



**REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO Y DEL PLAN
INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC- 2016 DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN
DE DIOS DE PAMPLONA (N DE S).**

AUTOR: INGRID KATHERINE VEGA SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE INGENIERIAS MECÁNICA MECATRÓNICA E
INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PAMPLONA
2016**



**REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO Y DEL PLAN
INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC- 2016 DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN
DE DIOS DE PAMPLONA (N DE S).**

**TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR: INGRID KATHERINE VEGA SÁNCHEZ

DIRECTORA: ING. SANDRA MILENA CASTRO ESCOBAR

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
DEPARTAMENTO DE INGENIERIAS MECÁNICA MECATRÓNICA E
INDUSTRIAL
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PAMPLONA
2016**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente Jurado

Jurado

Jurado

Pamplona, Norte de Santander, 26-de mayo Del 2016

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por haberme dado la vida por darme fe, esperanza y sabiduría en mi camino y fuerza para levantarme cuando he decaído.

A la Santísima Virgen María por iluminarme y protegerme siempre.

A mis Padres Cenovio y Rosalba por su gran apoyo, confianza y colaboración para culminar este proceso.

A mis Hermanas Valentina y Camila por su apoyo incondicional.

A mi novio John Elvis por ser la Fuente inspiradora, por acompañarme, apoyarme y darme fortaleza cada día para alcanzar esta meta.

A toda mi familia que de una u otra manera me acompañaron y apoyaron en este proceso.

Todos los días Dios nos da un momento en que es posible cambiar todo lo que nos hace infelices. El instante mágico es el momento en que un sí o un no pueden cambiar toda nuestra existencia.

Paulo Coelho.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por permitirme culminar esta etapa de mi vida y por todas las capacidades y talentos dados.

A mi Papá Cenovio y a mi Mamá Rosalba por su apoyo, por sus esfuerzos, sacrificios, dedicación, confianza, palabras de aliento y por brindarme los principios y seguridad necesarios para afrontar cada uno de los momentos de mi vida y por enseñarme que nunca hay que perder las esperanzas de luchar por lo que se quiere.

A mis Hermanas Valentina y Camila que me acompañaron con su alegría, amor y apoyo

A mi novio John Elvis por llenar mi vida de alegría, amor y felicidad, por su acompañamiento y colaboración cada día.

A mi familia, mi nona Celina, mis tías tíos, primos, y demás personas que han estado presentes acompañando con sus oraciones, su colaboración y apoyo.

A mi Directora, Sandra Milena Castro Escobar por sus recomendaciones, colaboración, y confianza en la realización de este proyecto.

A mis maestros de Universidad por sus enseñanzas y formación profesional.

Un agradecimiento especial a la Señorita Socorro Gonzales por su acompañamiento y apoyo incondicional en este proceso

A todos les agradezco por el apoyo que me brindaron

Ingrid Katherine

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: GENERALIDADES	18
1.1 TÍTULO	18
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	19
1.5 OBJETIVOS.....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2 Objetivos específicos	20
1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES	21
1.7.1 Alcances	21
1.7.2 Limitaciones	21
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL.....	23
2.1 ANTECEDENTES.....	23
2.2 MARCO CONTEXTUAL.....	23
2.2.1 Identificación de la empresa	23
2.2.2 Ubicación	24
2.2.3 Misión.....	25
2.2.4 Vision	26
2.2.5 Política corporativa	26
2.2.6 Estructura organizacional.....	26
2.2.7 Servicios	27
2.3 MARCO TEÓRICO	30
2.3.1 La gestión humana y sus procesos.....	30
2.3.2 Capacitación	31
2.3.3 Estudio de tiempos y movimientos.....	32
2.4 MARCO LEGAL	33
2.5 MARCO CONCEPTUAL	34
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO.....	37

