

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

SISTEMATIZACIÓN PROYECTO DE GESTIÓN HUMANA HOSPITAL SAN
ANTONIO DE MANZANARES



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PSICOLOGÍA
CHINCHINÁ
NOVIEMBRE 2018

SISTEMATIZACIÓN PROYECTO DE GESTIÓN HUMANA HOSPITAL SAN
ANTONIO DE MANZANARES

PRESENTADO POR:
ÁNGELA MARÍA MORALES RESTREPO

ESTUDIANTE PSICOLOGÍA DECIMO SEMESTRE

DOCENTE ASESOR:
ALBEIRO ELÍAS CALLEJAS CALLEJAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PSICOLOGÍA
CHINCHINÁ –CALDAS
NOVIEMBRE -2018

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

2. Tabla de contenido

1-portada.....	1
2-tabla de contenido.....	4
3-índice de tablas y figuras	5
4-resumen.....	6
5-introducción.....	8
6-justificación.....	10
7-descripción del contexto.....	12
8-descripción del problema objeto de intervención.....	13
9-objetivos.....	17
9.1 -objetivos de la intervención.....	17
9.2 -objetivos de la sistematización.....	17
10 soporte teórico de la experiencia.....	18
11-metodología.....	23
11.1 -técnicas para la recuperación y análisis de la experiencia.....	25
12-reconstrucción de la experiencia.....	26
13-análisis crítico de la experiencia.....	68
14-conclusiones.....	73
15-referencias.....	74

3. Índice de tablas

- Tabla 1. Metodología utilizada
- Tabla 2. Formato entrevista semiestructurada
- Tabla 3. DOFA Debilidades a minimizar
- Tabla 4. DOFA tabla de oportunidades
- Tabla 5. Formato protocolo de selección
- Tabla 6. Formato seguimiento al logro de actividades
- Tabla 7. Formato encuesta de satisfacción

3.1 índice de figuras

- Figura 1. Línea de tiempo intervención
- Figura 2. Árbol de problemas
- Figura 3. DOFA
- Figura 4. Árbol de objetivos
- Figura 5. Flujo grama protocolo de selección
- Figura 6 gráficos porcentaje de respuestas encuestas de satisfacción

4. Anexos

Anexo 1. Evidencia fotográfica programas de bienestar laboral

5. Resumen

En la presente sistematización se abordaran las tres herramientas más importantes en un proceso de gestión humana básico tales como:

1. protocolo de selección, Chiavenato (2000 pág. 239) define el protocolo de selección como “proceso que permite escoger a entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización, de esta manera la selección busca solucionar dos problemas la adecuación del hombre al cargo y la eficiencia del hombre en el cargo.”

2. bienestar laboral, Chiavenato (2000) define el bienestar laboral como “calidad de vida que abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos, afecta las actitudes personales y el comportamiento para la productividad individual”

3. Clima laboral; Hodgesty y Altman (1985, p 376), definen el clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” entendido de esta manera el clima laboral es un proceso de gestión importante que repercute positiva o negativamente en los empleados y afecta directamente su desempeño laboral.

Entendiendo estos como factores importantes que contribuyen directamente con el bienestar laboral y personal de los colaboradores y que afectan directamente el correcto funcionamiento

de una organización; llevando a la comprensión de la importancia y beneficios de realizar dichos procesos; y haciendo especial énfasis en la preeminencia que tiene el área de recursos humanos en las organizaciones y las diferentes estrategias y actividades realizadas desde allí.

A través del presente trabajo de grado se expondrán los beneficios e impacto percibidos por los administrativos y colaboradores de la E.S.E Hospital San Antonio de Manzanares. Al implementar estos procesos de gestión; se dará cuenta de la creación ejecución y desarrollo de las estrategias planteadas y los resultados obtenidos.

Palabras clave

Talento humano, gestión humana, bienestar laboral, clima laboral, satisfacción

5. Introducción

El interés por Identificar los procesos de gestión humana como el medio que posibilita el mejoramiento de la calidad de vida personal y laboral de los colaboradores de una organización, y que además permite potenciar el desarrollo de sus capacidades y optimizar su desempeño dentro de la institución es el motivo por el cual se decidió crear el proyecto de gestión para el hospital san Antonio de Manzanares. Proyecto que tiene como propósito el fortalecimiento de los procesos de gestión en la institución. A través de la Sistematización de este, se busca dar cuenta de la creación, desarrollo, ejecución, resultados e impactos obtenidos.

En el presente trabajo de grado se sistematiza la experiencia de práctica profesional, dando cuenta de los procesos y protocolos desarrollados durante la intervención en el hospital san Antonio de Manzanares; abordada desde tres momentos relevantes 1.soporte teórico y aspectos conceptuales importantes 2-socialización de la experiencia 3-desarrollo y sistematización de la experiencia.

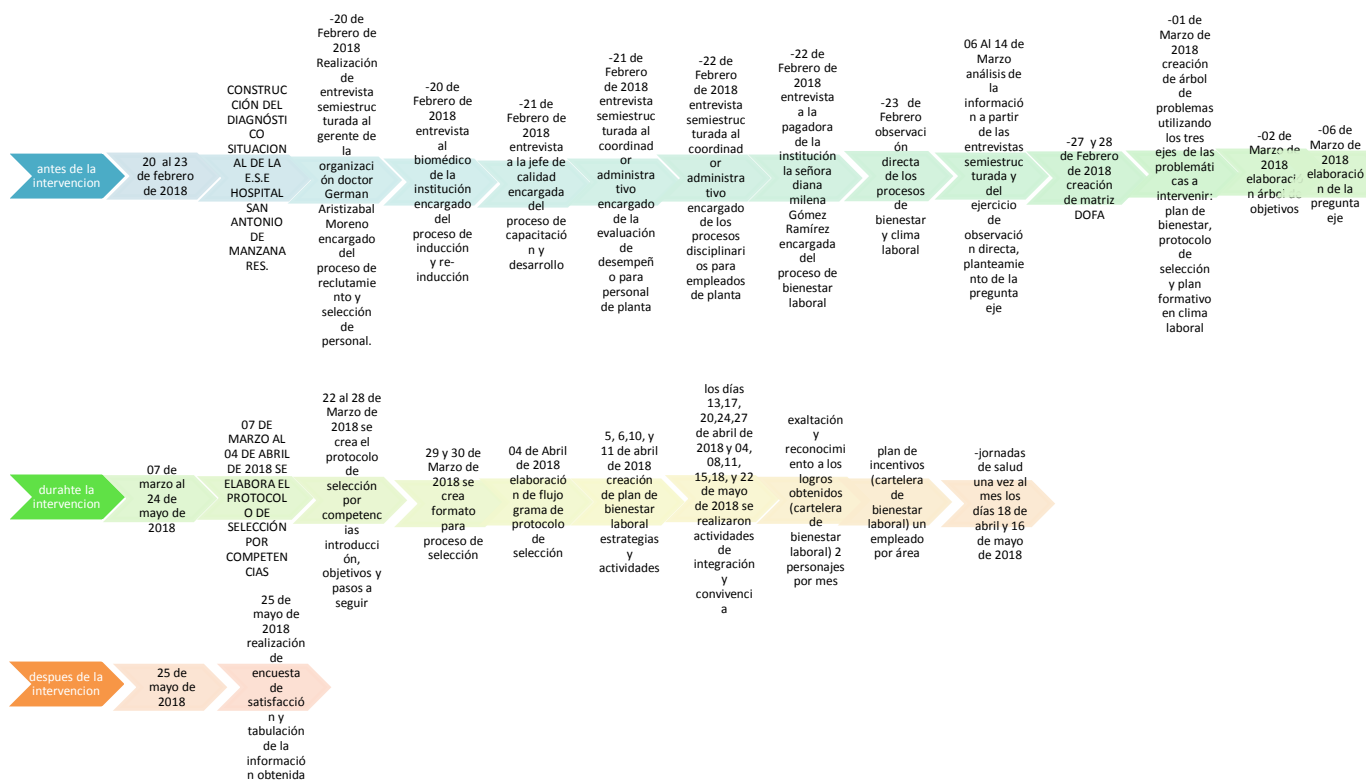
1. Soporte teórico, aspectos conceptuales importantes y descripción del contexto: donde se hace referencia a la contribución institucional, utilidad, beneficios e impacto del proyecto se describe el contexto y el problema como objeto de intervención, se plantea la pregunta eje, los objetivos de intervención y sistematización y el soporte teórico haciendo referencia a los conceptos relevantes a tener en cuenta el marco legal, y los antecedentes de algunos estudios e investigaciones enfocados a desarrollar o implementar procesos de gestión

2. socialización de la experiencia: en este momento se hace referencia al trabajo realizado durante la experiencia de práctica, el antes durante y después; se habla de las herramientas

utilizadas para la recolección y análisis de la información, los retos, el abordaje que se le dio al proceso de intervención y los resultados obtenidos a partir de este.

3. desarrollo y sistematización de la experiencia: en este momento se hace un análisis crítico de todo el proceso de intervención desarrollado en el lugar de práctica y se reconstruye el proceso vivido durante el desarrollo de la práctica profesional.

Linea de tiempo intervencion



6. Justificación

La sistematización del Proyecto de gestión humana creado para el hospital san Antonio de Manzanares busca dar a conocer y compartir la experiencia de creación, ejecución, y desarrollo; mostrando como aspecto central el impacto generado a través de la implementación de estrategias como 1. El protocolo de selección, 2. Plan de bienestar laboral y 3. Plan de formación en clima laboral. Esta sistematización tiene como propósito el permitir entender éste como un instrumento de reflexión crítica y objetiva acerca del impacto e importancia que tienen los procesos de gestión humana básicos en una organización.

Proyecto que responde a la necesidad identificada por los administrativos de la institución, y ayudará a: mejorar las relaciones interpersonales del talento humano de la organización. Contribuir al bienestar laboral y personal de los funcionarios. Y Optimizar el desempeño y la prestación de los servicios ofrecidos por la institución; razón por la cual se diseñaron tres estrategias de solución a la problemática presentada. Se creó: 1. El protocolo de selección, 2. Plan de bienestar laboral y 3. Plan de formación en clima laboral.

La propuesta aquí planteada se adapta al enfoque Reflexivo y constructor de la experiencia humana que proponen (Cendales y Torres, 2003). Con relación a la sistematización de experiencias:

“La experiencia es una construcción conversacional e intersubjetiva. Sus acciones pueden ser, de parte de los sujetos, objeto de reconstrucción, autorreflexión, recreación, comprensión y transformación. En ello se asume la producción de sentido colectivo e intencionado sobre la

experiencia; el reconocimiento de los contextos, factores y elementos que la configuran; y los saberes que se poseen sobre ella”. (Cendales y Torres, 2003).

