
18. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
19. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
20. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.				X	
21. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
22. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.				X	
23. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
24. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Proceso de atención del usuario			X		
· Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución.				X	
· Plataforma Estratégica Institucional				X	
· Políticas institucionales				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo				X	
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo			X		
6- Adaptación al cambio			X		
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones interpersonales				X	
9- Colaboración				X	

CARGO: AUX LABORATORIO		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1.	Recepcionar la solicitud de toma de muestras a los usuarios de acuerdo al procedimiento			X	
2.	Orientar al usuario del servicio de laboratorio, impartiendo las instrucciones específicas sobre la forma de recolección de las muestras y las condiciones como se debe presentar al examen.			X	
3.	Recepcionar la muestra entregada por el paciente o por los procesos asistenciales de acuerdo a los protocolos, manuales, procedimientos y normas.			X	
4.	Realizar la toma de muestras de acuerdo a los protocolos, manuales, lineamientos, procedimientos y normas.		X		
5.	Realizar la clasificación y preparación de la muestra de acuerdo al tipo de examen a realizar y las ubicarla en el área respectiva de acuerdo a los protocolos, manuales, procedimientos y normas			X	
6.	Registrar la temperatura de las neveras, salas de equipos, incubadoras y áreas que requieran condiciones de temperatura especiales para su adecuado funcionamiento.			X	
7.	Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.	X			
8.	Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.			X	
9.	Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivegila.			X	
10.	Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.			X	
11.	Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.		X		
12.	Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada			X	
13.	Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia.			X	
14.	Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo			X	
15.	Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de Promoción y Detección Temprana.			X	
16.	Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.			X	
17.	Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública			X	
18.	Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente			X	
19.	Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas			X	
20.	Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo..			X	
21.	Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.		X		
22.	Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.			X	
23.	Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.			X	
24.	Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.	X			
25.	Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.	X			
26.	Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.			X	
27.	Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.			X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
·	Conocimientos sobre actividades auxiliares del campo de Laboratorio Clínico.			X	
·	Procedimientos sobre toma de muestras.			X	
·	Funcionamiento de los equipos e instrumentos del laboratorio.	X			
·	Informática Básica.			X	
·	Programas Ofimáticos.	X			
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1·	Aprendizaje continuo	X			
2·	Orientación a resultados			X	
3·	Orientación al usuario y al ciudadano	X			
4·	Compromiso con la organización			X	
5·	Trabajo en equipo		X		
6·	Adaptación al cambio		X		
7·	Manejo de la información			X	
8·	Relaciones interpersonales		X		
9·	Colaboración		X		