3.1 TIPO DE ESTUDIO.....	37
3.2 METODO	37
3.3 METODOLOGIA DE LA PROPUESTA	38
3.3.1 Procedimiento para realizar el estudio de métodos según la (OIT)	38
3.3.2 Procedimiento para realizar el estudio de tiempos	39
3.4 POBLACION Y MUESTRA	41
3.4.1 Población	41
3.4.2 Muestra.....	41
3.5 INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION	41
3.6 RECURSOS.....	42
3.6.1 Recursos humanos	42
3.6.2 Recursos institucionales	42
3.6.3 Recursos financieros.....	42
3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	43
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL PROYECTO	44
4.1 OBJETIVO 1	44
4.2 OBJETIVO 2.....	71
4.3 OBJETIVO 3.....	73
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS.....	85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Recursos Financieros.....	42
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	43
Tabla 3. Técnica de actitud de interrogante.....	58
Tabla 4. Técnica de comprobación de análisis.....	59
Tabla 5. Estudio del método de trabajo.....	60
Tabla 6. Pie de página de los documentos.....	62
Tabla 7. Estudio de tiempos proceso, selección de personal.....	62
Tabla 8. Estudio de tiempos proceso, inducción de personal.....	63
Tabla 9. Estudio de tiempos proceso, reinducción de personal.....	63
Tabla 10. Estudio de tiempos proceso, cambio de turno y legalización de permisos.....	64
Tabla 11. Estudio de tiempos proceso, legalización de licencias no remuneradas.....	64
Tabla 12. Estudio de tiempos proceso, legalización de incapacidades.....	66
Tabla 13. Estudio de tiempos proceso, legalización de vacaciones.....	67
Tabla 14. Estudio de tiempos proceso, liquidación de nómina.....	68
Tabla 15. Estudio de tiempos proceso, liquidación de prestaciones sociales para Retiro.....	69
Tabla 16. Estudio de tiempos proceso, vinculación de personal.....	70

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Diagrama administrativo, Selección de personal.....	43
Gráfica 2. Diagrama administrativo, Inducción de personal.....	44
Gráfica 3. Diagrama administrativo, Reinducción de personal.....	44
Gráfica 4. Diagrama administrativo, Cambio de turnos y legalización de permisos.....	45
Gráfica 5. Diagrama administrativo, Legalización de licencias no remuneradas.....	45
Gráfica 6. Diagrama administrativo, legalización de incapacidades.....	46
Gráfica 7. Diagrama administrativo, legalización de vacaciones.....	46
Gráfica 8. Diagrama administrativo, liquidación de nómina.....	47
Gráfica 9. Diagrama administrativo, liquidación de prestaciones sociales de personal desvinculado.....	47
Gráfica 10. Diagrama administrativo, Liquidación de salud, pensión, fondos, riesgos profesionales y cesantías.....	48
Gráfica 11. Diagrama administrativo, autorización de retiro de cesantías.....	48
Gráfica 12. Diagrama administrativo, vinculación de personal.....	49
Gráfica 13. Diagrama de flujo, procedimiento para Selección de personal	50
Gráfica 14. Diagrama de flujo, procedimiento para inducción de personal	51
Gráfica 15. Diagrama de flujo, procedimiento para reinducción de personal	51
Gráfica 16. Diagrama de flujo, procedimientos para cambios de turnos y legalización de permisos	52
Gráfica 17. Diagrama de flujo, procedimiento de Legalización de licencias no remuneradas	52

Gráfica 18. Diagrama de flujo, procedimiento para Legalización de incapacidades.....	53
Gráfica 19. Diagrama de flujo, procedimiento para legalización de vacaciones	53
Gráfica 20. Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de nómina	54
Gráfica 21. Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de prestaciones sociales de personal desvinculado.....	54
Gráfica 22. Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de salud, pensión, fondos, riesgos profesionales y cesantías	54
Gráfica 23. Diagrama de flujo, procedimiento de autorización de retiro de cesantías	55
Gráfica 24. Diagrama de flujo, procedimiento para Vinculación de personal.....	55
Grafica 25. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #1.....	73
Grafica 26. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #2.....	74
Grafica 27. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #3.....	74
Grafica 28. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #4.....	75
Grafica 29. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #5.....	76
Grafica 30. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #6.....	76
Grafica 31. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #1.....	77
Grafica 32. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #2.....	78
Grafica 33. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #3.....	78
Grafica 34. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #4.....	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo de la entidad.....	24
Figura 2. Ubicación del hospital.....	25
Figura 3. Organigrama de la E.S.E HSDP.....	26
Figura 4. Fase proceso.....	63
Figura 5. Fase formato.....	64
Figura 6. Fase plan.....	64