En este sentido la experiencia de intervención partió de un proceso de reflexión colectiva del personal que identifico como desde sus acciones obstaculizaban los procesos relacionales y de desempeño, afectando directamente el clima organizacional en toda su dimensión. Desde allí nació la necesidad de contar con un proceso de gestión institucional que permitiera la contribución al mejoramiento del bienestar personal e institucional y la transformación de la organización.

De acuerdo a los resultados del proceso de gestión humana básico implementado, La sistematización permite visibilizar la importancia del impacto positivo que puede generar su desarrollo en las organizaciones. Este proyecto beneficia a estudiantes y profesionales interesados en el campo de acción de la psicología organizacional, al dar cuenta de todo el plan antes, durante y después de su implementación, les permite dar una mirada crítica y objetiva, sacar sus propias conclusiones y hacer mejoras en base a la propuesta planteada. Además, los administrativos de las organizaciones perciben los resultados e impactos generados en la organización a partir de las tres estrategias de gestión humana básicos implementadas.

El impacto de la sistematización emerge a partir de los resultados percibidos por los administrativos y colaboradores de la organización donde se observan cambios positivos en el bienestar personal y laboral de los empleados y en el mejoramiento del desempeño detectado por los administrativos, factor que genera la necesidad de contratación de un técnico en gestión del

talento humano y la implementación permanente de las estrategias planteadas para la continuación y fortalecimiento de los procesos de gestión humana.

7. Contextualización de la experiencia

El hospital san Antonio de Manzanares está ubicado en la carrera 5 # 8-66, es una empresa social del estado dedicada a la actividad de atención de la salud humana, es un hospital de primer nivel, entre los servicios ofertados por la institución se encuentran, hospitalización, urgencias, consulta externa, odontología, imágenes diagnosticas o rx, fisioterapia, psicología y Promoción y prevención, la organización cuenta con alrededor de 100 empleados; y su gerente es el señor German Aristizabal Moreno.

Se entienden como procesos de gestión humana los protocolos utilizados en las organizaciones que facilitan su labor y permiten obtener una máxima creación de valor. La experiencia de intervención tuvo como objetivo la implementación de subprocesos de gestión como: protocolo de selección, este proceso permite identificar a los candidatos potenciales, y a aquellos que se ajusten a las demandas del puesto laboral; además de conocer las cualidades y personalidad del candidato. Clima organizacional hace referencia a las percepciones y formas como los empleados interpretan las condiciones del contexto institucional y afecta el desempeño laboral y bienestar laboral son las herramientas y estrategias que le permiten a una organización contribuir al bienestar personal y laboral de sus colaboradores. Al rastrear trabajos que tuviera

relación con la sistematización de procesos de gestión humana en las organizaciones no se encuentran antecedentes nacionales ni internacionales.

8-Descripción del problema como objeto de intervención

Al iniciar la práctica profesional, los directivos de la organización expresaron su preocupación por las dificultades presentadas en las relaciones interpersonales entre compañeros, con una afectación directa en el clima laboral y desempeño de los empleados. Los responsables de la administración manifiestan que perciben el área de facturación como la más crítica de la institución debido a la alta rotación de personal, las tensas relaciones interpersonales entre colaboradores y el bajo rendimiento laboral, también declaran que estas situaciones se presentan en las diferentes áreas de la institución.

En la construcción del diagnóstico situacional se preguntó a los empleados y encargados de adelantar los protocolos de gestión humana básicos sobre su percepción del clima laboral de la institución y se indagó sobre la forma de ejecución de los procesos de gestión institucionales, hallando que no todos los procesos eran ejecutados y que los que se cumplían no estaban a cargo del personal idóneo, razón por la cual se estableció como objetivo el diseño de tres estrategias de solución a la problemática presentada. 1. El protocolo de selección, 2. Plan de bienestar laboral y 3. Plan de formación en clima laboral. Desarrollados desde la psicología organizacional y el enfoque humanista.

La no implementación del proceso de gestión termina en un nudo problemático dentro de la institución por las repercusiones adversas y negativas que acarrearán cuando no son implementados de manera rigurosa, eficaz, y oportuna. El protocolo de selección es entendido como el proceso que le permite a una organización encontrar el personal idóneo que cumpla con los requisitos exigidos por la institución que tenga afinidad con las políticas de la empresa y que le permita prestar un servicio de calidad.

Chiavenato (2000) establece que “el proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos” afirma el proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y deben realizarse de forma específica

- Detección y análisis de necesidades de selección Requerimiento
- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil
- Definición del método de reclutamiento - Concertación de entrevistas
- Entrevistas + técnicas de selección
- Elaboración de informes
- Entrevista final

El plan de bienestar laboral es un protocolo que va encaminado a potenciar la mejora de condiciones personales y laborales que genera en estos un grado de satisfacción. Chiavenato (2000) define el bienestar laboral como:

“la calidad de vida abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo, sino también los aspectos extrínsecos afecta actitudes personales, y comportamientos importantes para el desempeño individual como motivación para el trabajo, adaptabilidad a los cambios, en el ambiente de trabajo creatividad, y voluntad de innovar” Chiavenato (2000)

Hodgestty y Altman (1985, p 376), definen el clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” entendido de esta manera el clima laboral es un proceso de gestión importante que repercute positiva o negativamente en los empleados y afecta directamente su desempeño laboral.

El inicio de la experiencia de práctica profesional fue complejo debido a la magnitud de la problemática presentada en la organización las relaciones interpersonales tensas, la división entre empleados de planta y contratistas y el clima laboral desfavorable que se vivía en la organización, estos factores se asumen como retos para la ejecución del proyecto de gestión humana diseñado para la organización.

Durante el desarrollo del proyecto intervinieron diferentes funcionarios de la organización entre estos: la Psicóloga cooperadora: quien observo el proyecto de gestión humana como un instrumento necesario e indispensable para el buen funcionamiento de la institución, expresa su apoyo y disposición de colaboración para la realización del proyecto. la Líder de bienestar social y laboral: valora el plan de intervención de manera positiva lo interpreta como una herramienta que facilitaría su labor, se mostró colaboradora, receptiva y participativa ante las diferentes

estrategias planteadas; el Gerente de la organización: considera es un instrumento necesario y significativo pero costoso, manifestó que entendía este como la solución a las condiciones difíciles de la organización; y aceptó la creación ejecución y desarrollo de este por la opinión favorable de los demás administrativos; el Líder de control interno: identifica la necesidad e importancia de implementar un proyecto de gestión humana en la institución, se muestra interesado colaborador y participativo durante todo el proceso.

Factores como recursos económicos y la indiferencia ante la necesidad de implementar un proceso de gestión humana se convierten ocasionalmente en un factor amenazante para la implementación del mismo, esto se evidencia en la posición que asume parte del personal administrativo con relación al tema. Favoreciendo así la continuación de problemáticas como: la alta rotación, el bajo desempeño laboral, el mal clima laboral.

Las situaciones expuestas anteriormente generan el siguiente interrogante:

Pregunta eje

¿Cómo puede la estructuración del protocolo de selección, el plan piloto de bienestar laboral y el plan de formación de clima laboral fortalecer los procesos de gestión humana en la E.S.E Hospital San Antonio de Manzanares?

9. Objetivos de la intervención

9.1 Objetivo general:

Apoyar el proceso de gestión humana de la institución E.S.E HSAM a través de la creación de un proyecto de bienestar laboral, programa de formación en clima laboral y estructuración de protocolo de selección de personal con el fin de fortalecer los procesos de gestión humana en el Hospital San Antonio de Manzanares.

Objetivos específicos:

- Construir un protocolo de selección para el área de gestión humana de la E.S.E H-S-A-M
- Crear el proyecto de bienestar laboral para contribuir al fortalecimiento de los procesos de gestión humana adelantados en la institución.
- Diseñar un programa de formación en clima laboral dirigido a los funcionarios de la organización.

9.2 Objetivo de la sistematización

- Compartir la experiencia de creación, ejecución, desarrollo, e impacto del proyecto de bienestar laboral creado en el hospital san Antonio de manzanares, y promoverlo como un instrumento que permite la reflexión crítica y objetiva acerca del impacto e importancia de los procesos de gestión humana básicos en las organizaciones.

10 – soporte teórico de la experiencia

En la actualidad la gestión del talento humano en las organizaciones ha tomado un papel relevante y se ha empezado a concebir como una herramienta indispensable, es por esto que los administrativos de las empresas han identificado la importancia y el impacto positivo que puede generar para su institución contar con un equipo de empleados comprometidos e involucrados con las metas de la organización, esto ha permitido que las organizaciones puedan visualizar a un empleado más allá de su experiencia por sus competencias y es ahí donde la gestión de talento humano empieza a jugar un papel importante al integrar una serie de procesos que apuntan a la gestión, desarrollo, motivación y bienestar de los empleados o colaboradores.

Chiavenato, Idalberto (2009) define la gestión del talento humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos; reclutamiento, capacitación, recompensas, y evaluación del desempeño.”

Eslava Arnao, Edgar (2004) afirma:

“la gestión de talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor, para la organización a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento habilidades capacidades en obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”

Los procesos de gestión humana son relevantes y precisos en una organización porque miden y administran el desempeño del talento humano a través de la capacitación,

retroalimentación y apoyo; estos permiten tener una visión clara de las competencias que necesita alcanzar la organización para poder llegar a cumplir sus metas y apuntar a altos estándares de calidad.

Dentro de los procesos de gestión más importantes desarrollados en una organización encontramos protocolo de selección, bienestar social laboral para los empleados y evaluación y optimización del clima laboral.

Protocolo de selección: es el proceso de gestión humana que busca contar con las personas idóneas que tengan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones, que tengan afinidad con las políticas de la organización, y peritan a esta prestar un servicio de calidad

Bienestar laboral: El término Bienestar Social Laboral hace referencia al estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social

El clima laboral es un medio donde se manifiestan las habilidades capacidades y emociones de los trabajadores, estas afectan directamente la empresa para aumentar o disminuir su productividad Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos.

Cabrera (1999) afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa, menciona que el clima laboral se forma por medio de la ordenación de las características de la empresa.

11. Marco legal

Decreto 1567 de 1998 título II: sistema de estímulos para los empleados del estado.

Ley 909 de 2004 y decreto 1227 de 2005: reglamentan que las entidades deben organizar sistemas de estímulos para motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados.

Decreto ley 1572 de 1998: título IV de los planes de incentivos pecunarios y no pecunarios.

Ley 1361 de 2009: ley de protección integral a la familia.