CARGO: PROMOTORA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
FUNCIONES BÁSICAS DEL CARGO				
1. Participar en la elaboración y desarrollo de programas de Promoción y Detección Temprana de salud a la comunidad.			X	
2. Identificar las condiciones de edad, sexo y salud de la población objeto.			X	
3. Conocer y participar en la elaboración del diagnóstico y pronóstico del estado de salud de la población del área de influencia.			X	
4. Definir actividades garantizando el acceso a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana así como la atención de actividades de interés en salud pública.			X	
5. Proponer, preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios de PyD.			X	
6. Orientar al usuario desde el proceso de atención a los programas de Promoción y Detección Temprana de la enfermedad que le apliquen y los requisitos del programa.			X	
7. Verificar derechos, inscribir y emitir carnet al usuario al programa de PyD que le aplique de acuerdo a sexo y edad.			X	
8. Desarrollar ambientes y estilos de vida saludables mediante la gestión participativa.			X	
9. Implementar intervenciones de educación para la salud y el desarrollo de ambientes y estilos de vida saludables.			X	
10. Diligenciar correctamente los registros estadísticos pertinentes a su área de trabajo.			X	
11. Motivar la actividad física y hábitos alimentarios, de acuerdo con procedimientos establecidos.			X	
12. Monitorear el avance de la implementación de proyectos relacionados a salud, de acuerdo a lo planificado. Enfermera de planta			X	
13. Identificar necesidades de políticas saludables de acuerdo al diagnóstico participativo.			X	
14. Identificar las necesidades de educación para la salud bajo el enfoque de derechos e interculturalidad.			X	
15. Planificar, ejecutar y evaluar acciones educativas de acuerdo a procedimientos establecidos.			X	
16. Apoyar los procesos de participación comunitaria, de manera que la comunidad se empodere y de la debida utilización al sistema de salud			X	
17. Brindar educación a la madre o acudiente sobre la importancia de esquema de vacunación, de acuerdo a guías, protocolos y procedimientos establecidos			X	
18. Orientar, informar y registrar las reacciones adversas de las vacunas administradas de acuerdo a guías, protocolos, procedimientos y normas vigentes.			X	
19. Mantener la salud bucal a través de la prevención de caries dental y enfermedades periodontales, de acuerdo a norma.			X	
20. Realizar atención de planificación familiar de acuerdo a normas vigentes.			X	
21. Desarrollar programas de atención integral a la salud a las personas por etapas del ciclo de vida, brindando cuidados esenciales de acuerdo a normatividad vigente.			X	
22. Brindar educación sobre los factores de riesgo de contraer cáncer de cuello uterino y hábitos sanos, de acuerdo a guías, protocolos y procedimientos establecidos.			X	
23. Realizar actividades de educación individual y colectiva a toda la población objeto sobre la forma de realización del auto examen de mama, signos de alerta y factores de riesgo.			X	
24. Realizar actividades de detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual, que permitan promover la salud visual, prevenir enfermedades oculares y reducir la ceguera prevenible o curable.			X	
25. Vigilar la evolución del proceso de la gestación de tal forma que sea posible prevenir y controlar oportunamente los factores de riesgo que incidan en el proceso.			X	
26. Realizar la búsqueda activa y pasiva de lesiones de piel en usuarios procedentes de zonas endémicas.			X	
27. Realizar la búsqueda activa y pasiva del sintomático de piel.			X	
28. Identificar factores de riesgo para infecciones respiratorias agudas de acuerdo a protocolo y normatividad vigente			X	
29. Identificar factores de riesgo para la enfermedad diarreica aguda y parasitosis intestinal de acuerdo a protocolo y normatividad vigente			X	
30. Realizar acciones de prevención, detección temprana y tratamiento adecuado y oportuno de la Hipertensión Arterial que evite la aparición de complicaciones.			X	
31. Realizar la búsqueda activa y pasiva del sintomático de acuerdo a sintomatología, antecedentes de riesgo			X	
32. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X	
33. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.			X	
34. Notificar de manera oportuna y veraz de las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivegila.			X	
35. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.			X	
36. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.			X	
37. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada			X	
38. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos de adelanta la institución, según su competencia			X	
39. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo			X	
40. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención			X	
41. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.			X	
42. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública			X	
43. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente			X	
44. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas			X	
45. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.			X	
46. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.			X	
47. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E. con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.			X	
48. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios			X	
49. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X	
50. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.			X	
51. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.			X	
52. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.			X	
CONOCIMIENTOS BÁSICOS	DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
Conocimientos sobre Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.			X	
Conocimientos sobre ortografía y sistemas de información básicos		X		
COMPETENCIAS ACTITUDINARIAS	DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1. Aprendizaje continuo			X	
2. Orientación a resultados			X	
3. Orientación al usuario y al ciudadano			X	
4. Compromiso con la organización			X	
5. Trabajo en equipo	X			
6. Adaptación al cambio	X			
7. Manejo de la información			X	
8. Relaciones interpersonales		X		
9. Colaboración			X	

CARGO: CAJERO		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Realizar la verificación de derechos de los usuarios en las bases de datos de aseguramiento de acuerdo a los contratos de venta de servicios de salud y a la normativa vigente.				X	
2. Realizar la facturación de los servicios de salud prestados, según normatividad y contratos de venta de servicios de salud.				X	
3. Cumplir con requisitos y soportes de facturación según normatividad y requisitos establecidos en la venta de servicios de salud.				X	
4. Elaborar factura crédito de acuerdo al procedimiento, lineamientos, requisitos establecidos en la venta de servicios de salud y normas.				X	
5. Realizar el cuadro de Caja relacionando el dinero recaudado de acuerdo al procedimiento.				X	
6. Ordenar por consecutivo, las facturas elaboradas y pasarlas a la Administración, junto con los recibos de Caja elaborados.				X	
7. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.		X			
8. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
9. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.				X	
10. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
11. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención				X	
12. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.				X	
13. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
14. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.			X		
15. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
16. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios				X	
17. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios.				X	
18. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
19. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.				X	
20. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
21. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
22. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Modelo de atención en salud establecido por la Institución				X	
· Normatividad sobre facturación en salud.		X			
· Conocimiento Básico en Sistema Operativo y software asistencial utilizado por la institución.				X	
· Plataforma Estratégica Institucional				X	
Políticas institucionales			X		
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo				X	
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano			X		
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo			X		
6- Adaptación al cambio				X	
7- Manejo de la información			X		
8- Relaciones interpersonales			X		
9. Colaboración				X	