LISTA DE ANEXOS

Anexo I procesos de talento humano.....	70
Anexo II formatos de TH.....	70
Anexo III procedimientos de TH.....	70
Anexo IV instructivos de TH.....	70
Anexo V plan institucional de capacitación PIC-2016.....	70
Anexo VI plan institucional de capacitación PIC-2016.....	70
Anexo VII formato TH, PIC-2016.....	70
Anexo VIII proceso para la formulación del plan institucional de capacitación 2016.....	70
Anexo IX encuestas PIC-2016.....	70
Anexo X solicitud de capacitaciones.....	70
Anexo XI encuesta para funcionarios del hsdp.....	87
Anexo XII encuesta para funcionarios del hsdp.....	95

RESUMEN

En el presente proyecto se reestructuraron los procesos de talento humano y del plan institucional de capacitación PIC- 2016 de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona (N de S) a través de un estudio de tiempos y movimientos generando la actualización, adecuación y formulación de procesos, procedimientos y formatos del área de talento humano ya que es en esta área donde se interiorizan y apropian las acciones diarias, lo fundamentos de la misión, visión, y toda la parte organizacional de la empresa. Con base en la reestructuración de estos procesos, procedimientos y formatos se creó el plan institucional de capacitación para el año 2016 para los empleados, a través de las herramientas establecidas por el DAFP, ya que no todo el personal de una empresa tiene estudios avanzados, al igual que no todos tienen habilidades desarrolladas en los cargos actuales o a los que aspira. Se determinó el impacto social que obtuvo este proyecto a través de encuestas realizadas a los funcionarios de la entidad y a las personas que se proveen de ella.

Palabras clave: Procesos, procedimientos, formatos, plan, plan institucional de capacitación, capacitación, talento humano, reestructurar, formulación, creación, adecuación, actualización, productividad, competitividad.

ABSTRACT

In this project the processes of human talent and institutional training plan PIC- 2016 ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona (N S) through a time and motion study generating updating, adaptation and restructured formulation processes, procedures and formats the area of human talent as it is in this area that are internalized and appropriated daily actions, the fundamentals of the mission, vision, and all the organizational part of the company. Based on the restructuring of these processes, procedures and formats institutional training plan for 2016 for employees was created through the tools provided by the DAFP, since not all the staff of a company has advanced studies, as not everyone has skills developed in the current charges or sucking. The social impact of this project obtained through surveys of officials of the institution and the people who provide it was determined.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los procesos desarrollados dentro de la administración de gestión del talento humano o gestión humana, han tomado gran importancia dentro de las organizaciones y la han orientado a desarrollarse y definirse como un conjunto de procesos visionales, ya que se afirma que el ser humano es el factor que da superioridad profesional a la organización (1).

La Gestión Humana se compone de varias funciones o procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades de las personas con el fin de explotar al máximo los recursos existentes para el logro satisfactorio de los objetivos organizacionales en una empresa. A través del mejoramiento y buen funcionamiento de la organización en sus diferentes procesos y una disminución de tiempos y movimientos en el desarrollo de este se puede atraer y retener personal calificado dando a la empresa competitividad y eficiencia en sus procesos, ventaja en el mercado el cual le permitirá el cumplimiento de los objetivos, metas y clientes satisfechos gracias a la buena atención. Por medio del estudio de tiempos y movimientos vamos a definir cuáles son los tiempos innecesarios que se están presentando en el desarrollo de estos procesos.

El estudio de tiempos y movimientos juegan un papel importante en la productividad de cualquier empresa. Medir y establecer cuánto tiempo se invierte en el trabajo permite identificar aquellas tareas que, por alguna razón, influyen de manera negativa en el rendimiento de la compañía y, así, diseñar estrategias para corregirlas. Además es útil para solucionar los problemas en la ejecución del proceso, conocer la capacidad de los operarios, entre otros amplios beneficios. A su vez, al establecer el tiempo de fabricación es posible estandarizar procesos, mejorar la planeación, implementar programas de incentivos, calcular costos y programar entregas, entre otros amplios beneficios (2).