Estado del arte

Antecedente 1

López B.C Y Torres J.L (2008), realizaron un estudio titulado “*propuesta de gestión de desarrollo humano en la empresa nacional de confecciones de la ciudad de Pereira*” donde se planteó como objetivo general definir cuáles son las técnicas de administración de talento humano más apropiadas para la empresa nacional de confecciones de la ciudad de Pereira. Y como objetivos específicos 1-determinar el estado de las técnicas de administración de administración del talento humano de la empresa nacional de confecciones de la ciudad de

Pereira.2-definir las técnicas de la administración del talento humano más apropiadas para la empresa nacional de confecciones.3-elaborar una propuesta de gestión del desarrollo humano para la organización. Estudio realizado en la “Empresa nacional de confecciones Pereira” donde se utilizó como metodología la recolección de información a través de encuesta y entrevista al subgerente de la empresa donde se indaga sobre la manera como se lleva a cabo el proceso administrativo del talento humano, que conocimientos tiene y hasta donde pueden llegar los directivos de la empresa. Y se obtuvieron como principales resultados o conclusiones 1-No existe una manera gerencial administrativa claramente definida en nacional de confecciones, sin embargo la tendencia más fuerte es hacia el liderazgo argumentando ventajas significativas en el trabajo en equipo tales como: mayor productividad, efectividad, eficiencia, calidad mejor clima organizacional y rentabilidad.2-Toda empresa para su efectiva administración en los recursos humanos, debe trabajar con base a un programa de recursos humanos que le permita conocer en forma sistemática a las personas que laboran. 3-Los resultados de esta investigación se deben entender como lineamientos tácticos y estratégicos para la empresa y en guías para corregir las debilidades y consolidar las fortalezas.

Antecedente 2

Martínez R. B (2013), realizó un estudio titulado “*gestión del talento humano por competencias para una empresa de las artes gráficas*” con el objetivo de proporcionar competitividad a la organización, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo y establecer políticas, éticas y desarrollar comportamientos

socialmente responsables. El trabajo fue realiza con los colaboradores IEPSA, desarrollando una metodología de análisis del manual organizacional misión visión valores procesos de gestión desarrollados en la organización IEPSA y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa con el propósito de implantar un proceso de gestión del talento humano para la institución.

El aporte que se generó como resultado fue el diseño de instrumentos para los procesos de reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño.

Antecedente 3

Bautista Mora B.L (2008), realizo un estudio titulado “*propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A*” con el objetivo de proporcionar estrategias de comunicación basadas en la gestión del talento humano para mejorar las relaciones a nivel interno de la compañía y mejorar los procesos que se llevan a cabo, desarrollado con los colaboradores de la organización CNT sistemas de información S.A desarrollando una metodología de investigación cualitativa, donde se utilizan herramientas e instrumentos de recolección de información como entrevista semiestructurada y se analizan y evalúan los procesos organizacionales. Obteniendo como principales conclusiones del proceso 1- CNT cuenta con colaboradores en su mayoría ingenieros es pertinente que entre los mismos y en las áreas haya una comunicación adecuada y oportuna que mejore los flujos de información que

maneja la empresa. 2-es necesario capacitar a todo el personal en cursos de ortografía y redacción

11- Metodología

¿Qué es sistematización?

La sistematización es un ejercicio de interpretación crítica, es decir, el resultado de todo un esfuerzo por comprender el sentido de las experiencias vividas durante la práctica profesional, tomando distancia de ellas. (Jara 2001 pág. 2) define la sistematización como “la interpretación crítica de lo acontecido para poder extraer aprendizajes que tengan una utilidad para el futuro”

¿Para qué sistematizar?

Para incidir en políticas y planes a partir de aprendizajes concretos que provienen de las experiencias reales

¿Cómo se sistematiza?

En cinco tiempos tomando la referencia ofrecida por Oscar Jara Holliday

- 1- El punto de partida
- 2- Las preguntas iniciales
- 3- Recuperación del proceso vivido
- 4- Reflexión de fondo ¿Por qué paso lo que paso?
- 5- Los puntos de llegada

Situación inicial:

recolección de información a través de entrevista semiestructurada a funcionarios encargados de adelantar los procesos de gestión humana básicos desarrollados en la institución, observación directa e indirecta del clima laboral de la institución, árbol de problemas matriz DOFA de los procesos de gestión humana adelantados en la institución.

Durante el Proceso de intervención:

Ejecución de las diferentes estrategias y actividades propuestas para los diferentes ejes temáticos y elaboración de diario de campo y archivo digital.

Situación final:

aplicación de encuesta de satisfacción a los colaboradores beneficiados por las diferentes estrategias diseñadas para el proyecto de gestión humana diseñado para el hospital san Antonio de Manzanares y tabulación de los resultados; entrevista a los directivos de la organización sobre la percepción de los objetivos cumplidos.

Momento de la intervención	Metodología utilizada
Situación inicial	Entrevista semiestructurada, observación directa e indirecta, matriz DOFA, árbol de problemas
Durante el proceso de intervención	Ejecución de estrategias, diario de campo, y archivo digital

Situación final	Aplicación y tabulación de encuesta de satisfacción, entrevista semiestructurada.
-----------------	---

11.1 Técnicas para la recuperación y análisis de la experiencia

Diario de campo:

cronológicamente en un formato semanal se resaltan las actividades hechas para el proyecto de gestión humana de mayor relevancia se dividió en tres momentos el primero descriptivo donde se habla de las actividades realizadas, los lugares donde se realizó, y se describen a los participantes, el segundo momento perceptivo o interpretativo donde partiendo de un autor o referente se hace el análisis de lo observado durante la ejecución de las actividades y el tercer momento propositivo donde se plantean posibles oportunidades de mejora o recomendaciones para los participantes o la institución.

Archivo digital:

Donde se da cuenta de las actividades realizadas para cada uno de los objetivos y estrategias propuestas; anexando evidencias fotográficas y propósito de la actividad.

12 - reconstrucción de la experiencia

Situación inicial

En el Primer momento se construye el diagnóstico situacional: con el cual se busca entender los procesos de gestión humana que se realizan actualmente en la institución, y conocer cuál es el protocolo que se sigue en cada uno de estos procesos, como se hacen, quien los hace, y que repercusión tienen estos en la institución.

Para realizar el diagnóstico situacional de la E.S.E hospital san Antonio de Manzanares como técnica principal de recolección de información se realizó entrevista semiestructurada a los funcionarios encargados de adelantar los protocolos del proceso de gestión humana básico, como técnica secundaria se utilizó la observación directa e indirecta de clima laboral, y programa de bienestar; información que posteriormente fue analizada.

Para el análisis de la información recolectada mediante las entrevistas semiestructurada y el ejercicio de observación se utilizaron herramientas como: creación de árbol de problemas con el fin de identificar las causas de la problemática presentada en la organización, realización de matriz DOFA buscando identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas presentadas en la organización respecto a los procesos de gestión humana básicos adelantados en esta. Y además entender que protocolos podrían generar mayor impacto en la compañía encontrando así tres ejes temáticos como objetivo de intervención y plasmándolos en el árbol de objetivos: 1 protocolo de selección, 2 plan de bienestar laboral, 3 plan de formación en clima laboral.

En opinión de Sabino (1992):

“la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.” (pág. 111-113)

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple.

Hernández et. (2003). “Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados.” (p 455).

Sabino (1992), de fine “Una entrevista semiestructurada (no estructurada o no formalizada) es aquélla en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas.” (p 18).

Formato de entrevista semiestructurada recolección de información dx situacional

E.S.E Hospital San Antonio de Manzanares

Fecha: 20 de febrero de 2018

Dependencia o área: administrativo

Objetivo de la entrevista: conocer el proceso seguido en la realización del protocolo de selección con el fin de identificar las fortalezas debilidades y amenazas y oportunidades de su ejecución dentro de la organización.

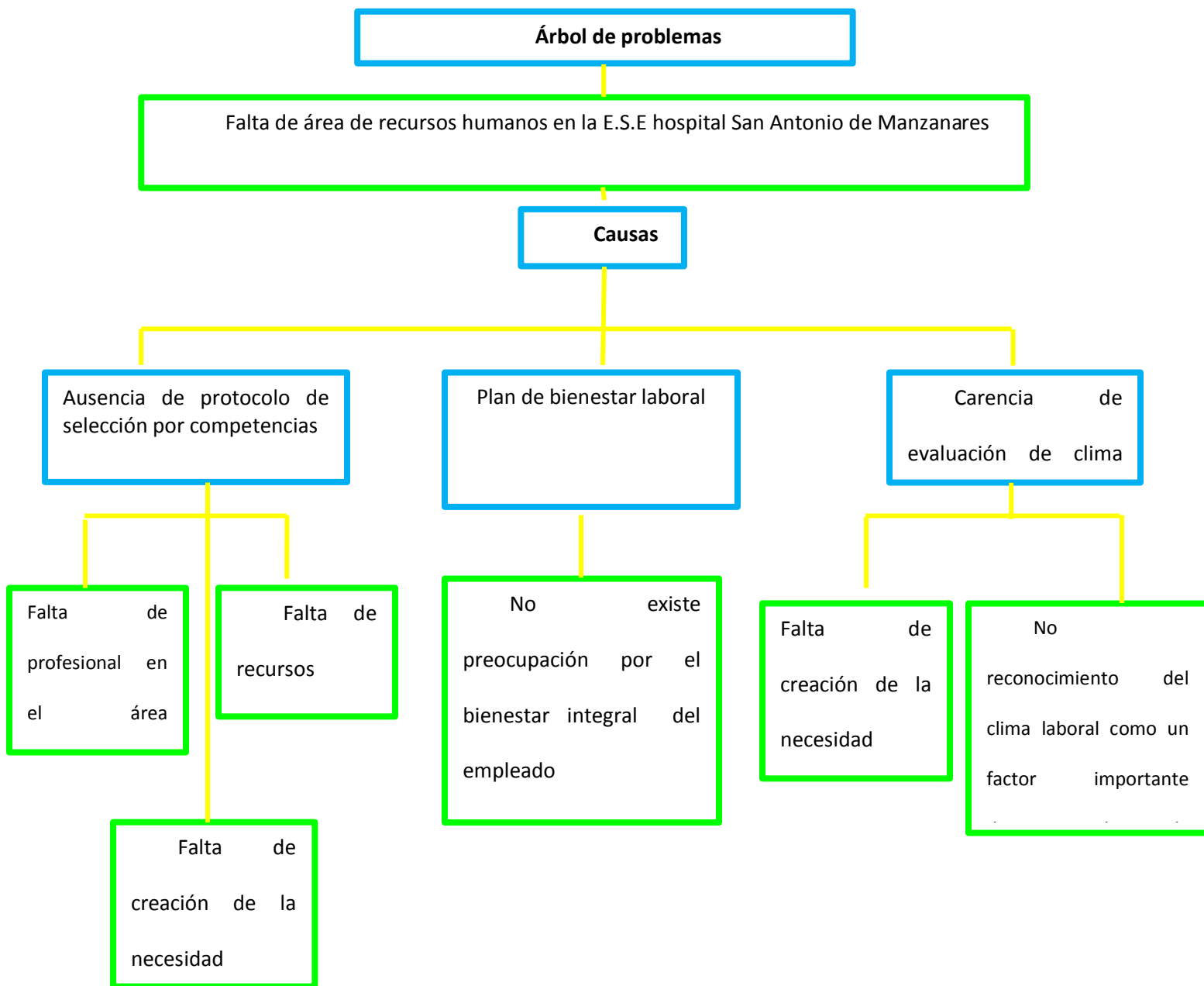
Preguntas realizadas:

1-¿Cómo es el proceso de reclutamiento realizado por la institución?