CARGO: AUX FACTURACION		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Brindar soporte permanente en el proceso de facturación a cada uno de los funcionarios que participa en el proceso.				X	
2. Capacitar continua y permanente al personal de la institución en todo lo concerniente al proceso de facturación.			X		
3. Participar en las auditorias programadas por las entidades responsables de pago para la revisión de la facturación.				X	
4. Apoyar las auditorias de facturación de Promoción y Detección Temprana.				X	
5. Asesor a la gerencia en la definición de las condiciones contractuales con las distintas entidades responsables de pago.				X	
6. Realizar la parametrización de los convenios con las diferentes entidades de salud				X	
7. Rendir informe de ejecución de los contratos de venta de servicios vigentes.				X	
8. Orientar al usuario sobre las dudas generadas con respecto al proceso de facturación.				X	
9. Coordinar el proceso de revisión de cuentas pre-factura de crédito a las diferentes entidades.				X	
10. Devolver y anular facturas de contado de los diferentes servicios de la institución a solicitud de los funcionarios que las elaboran por presentar errores.				X	
11. Verificar y consignar el efectivo por venta de salud y otros de acuerdo a los lineamientos.				X	
12. Presentar las glosas aceptadas ante el comité de glosas.				X	
13. Generar los estados de cartera calificando el riesgo por edad de acuerdo al manual de cartera institucional.				X	
14. Realizar la Circularización de saldos de cartera de acuerdo al manual de cartera y normatividad vigente				X	
15. Conciliar y depurar la cartera de acuerdo al procedimiento, lineamientos y normas.				X	
16. Llevar registro y trazabilidad de la gestión de cobro de acuerdo al procedimiento.				X	
17. Realizar los cobros persuasivos de cartera a las empresas responsables de pago de acuerdo al manual de cartera.				X	
18. Controlar la ejecución de los Contratos de prestación de servicios de salud.				X	
19. Generar informes para usuarios internos y externos, responsable por las conciliaciones entre las diferentes áreas (Contabilidad, facturación, presupuesto, tesorería).				X	
20. Monitorear el envío de los recursos por parte del Min protección a las EPS.				X	
21. Realizar el informe de cartera a proveedores a la dirección para la toma de decisiones.				X	
22. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		
23. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
24. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
25. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.				X	
26. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo.			X		
27. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de Promoción y Detección Temprana.				X	
28. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.				X	
29. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
30. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
31. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
32. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios				X	
33. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
34. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
35. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.				X	
36. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
37. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
38. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Normas sobre facturación de servicios en Entidades de salud.			X		
· Conocimientos de manejo de sistemas de información.			X		
· Políticas institucionales.				X	
· Derechos y Deberes de los usuarios.				X	
· Plataforma Estratégica Institucional.				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo				X	
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano			X		
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo			X		
6- Adaptación al cambio				X	
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones interpersonales			X		
9. Colaboración				X	