2-¿Cómo es el proceso de selección realizado en la institución?

3-¿cuál es su función dentro del proceso de selección?

4 -¿qué factores tiene en cuenta para elegir el colaborador idóneo?



DOFA

La matriz de análisis DOFA es una herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. Que permite ofrecer un diagnóstico claro para poder tomar las decisiones y mejorar para el futuro esta matriz se divide en dos líneas análisis interno y análisis externo y en aspectos positivos y negativos.



Según Victory (1997) define la planificación estratégica como:

“un proceso y un instrumento de la planificación. En cuanto proceso, se trata del conjunto de acciones y tareas que involucran a los miembros de la organización en la búsqueda de claridades respecto al que hacer y estrategias adecuadas para su perfeccionamiento. En cuanto instrumento, constituye un marco conceptual que orienta la toma de decisiones encaminadas a implementar los cambios que se hagan necesarios.”

Se realiza la matriz DOFA con el fin de identificar las debilidades oportunidades fortalezas y amenazas internas presentadas en la E.S.E hospital san Antonio de manzanares en cuanto a los procesos de gestión humana básicos y reconocer los protocolos que podrían generar más impacto en la institución al implementarse.

Debilidades y desventajas en los procesos de gestión humana de la ESE hospital san Antonio de manzanares

Se identifican como debilidades de los procesos de gestión ejecutados en la institución los siguientes procesos por su omisión.

Procesos de reclutamiento: es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa, el reclutamiento exige una planeación rigurosa constituida por una secuencia de tres fases

- investigación interna sobre las necesidades
- investigación externa del mercado
- métodos de reclutamiento por aplicar

Proceso de selección: es un proceso mediante el cual se busca encontrar el colaborador idóneo, este proceso permite identificar a los candidatos potenciales, y a aquellos que se ajusten a las demandas del puesto laboral; además de conocer las cualidades y personalidad del postulante, además de reconfirmar las habilidades de los futuros trabajadores a partir de las diferentes pruebas aplicadas durante el proceso.

Evaluaciones psicológicas de pre empleo: a través de diferentes técnicas como entrevistas, observación y aplicación de test estas evaluaciones permiten medir las aptitudes, actitudes, los rasgos de personalidad, los conocimientos, habilidades, vocación interés y valores del aspirante, dentro de una organización donde se incluye el nivel de experiencia, estudios, conocimientos básicos.

Evaluación del clima laboral: es una herramienta que permite medir el nivel de satisfacción de los empleados; y elaborar un plan de mejora, innovación, motivación, y calidad en base a los resultados obtenidos.

Perfil de actividades: es un método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una organización donde se incluye el nivel de experiencia, estudios, conocimientos básicos, funciones del puesto, requisitos de instrucción, aptitudes características de personalidad y habilidades.

En el siguiente cuadro se formulan las estrategias que se encuentran dentro de las debilidades de los procesos de gestión humana ejecutados en la institución, y que más cambios positivos e impacto que pueden generar en la organización.

Debilidades a minimizar	Impacto
Proceso de seleccion	contratacion de personal idoneo que permita mejorar la calidad en la prestacion

	de servicios y genere un impacto positivo en la organización
Estructuración de plan de bienestar social laboral	La elaboración de un plan piloto de bienestar laboral puede repercutir positivamente en los empleados generando motivación, y sentido de pertenencia y este a su vez puede repercutir en un mejor servicio pues cuando el talento humano de una organización se siente valorado es más productivo y eficaz en el cumplimiento de sus funciones.
Perfil de actividades	La elaboración de un perfil de actividades permite que el empleado conozca ampliamente cuáles son las funciones que debe desempeñar y cuáles son las actitudes y destrezas personales que pueden contribuir a que su función sea realizada de una manera más efectiva y eficaz, además que la elaboración de un perfil de actividades permite al empleador poder hacer un seguimiento al logro de actividades e identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada área, traduciendo esto en la prestación de un mejor servicio.

Amenazas en los procesos de gestión humana de la ESE hospital san Antonio de manzanares

Una de las amenazas más importantes en los procesos realizados en gestión humana es el no realizar evaluaciones psicológicas de pre-empleo pues estas pueden brindar información importante para tomar la decisión final al contratar o no un empleado.

Oportunidades de mejora en los procesos de gestión humana de la ESE hospital san Antonio de manzanares

Se considera una oportunidad de mejora el proceso de inducción y re inducción realizado en la organización al observar que solo se realiza el proceso de inducción pero no de re inducción

- Proceso de inducción y re- inducción

Oportunidades para explotar	Impacto
Proceso de inducción y re inducción	Este le permite al empleado conocer más acerca de los procesos que se llevan a cabo en la organización; además de entender clara y plenamente cuales son las funciones que debe realizar.

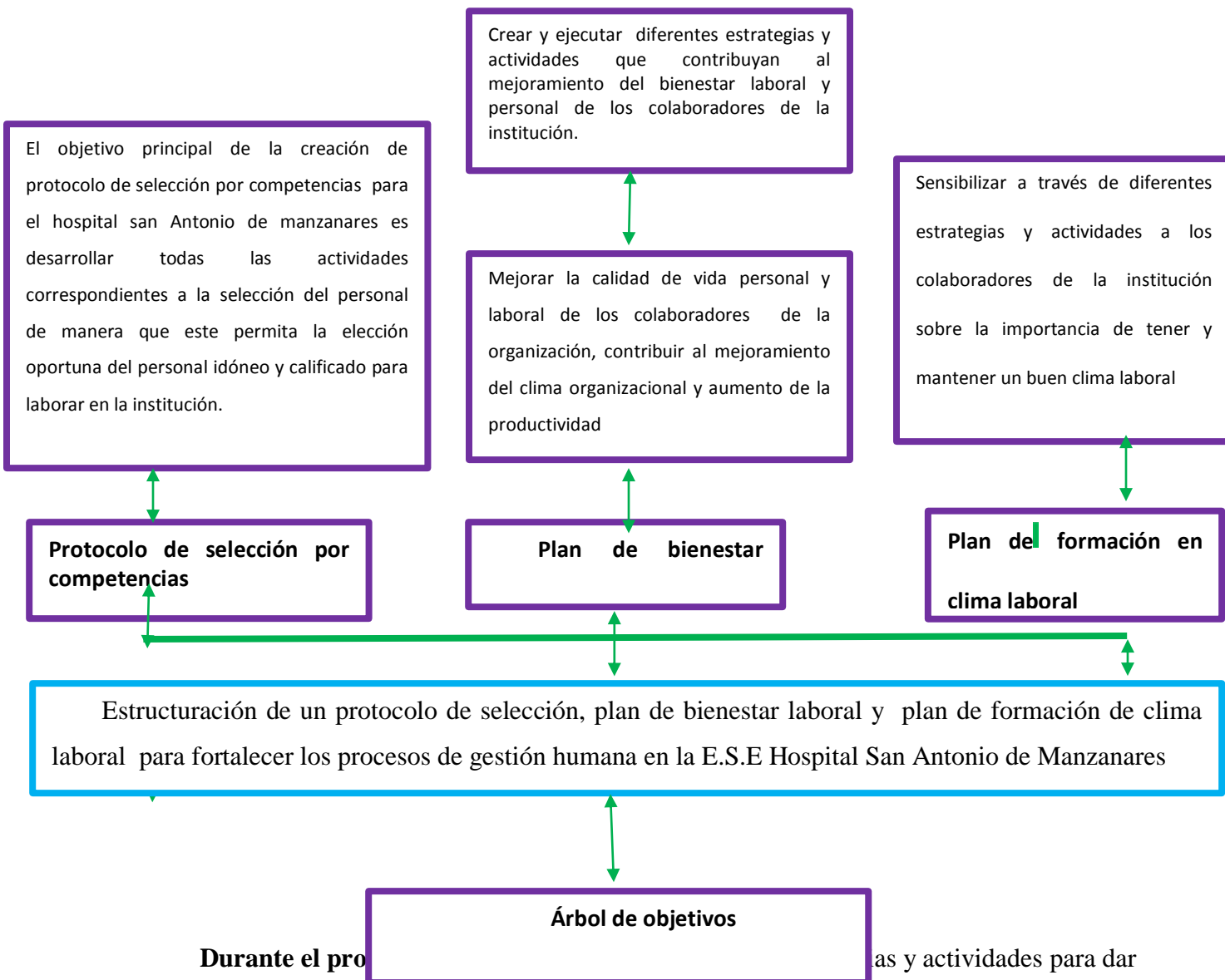
Fortalezas en los procesos de gestión humana de la ESE hospital san Antonio de manzanares

Se identifican como fortalezas dentro de los procesos ejecutados en la institución las siguientes estrategias desarrolladas para el personal de planta de la organización.

- Proceso de capacitación y desarrollo

- Evaluación de desempeño
- Procesos disciplinarios

Se crea árbol de objetivos con el propósito de delimitar las acciones a realizar.



Durante el pro... as y actividades para dar cumplimiento a los objetivos propuestos


1-proceso de selección: Chiavenato (2000) establece que “el proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos” afirma el proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y deben realizarse de forma específica.

- Detección y análisis de necesidades de selección Requerimiento
- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil
- Definición del método de reclutamiento - Concertación de entrevistas
- Entrevistas + técnicas de selección
- Elaboración de informes
- Entrevista final

De acuerdo a lo anterior se creó un protocolo de selección por competencias tomando en cuenta las exigencias hechas por los directivos de la institución; para la creación de los perfiles del cargo para el personal contratista se Realiza una reunión con el funcionario encargado de la contratación con el fin de verificar la manera como se crean los contratos y las funciones con el fin de proponer mejoras estructurales y conceptuales, se solicita a los funcionarios un documento donde den cuenta de las actividades mensuales que realizan con el fin de realizar una comparación entre lo especificado en el contrato y las actividades realizadas por el colaborador, posteriormente se indaga con el jefe inmediato sobre las actividades que debe realizar el empleado; y finalmente se compara toda la información recolectada y se crean los perfiles del cargo.

se diseñó el formato del manual de funciones y competencias para los empleados por contrato el cual se divide en seis sesiones en la primera sesión se encuentra la identificación del cargo, en la segunda sesión el propósito principal, en la tercera sesión las competencias que debe poseer el colaborador, en el cuarto momento las condiciones ambientales del trabajo, en el quinto momento las funciones del cargo y por último la misión y visión de la organización; se realiza el perfil de actividades para todos los colaboradores de la institución que laboran por prestación de servicios, construyendo los siguientes perfiles del cargo.

Control interno
Jefe de calidad
Bacteriólogo
Enfermero
Fisioterapeuta
Líder de odontología
Contratación
Asesor jurídico
Psicólogo
Líder de farmacia
Líder de facturación
Líder de sistemas
Contador
Médico general
Administración documental
Auxiliar de farmacia
Higienista oral
Auxiliar de odontología
Conductor
Auxiliar de enfermería
Auxiliar de facturación
Auxiliar de estadística
Mantenimiento
Técnico en imágenes diagnosticas
SIAU

	MANUAL DE	GESTION	Versión:01
			Fecha de

	FUNCIONES Y COMPETENCIAS	HUMANA	aprobación:
			Número de páginas: 1-5

I.IDENTIFICACION	
Control interno	
NIVEL:	Profesional
NOMBRE DEL CARGO:	Jefe control interno
DEPENDENCIA:	Gerencia
CARGO DEL JEFE O LIDER:	Gerente
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Gestión Pública y Autocontrol	
<p>Asesorar y velar por el control estratégico, control de gestión y la evaluación de los procesos institucionales tanto del área administrativa como asistencial, con el fin de procurar que todas las actuaciones se realicen de acuerdo a las normas legales vigentes y dentro de las políticas trazadas por la gerencia en cumplimiento a los objetivos institucionales propuestos.</p>	
III. COMPETENCIAS	
Educación: título profesional en economía, administración de empresas, contaduría,	

ingeniería industrial, derecho o disciplinas afines.

Conocimientos básicos o esenciales

1. Ley 100 de 1993 y Sistema de Seguridad Social.
2. Ley 87 del 1993.
3. Ley 489 de 1998.
4. Decreto 1537-2001.
5. Normatividad vigente de Control Interno institucional.
6. Modelo estándar de Control Interno Para el Estado Colombiano MECI 1000. 2005-2014.
7. Sistema de Gestión de Calidad NTC 1000 2004 y Normas de Calidad 2309 2002 1439 de 2002.
8. Y en general la normatividad aplicable a las áreas administrativo financiero y asistencial.

Actividades esenciales

-orientación a resultados: realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia y calidad

-orientación al usuario y al ciudadano: dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

-transparencia: hacer uso responsable y claro de los recursos públicos.

-compromiso con la organización: alinear el comportamiento propio a las necesidades prioridades y metas organizacionales, promover las metas de la organización y respetar sus normas, anteponer las necesidades de la organización por encima de las propias, apoyar la organización en situaciones difíciles, y de mostrar sentido de pertenencia en todas las actuaciones.

experiencia

dos años de experiencia profesional relacionada

Habilidades y cualidades: capacidad de liderazgo positivo, comunicación asertiva, compromiso, pertenencia, motivación, capacidad de gestión, planificación estratégica, solución de problemas de manera pragmática, destreza verbal y escrita, capacidad para establecer relaciones interpersonales, eficacia, objetividad y transparencia.

CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO

Los factores de riesgo que pueden estar presentes en las condiciones ambientales del personal asistencial de la E.S.E hospital san Antonio de manzanares son: factores de riesgo ergonómicos, factor de riesgo físico, factor de riesgo locativo, Y factor de riesgo psicosocial

FUNCIONES DEL CARGO

1. Asesorar al Nivel Directivo sobre la verificación del montaje formal del sistema de Control Interno, establecido dentro de la organización y que su servicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
2. Asesorar al Nivel Directivo en la verificación de los controles asociados con las actividades de la Institución para que estas estén definidas y tengan un mejoramiento permanente de acuerdo a la evolución de la Entidad.

3. Servir de apoyo al nivel directivo en el proceso de toma de decisiones a fin de obtener los resultados esperados.
4. Garantizar la Evaluación del Sistema de Control Interno institucional y mantener informado permanentemente al Nivel directivo a cerca del estado del control Interno dentro de la Institución, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.
5. Orientar sobre procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.
6. Orientar a toda la organización en formación de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la Misión Institucional.
7. Efectuar seguimiento a los planes de mejoramiento Institucionales resultado tanto de auditorías internas como de auditorías externas aplicadas al Hospital.
8. Asistir en la implementación de las medidas respectivas recomendadas.
9. Cumplir con los diferentes requerimientos de información a cargo de la oficina solicitados por las entidades de control.
10. Verificar el desarrollo del sistema de control interno relacionado con su área.
11. Actualizar los procesos y procedimientos inherentes a su cargo.
12. Aplicar el Control Interno sobre las funciones propias del cargo.
13. Realizar la segregación y/o clasificación de los desechos peligrosos y no peligrosos en cumplimiento a la normatividad vigente, para la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares en Colombia.
14. Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza de su empleo y área de desempeño.

Misión

La **E.S.E hospital san Antonio de manzanares**, es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que tiene como fin esencial la atención en salud integral. Dirigida a toda la población del alto oriente de caldas y demás poblaciones que lo requieran.

Visión

La **E.S.E hospital san Antonio de manzanares**, para el año 2020 continuara siendo la mejor institución prestadora de servicios de salud en el alto oriente de caldas, cumpliendo con los, más altos estándares de calidad, además será una entidad auto sostenible, con infraestructura, dotación, y servicios acordes a la demanda de los usuarios

Notas de actualización:

CREADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Ángela María Morales Restrepo Practicante de psicología 15 de marzo de 2018</p>		

Para la elaboración del protocolo de selección se toman en cuenta los 5 factores importantes propuestos por Chiavenato y la guía técnica de buenas practicasen reclutamiento y selección del personal del colegio oficial de psicólogos de Madrid donde se habla de los criterios deontológicos que guían el buen quehacer profesional en los procesos de reclutamiento y

selección creando un protocolo de selección para el hospital san Antonio de manzanares donde se desarrollen 12 subprocesos tales como:

- redacción de convocatoria
- reclutamiento de hojas de vida
- evaluación de hojas de vida
- preselección de currículos
- evaluación del candidato
- evaluación psicológica
- postulación y evaluación de opcionados
- prueba de trabajo
- verificación de documentos
- exámenes médicos
- Contratación
- registro y archivo de documentos

Después de haber creado todos los perfiles del cargo se procede a crear el protocolo de selección por competencias elaborándose la introducción, objetivos, manual de funciones, flujo grama de protocolo de selección, y formato para el protocolo de selección además de la evaluación de desempeño de actividades tipo 360 con el fin de que la evaluación aplicada sea objetiva y aporte información verídica y relevante acerca del desempeño del colaborador.

Protocolo de selección por competencias E.S.E HSAM

Introducción

El protocolo de selección es una herramienta importante y necesaria en las organizaciones este pretende prever que aspirantes pueden tener éxito si se les contrata, es un comparación y evaluación entre las capacidades habilidades, y competencias entre los candidatos; el protocolo de selección tiene unos filtros y son estos los que nos permiten llegar a contratar el empleado idóneo, es por esto que se hace necesario crear un completo protocolo de selección que le permita al hospital san Antonio de manzanares contratar el personal idóneo que tenga afinidad con las políticas de la institución y le permita a la misma poder apuntar a altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Objetivo

El objetivo principal de la creación de protocolo de selección por competencias para el hospital san Antonio de manzanares es desarrollar todas las actividades correspondientes a la selección del personal de manera que este permita la elección oportuna del personal idóneo y calificado para laborar en la institución.

Objetivos específicos

-contratar el personal idóneo para la institución; que más se ajuste a las políticas de la empresa y permita que esta pueda prestar un servicio de calidad.

-contar con el personal que posea las mejores condiciones de conocimiento experiencia experticia y trato humanizante.

Pasos a seguir en el protocolo de selección

Redacción de la convocatoria: en caso de haber una vacante en la E.S.E HSAM en la redacción de convocatoria se establecerá, la denominación del cargo, los requisitos que exige el puesto ofertado, lugar y fecha de recepción de hojas de vida, además se especificara si la convocatoria es de tipo abierta cerrada o mixta y el procedimiento a seguir.

Reclutamiento de las hojas de vida: para el reclutamiento de las hojas de vida se dispondrá un día, fecha, hora y lugar específico el encargado de realizar este reclutamiento de las hojas de vida será el gerente de la institución, con el fin de que este tenga un primer acercamiento con los posibles candidatos, en caso de que este no pueda realizar el reclutamiento de las hojas de vida el encargado será el área de gestión humana o calidad.

Evaluación de las hojas de vida: el encargado de hacer la evaluación preliminar a las hojas de vida será el gerente de la institución.

Preselección de hojas de vida o preselección de curricular: después de que el gerente realice la evaluación de las hojas de vida se seleccionaran los currículos que cuenten con los criterios requeridos por la institución para una posterior evaluación del candidato.

Evaluación del candidato: el encargado de realizar la evaluación del candidato será el psicólogo o líder de gestión humana y este tendrá en cuenta aspectos como:

- formación académica
- interés y motivación el candidato
- afinidad con las políticas de la institución
- capacidades habilidades y competencias
- disponibilidad
- experiencia y experticia en el campo.

Evaluación psicológica: la evaluación psicológica estará a cargo del psicólogo de la institución en esta se realizaran las siguientes actividades:

- entrevista psicológica semiestructurada
- assessment center: (método de evaluación situacional que consiste en aplicar una serie de pruebas que pretenden evaluar las competencias conductuales del candidato en una situación, que simula lo más realmente posible las tareas o situaciones con las que el candidato se puede encontrar en la empresa)
- Prueba psicológica
- evaluación de resultados
- redacción de informe
- retroalimentación del proceso
- registro y archivo de documentos.

Postulación y evaluación de opcionados: el psicólogo le presentara al gerente las dos personas más opcionados para el cargo vacante, él les realizara una última entrevista que será la

entrevista de selección, en esta se definirá quien será el contratado y se explicara el protocolo a seguir.

Prueba de trabajo: las pruebas de trabajo realizadas por la institución tendrán como fin proporcionarle al aspirante las herramientas y técnicas necesarias para desarrollar las actividades del puesto, y esta servirá como herramienta para corroborar los datos y conocimientos que proporcione el aspirante en la fase de selección de un manera práctica y eficaz.

Verificación de documentos: esta es una herramienta muy importante en el protocolo de selección, en esta fase se validara la veracidad de los documentos aportados por el aspirante al proceso de selección.

Exámenes médicos: la práctica de exámenes médicos permite elaborar el diagnostico de las condiciones de salud con las que entra a laborar en la empresa el nuevo empleado.