CARGO: MANTENIMIENTO		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Formular el plan anual de mantenimiento, de la infraestructura y dotación hospitalaria de acuerdo las necesidades, requerimientos y normas				X	
2. Realizar análisis y diagnóstico de las necesidades y requerimientos de recursos que den respuesta a las necesidades institucionales				X	
3. Ejecutar plan mantenimiento , de infraestructura y dotación hospitalaria de acuerdo a los lineamientos establecidos				X	
4. Realizar inventario e identificación del estado de la infraestructura y dotación hospitalaria y administrativa de acuerdo a los requerimientos y normatividad vigente				X	
5. Elaborar y controlar las hojas de vida de los equipos biomédicos e industriales de dotación hospitalaria				X	
6. Asegurar la realización de la metrología y actualización de licencias de funcionamiento de acuerdo a los requerimientos y normas				X	
7. Ejecutar cronograma de mantenimiento de acuerdo a los lineamientos, planes, requerimientos y normas				X	
8. Supervisar las actividades de mantenimiento realizadas mediante contratación de acuerdo a lo planteado en los contratos, requerimientos y normas.				X	
9. Verificar el estado de la infraestructura y funcionamiento de la dotación hospitalaria y efectuar los mantenimientos correctivos o bajas				X	
10. Implementar acciones de mejora con respecto a la evaluación del estado de la infraestructura y dotación hospitalaria y al cumplimiento del plan mantenimiento				X	
11. Coordinar el inventario, limpieza y suministro de insumos y equipos biomédicos de los vehículos de acuerdo a los procedimientos, protocolos y normas.				X	
12. Elaborar, controlar y utilizar las hojas de los vehículos de transporte administrativo y asistencial de acuerdo a los requerimientos.				X	
13. Asegurar el buen estado y funcionamiento de los vehículos de la empresa de acuerdo a los requerimientos, lineamientos, procedimientos y normas.				X	
14. Vigilar el estado de las instalaciones, equipos, muebles, enseres y demás bienes de la Institución y notificar las alteraciones de acuerdo al procedimiento.				X	
15. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		
16. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
17. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
18. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada				X	
19. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
20. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención				X	
21. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.				X	
22. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo..				X	
23. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
24. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
25. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios				X	
26. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
27. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
28. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
29. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
30. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Normatividad relacionada con normas de infraestructura hospitalaria				X	
· Conocimientos sobre Mantenimiento hospitalario				X	
· Planeación operativa.				X	
· Contratación administrativa.				X	
· Informática básica – Programas ofimáticas.		X			
· Manejo de personal.				X	
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo				X	
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo				X	
6- Adaptación al cambio				X	
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones interpersonales				X	
9- Colaboración				X	

CARGO: PROMOTORA		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Redactar, transcribir, despachar y organizar los documentos que se generan en la gerencia.				X	
2. Manejar la agenda de reuniones y entrevistas del Gerente, recibir los recados e informarlos oportunamente.				X	
3. Guardar absoluta reserva en cuanto a todos los temas tratados en las reuniones del despacho de la Gerencia.					
4. Brindar información oportuna y veraz a los usuarios cuando estos lo requieran, dentro de su área de competencia.			X		
5. Mantener organizado el archivo de gestión y trasladar anualmente lo que corresponda al archivo Central.				X	
6. Dar buen uso de equipos, materiales e instrumentos utilizados para el desempeño de sus actividades realizadas en la Empresa				X	
7. Dar cumplimiento a la normatividad institucional.				X	
8. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
9. Aplicar la política de salud ocupacional, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		mejorar las técnicas de prevención en salud ocupacional
10. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
11. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada.				X	
12. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
13. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención.				X	
14. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo la atención.				X	
15. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
16. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la E.S.E.				X	
17. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la E.S.E, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
18. Cumplir con la normatividad institucional en materia de atención al usuario y atención humanizada en los diferentes los servicios				X	
19. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
20. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.			X		Mejorar las herramientas ofimáticas
1. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo.				X	
21. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la Gestión pública.				X	
22. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Conocimientos de redacción y ortografía.				X	
· Conocimientos en sistemas de información				X	
· Derechos y Deberes de los usuarios.				X	
· Plataforma Estratégica Institucional			X		
COMPETENCIAS ACTITUDINANES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1· Aprendizaje continuo				X	
2· Orientación a resultados				X	
3· Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4· Compromiso con la organización			X		
5· Trabajo en equipo				X	
6· Adaptación al cambio			X		
7· Manejo de la información			X		
8· Relaciones interpersonales				X	
9· Colaboración			X		