Contratación: consiste en notificar a la persona que se eligió para ocupar el puesto vacante, se establece una relación más formal con este y se le explica el procedimiento a seguir, este proceso termina con la vinculación a la organización.

Registro y archivo de documentos: en el registro se deben guardar los siguientes documentos como parte de la evidencia del proceso de selección.

-diagrama de Gantt

- formato análisis y descripción puestos de trabajo
- manual de funciones, perfiles del cargo
- convocatoria
- citación a entrevista
- confirmación a citación de entrevista
- asistencia a entrevista
- formato protocolo de selección
- prueba psicotécnica
- resultado proceso de la entrevista
- flujo grama protocolo de selección

Ventajas de realizar un protocolo de selección

- contratar a la persona idónea
- disminuir el índice de rotación en la empresa
- contar con el personal que se encuentre más comprometido y tenga más afinidad con las políticas de la empresa
- emplear personas que se sientan satisfechas con la labor que desempeñan
- conocer el nuevo empleado en todos los aspectos

FORMATO PROTOCOLO DE SELCCION



Informe psicológico protocolo de selección de personal E.S.E hospital san Antonio de manzanares

Datos generales

Nombre y apellidos:	
Edad:	sexo:
Lugar y fecha de nacimiento:	
Formación:	años de experiencia:
Fecha de evaluación:	evaluador:

Técnicas psicológicas utilizadas:

Observaciones generales:

Análisis e interpretación de los resultados:

Retroalimentación del protocolo de selección FODA

FORMATO SEGUIMIENTO AL LOGRO DE ACTIVIDADES



SEGUIMIENTO LOGRO DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS

HOSPITAL SAN ANTONIO DE MANZANARES

Área de servicio:

Evaluated:

Cargo:
Fecha de ingreso:
Evaluador:
Fecha de la evaluación:

Misión

La **E.S.E hospital san Antonio de manzanares**, es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad que tiene como fin esencial la atención en salud integral. Dirigida a toda la población del alto oriente de caldas y demás poblaciones que lo requieran.

Visión

La **E.S.E hospital san Antonio de manzanares**, para el año 2020 continuara siendo la mejor institución prestadora de servicios de salud en el alto oriente de caldas, cumpliendo con los, más altos estándares de calidad, además será una entidad auto sostenible, con infraestructura, dotación, y servicios acordes a la demanda de los usuarios.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Líder de facturación

Nivel: profesional

Nombre del cargo: líder de facturación

Dependencia: facturación

Jefe inmediato: director administrativo o financiero

PROPOSITO PRINCIPAL

Guiar, dirigir, planear, controlar, coordinar asesorar e implementar todas las actividades y estrategias para el área de facturación, teniendo en cuenta las normas legales vigentes; que le garantice a la institución el cobro exacto y oportuno de los servicios prestados a los pacientes. Debe intervenir en procesos como ingreso y egreso del paciente y gestión de recursos financieros.

COMPETENCIAS

Educación: título profesional universitario en sistemas de información en salud, administración de servicios en salud, administración de empresas, administración pública, contaduría pública e ingeniería financiera.

Formación:

- sistema de seguridad en salud
- administrador financiero
- sistemas de calidad
- herramientas de Word y Excel

Experiencia

Dos años en el sector salud.

Habilidades y cualidades: líder positivo, comunicación asertiva, compromiso, persuasión, motivación, capacidad de gestión, planificación estratégica, empatía, innovación y facilitador.

FUNCIONES DEL CARGO

1-planear, coordinar, asesorar, controlar, e implementar las actividades y estrategias relacionadas con la admisión del paciente.

2- planear, coordinar, asesorar, controlar, e implementar las actividades y estrategias relacionadas con la facturación de los servicios prestados por la E.S.E hospital san Antonio de manzanares en forma exacta y oportuna.

3-coordinar las actividades de facturación y admisión con las demás áreas asistenciales.

4-realizar seguimiento y control a la radicación de las facturas expedidas por la institución.

5-interactuar con el cliente interno y externo de acuerdo a la misión y visión y políticas institucionales de la E.S.E hospital san Antonio de manzanares.

6-brindar información del servicio requerido conforme al requerimiento del usuario.

7-identificar y dar respuesta a las necesidades de información del cliente, según políticas institucionales con eficacia y claridad.

8-realizar reuniones periódicas con los auxiliares de facturación, médicos y personal asistencial, para presentar planes de trabajo, análisis de resultados, y propuestas de mejora continua.

9-promover el desarrollo profesional y personal del personal a cargo.

10-identificar los problemas que se presentan en el flujo de información y que afectan directa o indirectamente la liquidación de las cuentas.

11-ajustar todos los procesos de facturación a los parámetros establecidos por la ley

SEGUIMIENTO LOGRO DE ACTIVIDADES LÍDER DE FACTURACIÓN

I.DATOS DEL EVALUADO:

NOMBRE		CARGO	Líder de facturación
AREA	Administrativa	DEPENDENCIA	Facturación

II. DATOS DEL EVALUADOR Y RELACION CON EL EVALUADO:

EVALUADOR	JEFE INMEDIATO	SUPERVISADO	COLLEGA	BENEFICIARIO
-----------	----------------	-------------	---------	--------------

III. INDICADORES DE GESTION (marque con una x el recuadro apropiado)

(5) = Excelente, (4)=Muy Bueno, (3)=Bueno, (2)=Regular, (1)=Deficiente

	calificación					comentarios
<p>1-planeacion de actividades: planeación, coordinación e implementación de actividades y estrategias relacionadas con la facturación de los servicios prestados por la E.S.E hospital san Antonio de manzanares en forma exacta y oportuna.</p>					5	
<p>2-atencion al cliente: coordinación de actividades de facturación y admisión con las demás áreas asistenciales, seguimiento y</p>					5	

<p>control a la radicación de las facturas expedidas por la institución, interacción con el cliente interno y externo de acuerdo a la misión y visión y políticas institucionales de la E.S.E hospital san Antonio de manzanares; identificación y respuesta a las necesidades de información del cliente, según políticas institucionales con eficacia y claridad</p>					
<p>3-estrategias de trabajo en equipo: realización de reuniones periódicas con los auxiliares de facturación, médicos y personal asistencial, para presentar planes de trabajo, análisis de resultados, y propuestas de mejora continua.; promoción del desarrollo profesional y personal del personal a cargo. identificación los problemas que se presentan en el flujo de información y que afectan directa o indirectamente la liquidación de las cuentas.</p>				4	
<p>4-parametros establecidos por la ley: ajuste de todos los procesos de facturación a</p>				4	

los parámetros establecidos por la ley						
--	--	--	--	--	--	--

DESTREZAS Y HABILIDADE

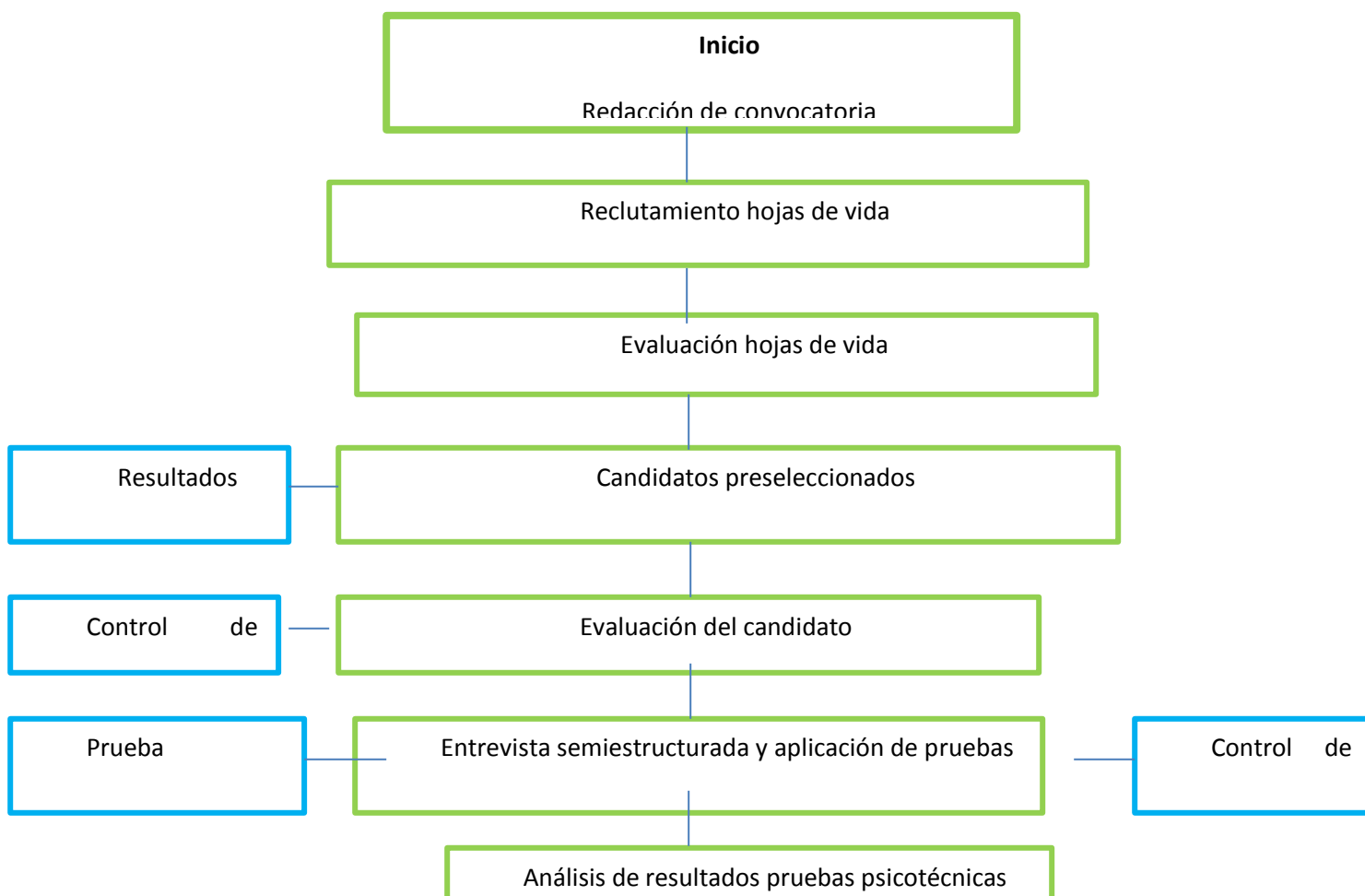
	calificación					comentarios
<p>Iniciativa y buen desempeño personal y profesional: toma iniciativa para aprender nuevas habilidades, ha tomado cursos o seminarios afines a su cargo, se reta para alcanzar niveles óptimos de desempeño.</p>					4	
<p>Integridad: es coherente con los valores, métodos, medidas, principios y expectativas esperados por la E.S.E HSAM y asume con responsabilidad su trabajo.</p>					4	
<p>Trabajo en equipo: entiende que en ocasiones es necesario trabajar en equipo para lograr resultados, se dirige a sus compañeros con respeto y desarrolla efectivas relaciones de trabajo con sus jefes y colegas.</p>					4	
<p>Compromiso: es un trabajador comprometido con la E.S.E HSAM, con su misión visión y objetivos por cumplir, se esfuerza a diario por ser un mejor trabajador y esto se ve reflejado en su buena gestión.</p>					4	
<p>Comunicación: mantiene una comunicación efectiva con sus jefes colegas y usuarios, logrando así efectividad en su gestión y un muy buen trabajo en equipo que se ve evidenciado en los resultados.</p>					4	

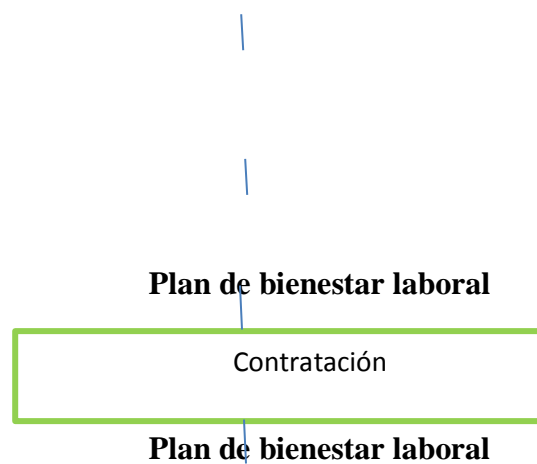
-Por favor comente como la persona refleja los valores de LA EMPRESA y su compromiso con los objetivos institucionales

-Sírvese indicar alguna(s) fortaleza(s) y debilidades particulares sobre la persona en referencia:

-¿Qué le sugeriría a la persona en referencia para mejorar su desempeño personal

Flujo grama protocolo de selección





Chiavenato (2000) define el bienestar laboral como “calidad de vida que abarca no solo los aspectos intrínsecos del cargo sino también los aspectos extrínsecos, afecta las actitudes personales y el comportamiento para la productividad individual” Los programas de bienestar social laboral en las organizaciones son concebidos como procesos que permiten mejorar la calidad de vida personal y laboral de los colaboradores de la institución y que además llevan al desarrollo de sentido de pertenencia; factor que influye de manera positiva en el desempeño de sus labores y en la calidad del trabajo desempeñado son estas razones las que permiten reconocer la importancia de crear un plan de bienestar laboral que conduzca a mejorar en nivel

de satisfacción de los empleados respecto a la organización y que además contribuyan en el mejoramiento significativo de su bienestar personal y laboral

Objetivo general

- mejorar la calidad de vida personal y laboral de los colaboradores de la organización, contribuir al mejoramiento del clima organizacional y aumento de la productividad

Objetivo específico

-crear y ejecutar diferentes estrategias y actividades que contribuyan al mejoramiento del bienestar laboral y personal de los colaboradores de la institución.

Estrategias

Actividades recreativas de integración y convivencia: actividades encaminadas a lograr en los empleados un bienestar con si mismos con sus familias y con los otros empleados de la organización además de fomentar el trabajo en equipo y la comunicación asertiva. Realización de aeróbicos semanales los días martes y viernes de 6 a 7 de la noche.

Exaltación y reconocimiento a los logros obtenidos: se busca poder reconocer el trabajo del otro como importante, conociéndolo y valorándolo, entendiendo así que todos somos importantes en la organización. (Estrategia conozcamos a) espacio donde se elegía un

colaborador y se hablaba de las funciones desempeñadas por el en la institución, el tiempo laborado, profesión y distinciones obtenidas en la organización en la cartelera de bienestar laboral de la institución.

Plan de incentivos: el plan de incentivos está encaminado a exaltar la labor de los empleados o colaboradores sobresalientes, buscando resaltar o reconocer su labor en la organización y motivando a otros empleados a realizar su trabajo con mayor compromiso y dedicación. (Estrategia mejor empleado del mes) actividad para la cual se elegía un colaborador por área y se evaluaban factores como: trabajo bajo presión, comunicación asertiva, trabajo en equipo, tolerancia a la frustración, desempeño entre otras

Jornadas de salud: las jornadas de salud buscan promover en los empleados un estilo de vida saludable. La promoción de la salud mental y la fomentación del autocuidado.

Pausas activas al considerarlas como una actividad necesaria e importante para nuestros colaboradores, por los beneficios que traen estos descansos periódicos es por esto que el propósito que se tiene con las mismas es revitalizar la energía corporal refrescar la mente y evitar futuras enfermedades. Se implementa un video reloj con el fin de que los colaboradores puedan hacer las pausas activas un día a la semana de acuerdo al tiempo que estimaron podían realizarla.

Acompañamiento psicosocial: al identificar el lugar de trabajo y la carga laboral como un importante generador de estrés en los empleados, se plantea el acompañamiento psicosocial para estos con el fin de poder brindarles herramientas que les permitan cuidar y mantener una buena

salud mental. Se crea un formato de atención, consentimiento informado y cadena de custodia de la información.

Integración familiar: la familia es un pilar fundamental en la vida del empleado por esto son tomados en cuenta en el de programa de bienestar laboral, de esta manera buscamos espacios de esparcimiento y confort con su familia; estrategias que se desarrollaron durante todo el proceso de práctica y que tenían como propósito principal mejorar el bienestar de los empleados.

Estrategia de formación en clima laboral

Introducción

El clima laboral hace referencia a los sentimientos experimentados por un colaborador dentro de la organización y repercute de manera positiva o negativa en el desempeño de este dentro de la institución; Cabrera (1999) “afirma que el clima laboral es la personalidad de una empresa, menciona que este se forma por medio de la ordenación de las características de la empresa”. Entendiendo el clima laboral como uno de los procesos de gestión humana más

importante y que incide directamente en el buen o mal desempeño de los colaboradores en una organización se ha diseñado un plan de formación en clima laboral para los empleados de la E.S.E Hospital san Antonio de Manzanares.

Objetivo general

-psioeducar a los colaboradores de la institución acerca del clima laboral

Objetivo específicos

-sensibilizar a los empleados de la organización acerca de la importancia de tener y mantener un buen clima laboral.

-involucrar a los colaboradores de la institución en el mejoramiento del clima laboral de la empresa, buscando que se entiendan como sujetos activos en la creación del buen o mal clima laboral vivido en la organización.

Actividades de sensibilización de clima laboral.

Al identificar esta como una falencia se hace necesario realizar actividades que nos permitan sensibilizar a los empleados acerca de la importancia de tener y mantener un buen clima laboral en la institución en donde estos sean activos participes

Las actividades de clima laboral se empezaron a realizar el mes de marzo todos los días miércoles en horas de la mañana.

Campaña de expectativa

Esta actividad consistió en lanzar una campaña de expectativa respecto a clima laboral en todas las áreas de la institución, se desarrolló de la siguiente manera la practicante de psicología paso por los diferentes puestos de trabajo preguntándoles a los trabajadores que creían ellos era clima laboral y pidiéndoles consignaran su definición en un papelito que posteriormente pegaron en una cartelera luego de esto se les entregó un dulcecito agradeciendo su participación.

Campaña informativa clima laboral y clima organizacional

Actividad numero dos información sobre que es clima laboral y como afecta al empleado el mismo: en esta actividad se realizó una campaña informativa con el fin de que los empleados de la institución comprendieran que es clima laboral, como los afecta a ellos el clima laboral y de qué manera son ellos los creadores de el mismo, lo que se hizo fue buscar la respuesta con mayor frecuencia en la campaña de expectativa a partir de esta se explicó e informo que es realmente clima laboral como afecta al empleado el clima laboral, aspectos claves del clima laboral, herramientas para un buen clima laboral y reflexión de cómo se influye positiva o negativamente en el clima laboral, como cierre de la actividad cada empleado adquirió un compromiso personal para influir en el clima laboral de manera positiva.

Reconocimiento del otro

esta actividad inicio con la evaluación del cumplimiento del compromiso adquirido en la actividad anterior, para esto cada empleado hizo una autoevaluación numérica del uno al diez que tanto había cumplido o no su compromiso, posteriormente sus compañeros reafirmaban o negaban esta calificación, en un segundo momento se les pidió a los empleados reconocieran un aspecto de un compañero que influyera positivamente en el clima laboral de su área, algunos empleados aprovecharon la oportunidad para hablar también de los aspectos a mejorar, para el cierre de la actividad se evaluó que tan fortalecido o no estaba el clima laboral en esa área de la organización y se concluyó con la actividad

Estrés laboral

Actividad número cuatro: se habló cerca de que es estrés, herramientas para el manejo del estrés, test de estrés y ejercicios anti estrés: esta actividad se realizó con el fin de enseñarle a los empleados de la institución técnicas y herramientas para manejar el estrés, pues por el trabajo que desempeñan están expuestos a situaciones estresantes todo el día, y muchas veces ese estrés no se sabe manejar causando así un mal clima laboral y generando discusiones entre compañeros, con esta actividad también se promociono el acompañamiento psicológico diseñado para los empleados de la organización.

Compartir

Esta actividad de clima laboral se realizó por áreas, y consistió en compartir un desayuno o algo buscando la integración del talento humano de cada área; además se hizo una actividad practica reflexiva acerca de la importancia de trabajar en equipo los principales factores del trabajo en equipo y cada funcionario adquirió un compromiso personal para mejorar este aspecto en su área.

Después de la intervención

Como método de verificación de cumplimiento de los objetivos propuestos y herramienta para sacar conclusiones y recomendaciones se planteó una encuesta de satisfacción para evaluar la efectividad de las estrategias y procesos desarrollados en la institución.