CARGO: MEDICO		CRITERIOS DE EVALUACION			
FUNCIONES BASICAS DEL CARGO		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
1. Aplicar las normas de bioseguridad, manuales de manejo de residuos hospitalarios, planes o programas de gestión ambiental que complementan de manera integral la prestación de servicios.			X		
2. Realizar la atención asistencial de acuerdo a los protocolos y guías clínicas de atención adoptados por la institución, respetando los derechos y requisitos de los usuarios y buscando mejorar, promover y mantener un adecuado estado de salud de ellos.				X	
3. Identificar las enfermedades que son de vigilancia epidemiológica de acuerdo a los lineamientos, procedimientos y normas.				X	
4. Diligenciar fichas, formatos, informes y registros de eventos epidemiológicos de manera oportuna y adecuada de acuerdo a los requerimientos, procedimientos y normas.				X	
5. Notificar de manera oportuna y veraz las enfermedades de notificación obligatoria y de importancia en salud pública de acuerdo al procedimiento reporte de información sivegila.				X	
6. Contribuir a la elaboración y cumplimiento del plan de acción del proceso de manera que se alcancen las metas y objetivos del plan de desarrollo institucional.				X	
7. Realizar la medición de los indicadores del proceso y de los planes de acción de acuerdo a los lineamientos definidos e implementar las acciones de mejora ante la desviación de los indicadores.				X	
8. Realizar actividades de supervisión e interventoría de contratos cuando esta tarea le sea asignada			X		
9. Realizar actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de acuerdo a las normas técnicas y protocolos definidos y adoptados por la Institución para tal fin, y a los diferentes programas y proyectos que adelanta la Institución, según su competencia				X	
10. Contribuir a la operación del sistema de riesgos de la empresa a través de la identificación y reporte de no conformidades potenciales y reales y la implementación de acciones de contingencia estandarizadas y acciones preventivas definidas para asegurar el control del riesgo				X	
11. Contribuir a la captación de usuario y su familia a los programas de promoción y prevención				X	
12. Mantener un lenguaje adecuado, con cortesía y amabilidad en todos los contactos con las personas de acuerdo al modelo de atención.				X	
13. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera, que se asegure la continuidad de la Gestión pública				X	
14. Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente				X	
15. Custodiar, cuidar y manejar los equipos y bienes bajo su responsabilidad adoptando las normas de seguridad establecidas				X	
16. Archivar los documentos producto de sus funciones de acuerdo a las tablas de retención documental y las obligaciones de la ley de archivo.				X	
17. Contribuir desde el desarrollo de sus funciones a la transformación de una cultura organizacional con la aplicación de valores, costumbres, creencias propias de la ESE.				X	
18. Participar de las actividades que se desarrollan de responsabilidad social contribuyendo con la salud y el bienestar de la comunidad que atiende la ESE, con las buenas prácticas ambientales a través de una conducta transparente y ética.				X	
19. Divulgar los deberes, obligaciones y derechos de los usuarios				X	
20. Apoyar el correcto soporte de las aplicaciones de gestión informática bajo las condiciones requeridas.				X	
21. Recibir la información requerida para el diseño de las tareas a su cargo				X	
22. Participar en los convenios de servicio que tienen que ver con el área y supervisar el trabajo de los estudiantes que estén realizando prácticas en el hospital.				X	
23. Entregar el cargo garantizando el empalme de funciones de tal manera que se asegure la continuidad de la gestión pública.				X	
Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.				X	
CONOCIMIENTOS BASICOS		DEFICIENTE	REGULAR	OPTIMO	OBSERVACION
· Conocimientos en Medicina General				X	
· Conocimiento Básico en Sistema Operativo Windows				X	
· Plataforma Estratégica Institucional			X		
· Procesos Asistenciales				X	
· Guías de atención				X	
· Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud				X	
· Legislación en salud				X	
· Conocimientos en sistemas de información			X		
COMPETENCIAS ACTITUDINALES		DEBIL	NORMAL	FUERTE	OBSERVACION
1- Aprendizaje continuo			X		
2- Orientación a resultados				X	
3- Orientación al usuario y al ciudadano				X	
4- Compromiso con la organización				X	
5- Trabajo en equipo		X			
6- Adaptación al cambio				X	
7- Manejo de la información				X	
8- Relaciones interpersonales		X			
9- Colaboración		X			

Anexo 3. Encuesta al personal

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

1

Edad


2

Fecha de ingreso


3

Profesión u oficio


4

Cargo actual


5

Años en el cargo

<https://my.surveio.com/A6R5E9A4J8Q0K5E4K8Z3f/data/view>

1/13

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

6

Experiencia en cargos similares

7

**Por favor considere los ítems de la tabla y responda según la escala
¿De acuerdo a su criterio en cuáles de los niveles se ubica en la
actualidad para cumplir con los requerimientos del cargo que
desempeña?**

Nota: La escala a utilizar es: Alto, Medio, Bajo. Donde 1 es el mas bajo y 9 el mas alto.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Asistencia primaria en área de enfermería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Técnicas esenciales del área de enfermería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Normatividad vigente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Área de farmacia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relaciones interpersonales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Riesgo biológico del área	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disposición del material biológico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disposición de insumos de lavandería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

Asistencia primaria en área de enfermería

Nota: La escala a utilizar es: Alto, Medio, Bajo. Donde 1 es el mas bajo y 9 el mas alto.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Asistencia primaria en área de enfermería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Técnicas esenciales del área de enfermería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Normatividad vigente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Área de farmacia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relaciones interpersonales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Riesgo biológico del área	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disposición del material biológico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disposición de insumos de lavandería	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9

Aparte de los conocimientos contenidos en la tabla, posee otros conocimientos: (Indique)



10

**Por favor considere los ítems de la tabla y responda según la escala
¿De acuerdo a su criterio en cuáles de los niveles se ubica en cuanto
a habilidades para cumplir con los requerimientos del cargo que
desempeña?**

Nota: La escala a utilizar es: Alto, Medio, Bajo. Donde 1 es el mas bajo y 9 el mas alto.

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Comunicativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Buen Manejo de las relaciones interpersonales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Organización para el cumplimiento de las metas diarias	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Resolución de problemas de manera creativa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Capacidad de reacción ante situaciones de emergencia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atención de pacientes en estado crítico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Calidad humana	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11

¿Cree usted que tiene otras habilidades, en caso de ser positiva su respuesta por favor menciónelas?



12

¿Revise la tabla de habilidades abajo señalada y responda según sus consideraciones en cuáles niveles se ubica en cuanto a habilidades que debe reforzar para cumplir con los requerimientos del cargo que desempeña?

Nota: La escala a utilizar es: Alto, Medio, Bajo. Donde 1 es el mas bajo y 9 el mas alto.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Comunicativas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<https://my.surveio.com/A8R6E9A4J8Q0K8E4K8Z3/data/view>

4/13

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

Buen Manejo de las relaciones
interpersonales

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Organización para el cumplimiento
de las metas diarias

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Resolución de problemas de
manera creativa

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Capacidad de reacción ante
situaciones de emergencia

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Atención de pacientes en estado
crítico

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Calidad humana

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13

¿Se siente a gusto con su trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ Estoy seguro que si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Estoy indeciso
- ☐ no

14

¿En caso de requerirse extendería su jornada laboral?

Seleccione una respuesta

- ☐ Estoy seguro que si
- ☐ Probablemente si
- ☐ Estoy indeciso
- ☐ no

15

¿Sabe si la administración ha realizado algún diagnóstico sobre las necesidades de capacitación del personal?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ ¿Por qué lo dice?

16

¿Ha recibido algún tipo de capacitación en su cargo de trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ ¿Por qué lo dice?

17

¿Ha recibido algún tipo de capacitación en su cargo de trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

¿Por qué lo dice?

18

En caso de ser afirmativa su respuesta, señale ¿Qué tipo de capacitación fue ofrecida por su empleador?

Seleccione una respuesta

- ☐ De acuerdo a la función que desempeña
- ☐ De tipo técnico
- ☐ Cualquier tipo de simulacro
- ☐ Respuesta
- ☐ Otro...

19

Considerando los aprendizajes obtenidos de las capacitaciones señale en la siguiente tabla los beneficios que obtuvo de ellos

Seleccione una o más respuestas en cada fila

	(1)
Beneficios de crecimiento personal	☐
Ser más eficaz en la labor que desempeño	☐
Para mejorar las habilidades y destrezas en el puesto de trabajo.	☐
Actualizar los conocimientos del área de trabajo	☐

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

Mejorar las actitudes

☐Incentivos laborales, profesionales
y/o económicos☐Técnicas y estrategias para el
trabajo colaborativo☐

Motivación al logro

☐

20

¿Conoce si existe un proceso de capacitación para el personal de apoyo del hospital?*Seleccione una respuesta*☐

si

☐

no

☐

¿Por qué lo dice?