A continuación se muestra la encuesta presentada a los funcionarios de la institución

Encuesta de satisfacción

A las siguientes preguntas responda sí o no

- 1- Conoce y ha participado de los programas de bienestar diseñados por la practicante de psicología si_ no _
- 2- Considera dichas estrategias importantes y necesarias en la institución si_ no _
- 3- Cree que la institución debería continuar con estas estrategias de bienestar para el empleado si_ no _

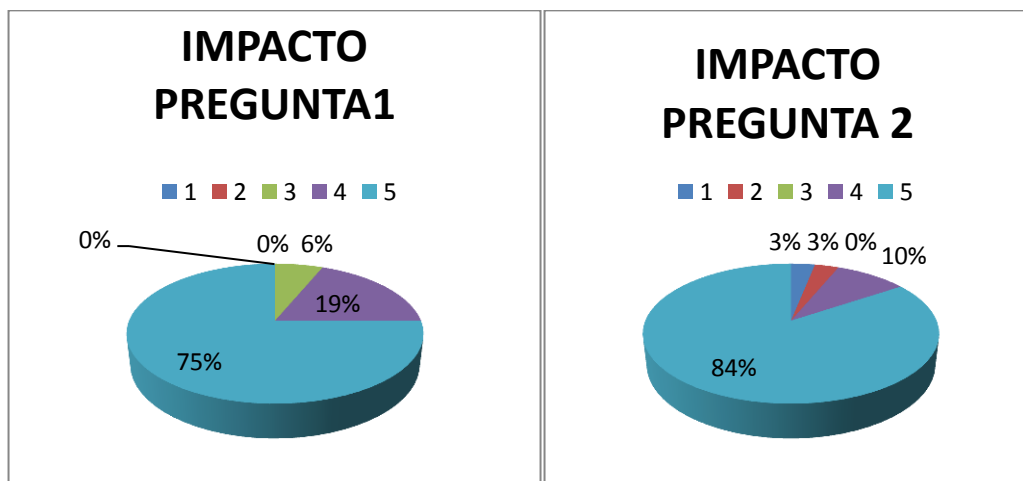
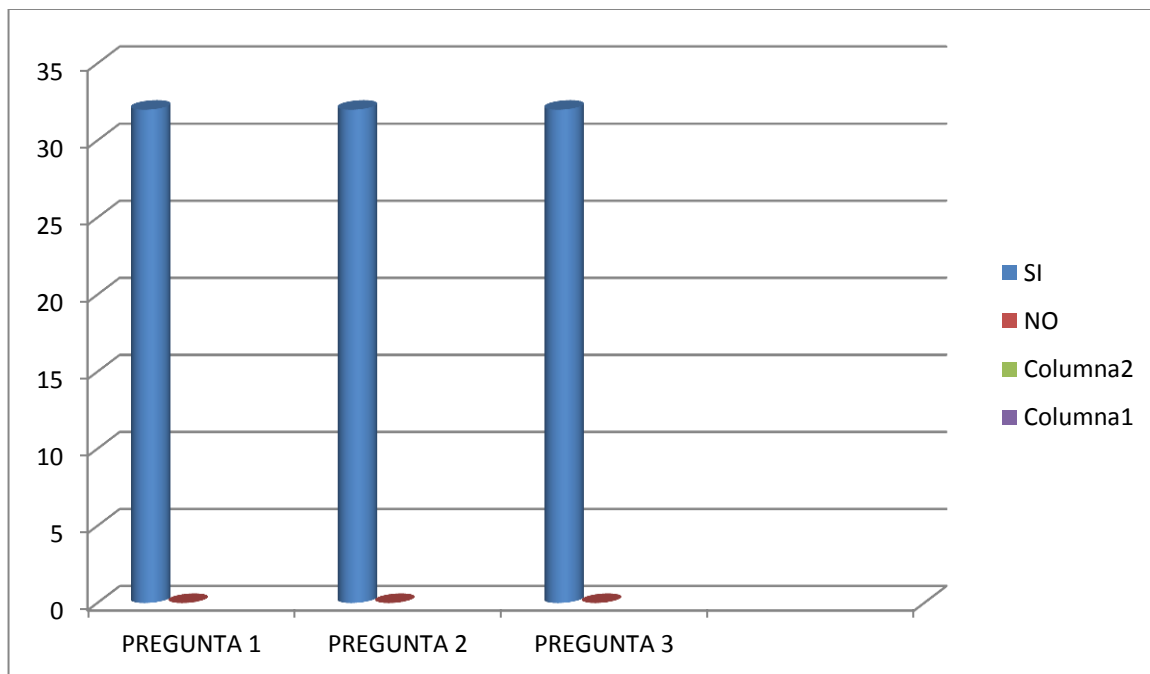
A las siguientes preguntas de les una calificación del 1 al 5 de acuerdo a su nivel de satisfacción donde uno es bajo y 5 es muy satisfecho

1-considera que las actividades de sensibilización de clima laboral ayudaron a mejorar este aspecto en la institución.

2-siente que las diferentes estrategias de bienestar laboral contribuyeron a su bienestar como empleado dentro de la institución

Resultados

Encuesta de satisfacción	si	no
conoce y ha participado de los programas de bienestar laboral	32	0
considera dichas estrategias necesarias e importantes en la institución	32	0
cree que la institución debería continuar con estas estrategias de bienestar para el empleado	32	0



13- análisis crítico de la experiencia

Etapas y cambios de la experiencia

La intervención se dio en tres momentos en el primer momento situación actual: donde se evalúan los procesos de gestión humana realizados en la institución y se construye el diagnóstico situacional de la organización; etapa que permite la identificación de las necesidades de la organización en cuanto a los procesos de gestión humana.

Durante la etapa inicial de exploración y propuesta del proceso gestión se encontró en algunos empleados de planta mostraron resistencia frente a la nueva dinámica toda vez que manifestaron que siempre había funcionado de la misma manera y no necesitaban cambiar en lo que se evidencio falta de confiabilidad y resistencia al cambio. Por otro lado, los empleados contratistas mostraron mejor disposición y motivación para adherirse a la propuesta.

Lo anterior movilizo aún más la necesidad y el interés de construir y desarrollar la propuesta del sistema de gestión que permitiera romper con estructuras tan sólidas incrustadas en la organización. Por parte del personal administrativo se encontró también algunas posiciones favorables, aunque con cierto escepticismo frente a los resultados de la implementación del proceso de gestión humana en la organización.

Factores objetivos y subjetivos que intervienen y están en interrelación

Factor 1 Condiciones de contexto o momento histórico en que se desenvuelven: preocupación de los administrativos de la institución por el mal clima laboral, altos índices de rotación, y malas relaciones interpersonales entre colaboradores de la institución; condiciones

que les permiten hacer una observación y reflexión objetiva sobre el porqué se están presentando estas condiciones en la institución y de qué manera pueden solucionarlas; y los llevan a pensar en la implementación de procesos de gestión humana básicos en la institución como la solución a estas condiciones desfavorables que está experimentando la organización; actitud que puede ser comprendida desde la preocupación por la afectación directa que están teniendo estas condiciones con el desempeño de sus empleados y donde se expone el área de facturación como la que más preocupa; pues según la observación de los administrativos estas condiciones están impidiendo su buen desempeño laboral y afectando directamente las finanzas de la institución.

Factor 2 situaciones particulares que la hacen posible: el factor primordial que permite que se pueda llevar a cabo la creación y ejecución del proyecto de bienestar laboral es la observación hecha por los administrativos de la organización sobre las condiciones desfavorables que están afectando el desempeño de sus colaboradores y especialmente la preocupación por el bienestar financiero de la empresa.

Acciones intencionadas que realizamos las personas con determinados fines (o inintencionadas que se dan sólo como respuesta a situaciones).

Las primeras acciones que se llevan a cabo son actividades de escucha activa; actividades que permiten comprender los sentimientos necesidades y percepciones de los colaboradores de la organización, campañas de información y sensibilización sobre la importancia de tener y mantener un buen clima laboral y como cada colaborador es responsable de este, acciones que

dan como resultado la participación activa de algunos colaboradores de la institución y el interés por el proyecto de gestión humana. Aunque la mayoría de reacciones son positivas y se puede observar la adherencia y cohesión que tiene los colaboradores con cada una de las estrategias y actividades planteadas para el bienestar de estos; también hay reacciones negativas de colaboradores que expresan que el proyecto de bienestar laboral es algo inútil que no va a solucionar las problemática profundas y arraigadas del hospital; siendo este un resultado inesperado pues al crear un proyecto de bienestar laboral para los empleados de la institución se espera que la respuesta del total de los colaboradores sea positiva.

Personas que intervienen en la experiencia

Psicóloga cooperadora: Ve en el proyecto de bienestar laboral algo necesario e indispensable para el buen funcionamiento de la organización intuye que no será fácil y que algunas personas pueden manifestar su descontento frente a la realización de este se muestra alegre y entusiasta frente a la creación del proyecto.

Líder de bienestar social y laboral: ve en el proyecto algo positivo que facilitara su labor se muestra colaboradora, receptiva y participativa ante las diferentes estrategias planteadas.

Gerente de la organización: considera el proyecto de bienestar como algo importante pero costoso, entiende este como la solución las condiciones difíciles de la organización; y acepta la creación y desarrollo de este por la opinión favorable de los demás administrativos.

Líder de control interno: percibe la necesidad e importancia de implementar un proyecto de gestión humana en la institución se muestra interesado colaborador y participativo durante todo el proceso.

Segundo momento: durante la ejecución del proceso de gestión; se empiezan a evidenciar los primeros cambios en la organización tales como; preocupación por el bienestar de los empleados, acogida a las estrategias planteadas dentro del proyecto de gestión humana; propuestas por parte de los administrativos acerca de la manera como mejorar las estrategias planteadas.

Situaciones que permiten que el proyecto de gestión humana creado para el hospital san Antonio de Manzanares empezara a ser percibido como una herramienta importante y útil para la organización y mejorar la disposición de los empleados de planta frente a este dando una respuesta de colaboración y apertura frente a los requerimientos.

Tercer momento: se evalúa la satisfacción percibida por lo empleados frente a la ejecución e implementación de los procesos de gestión, buscando a través de encuesta medir el impacto generado por la nueva dinámica implementada en la organización, como resultados de la misma se obtuvo: 1. el conocimiento por parte de todos los colaboradores de las diferentes estrategias planteadas en el proyecto de gestión el cual favorece la participación de todos los empleados en la ejecución de la estrategias favoreciendo significativamente las condiciones de bienestar personal y laboral 2. La participación y conocimiento de las estrategias planteadas permitió que

los empleados reconocieran la importancia y la necesidad del desarrollo de las diferentes propuestas facilitando la transformación del clima organizacional.

Conclusiones

-las estrategias implementadas en el proyecto de gestión humana fueron conocidas y aceptadas por todos los colaboradores percibiendo de manera positiva el alcance del mismo.

-La implementación del proceso de gestión humana después de ser evaluado en un primer momento por directivas y empleados se constituyó en una herramienta de trabajo institucional quedando instauradas todas las estrategias y actividades que contenía el plan de trabajo propuesto.

-Los colaboradores manifestaron la contribución al bienestar personal y laboral que les generó la puesta en marcha del proyecto de gestión humana en la organización.

Referencias

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos, novena edición, 2011. México, Editorial McGrawHill.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (Vol. 1). México, DF México, DF: McGraw Hill.

Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos, quinta edición, 2000. Colombia, Editorial McGrawHill.

Chiavenato, Idalberto, Gestión del talento humano. Capítulo 1, “Introducción a la moderna gestión del talento humano”. Colombia: McGraw Hill, 2005.

Kreitner y Kinicki, A. Comportamiento de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill, 1997.

Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder, 1987.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS PLAN DE BINESTAR LABORAL HOSPITAL SAN ANTONIO DE MANZANARES