21

¿Cree que la falta de capacitación incide en el desempeño de su labor?*Seleccione una respuesta*☐

si

☐

no

☐

¿Por qué lo dice?

22

De ser positiva su respuesta, señale en ¿Cuáles aspectos puede incidir su desempeño laboral?

Seleccione una respuesta

- ☐ Poca satisfacción Laboral
- ☐ Desmotivación
- ☐ Desactualización de nuevos conocimientos
- ☐ Otro...

23

¿Ha participado de alguna encuesta o entrevista para detectar necesidades de capacitación en su área de trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ Otro...

24

¿De los aspectos que se señalan a continuación según su criterio cuál puede afectar los resultados de las actividades que le son asignadas?

Seleccione una o más respuestas

- ☐ Poca o ningún conocimiento sobre la actividad o la mejor manera de hacerla
- ☐

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

- ☐ Debilidades en Comunicación
- ☐ Falta de Capacitación
- ☐ Otro... indique

25

Cuando ha tenido alguna capacitación ¿Cómo le ha sido comunicado por parte del hospital?

Seleccione una respuesta

- ☐ Le invitan de manera personal
- ☐ Le comunican oralmente
- ☐ Le llega la invitación de forma escrita
- ☐ Otro...

26

¿Presenta dificultades al realizar las tareas asignadas a su área de trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ Otro...

27

De ser positiva su respuesta, indique ¿En cuál área considera que debe recibir capacitación?

Seleccione una respuesta

- ☐ Procesos en el área técnica
- ☐ Nuevos conocimientos
- ☐ Propio de su área de desempeño
- ☐ Otro...

28

¿Cree usted que es conveniente la capacitación frecuente como una forma de fortalecer el conocimiento necesario para un mejor desempeño en el puesto de trabajo?

Seleccione una respuesta

- ☐ si
- ☐ no
- ☐ ¿Por qué lo dice?

29

¿Bajo cuál modalidad le convendría recibir capacitaciones programadas por parte del hospital?

Seleccione una respuesta

- ☐ Presencial

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

- ☐ Semi-presencial
- ☐ Virtuales (internet)
- ☐ Otra modalidad:

30

¿En cuáles de las áreas que se mencionan a continuación le gustaría capacitarse?

Seleccione una respuesta

- ☐ a) Asistencia primaria en área de enfermería
- ☐ b) Técnicas esenciales del área de enfermería
- ☐ c) Normatividad vigente
- ☐ d) Área de Farmacia
- ☐ e) Relaciones interpersonales
- ☐ f) Riesgo biológico del área
- ☐ g) Disposición de material biológico
- ☐ h) Disposición de insumos para lavandería
- ☐ Otros, indique:

31

¿Según su opinión es importante que las personas que imparten las capacitaciones sean expertos en el tema?

Seleccione una respuesta



<https://my.surveo.com/AB9BE944J8Q0K8E4K8Z3/defaultview>

12/13

28/8/2020

EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL PERSONAL

- ☐ sí
- ☐ no
- ☐ ¿Por qué lo dice?

32

¿Cuándo ha recibido capacitación cree usted que los temas dictados han cumplido con sus expectativas profesionales?

Seleccione una respuesta

- ☐ sí
- ☐ no
- ☐ ¿Por qué lo dice?

Cree [encuestas \(/es/?utm_source=frontend&utm_campaign=footer&utm_medium=link&utm_term=v1\)](#) gratis ✓ Desarrollado por [Survio \(/es/caracteristicas/?utm_source=frontend&utm_campaign=footer&utm_medium=brand&utm_term=v1\)](#)

[Términos y Condiciones \(/es/terminos-y-condiciones\)](#) | [Política de privacidad \(/es/politica-de-privacidad\)](#) | © 2020 [Survio \(/es/?utm_source=frontend&utm_campaign=footer&utm_medium=terms&utm_term=v1&sl=\)](#)