La capacitación es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos de la entidad, para impartir al empleado motivación y transmitir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante los requerimientos del puesto de trabajo. Po su parte el desarrollo de

los recursos humanos implica un aprendizaje que va más allá de la capacitación para el puesto de trabajo, y tiene un enfoque a largo plazo, no solo se debe quedar en su vida laboral también se debe impartir en su vida diaria siendo mejor persona cada día. Para satisfacer los requerimientos permanentes en los clientes, las empresas deben mejorar el desempeño general, lograr mayores rendimientos a través de la capacitación y desarrollo, esta debe ser la meta estratégica en todas las organizaciones. Se considera que la capacitación bien planificada genera una inversión y no un gasto. Los programas de capacitación fortalecen la satisfacción del cliente, contribuyen al desarrollo organizacional, e impactan positivamente en los resultados financieros de la empresa, generando productividad y competitividad en el mercado.

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1.1 TÍTULO

REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO Y DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC- 2016 DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA (N DE S).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La necesidad de realizar este proyecto surge de la inexistencia y debida actualización, adecuación y formulación de los diferentes procesos, procedimientos y formatos del área de talento humano en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona teniendo así demoras en cada desarrollo del proceso. Indispensable del tamaño de la institución, hoy en día es prioritario contar con un instrumento que agrupe procesos, normas, rutinas y formularios necesarios para el adecuado manejo del desarrollo administrativo, con su soporte reglamentario y procedimental evitando las falencias y obteniendo control en el área a través del estudio de tiempos y movimientos. También se necesita la formulación y creación de un plan institucional de capacitación PIC-2016 para que a través de ella se forma cada día más el empleado, contribuya en el mejoramiento de competencias fundamentales, en la gestión de recursos humanos y a través de esto se logre un personal competente en el desarrollo de tareas y actividades del proceso institucional de manera eficiente y eficaz beneficiando a la entidad, y a las personas que se proveen de él, siendo más competente cada día en el ámbito laboral.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo reestructurar los procesos de talento humano y del plan institucional de capacitación que me permita aumentar la productividad y competitividad de la entidad?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Con el Plan Institucional de Capacitación, la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona crecerá en cuanto al desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias de los funcionarios que la conforman, para que trasladen su ser, saber y hacer, al óptimo desempeño en cada uno de sus quehaceres. Por esta razón es importante, establecer un Plan Institucional de Capacitación, basado en un modelo que permita, no sólo la adquisición de conocimientos y competencias, sino también su aplicación en el desarrollo de las actividades laborales, partiendo de sus procesos de Inducción, reinducción y reubicación laboral.

Si se realiza el plan institucional de capacitación en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona no solamente se va a cumplir un requisito, sino que este plan me permite dimensionar a la persona dentro de la organización como factor clave del éxito, y en este sentido se debe reconocer que el funcionario de la entidad no solo aprende mientras desarrolla su labor diaria o cuando dialoga con sus compañeros de trabajo sino también es espacios formativos, razón por la cual las personas se deben capacitar en lo que realmente van a hacer, en consecuencia, la formación y la capacitación no deben ser entendidas como cursos de acumulación de conocimientos, sino como oportunidades de desarrollo de las aptitudes (manejo de las herramientas y técnicas de la calidad) y actitudes (condiciones personales como la escucha activa y la cooperación) necesarias para que cada servidor sepa cómo agregar valor a su labor cotidiana y cómo contribuir a que los procesos y productos de la entidad se realicen con los atributos de calidad requeridos por los usuarios, además de orientar las acciones al cumplimiento de los objetivos de la Institución (3).

Se actualizarán, adecuaran y formularan los procesos, procedimientos y formatos de acuerdo a su clasificación, necesidad y estructura. El capital humano es uno de los elementos vitales en la transformación y el crecimiento de una empresa (Alba, 2012, Kirkland, 2009), Los diversos procesos de recursos humanos influyen en la importancia que tienen en las personas en su labor diaria siendo más competentes (1).La gestión del talento humano involucra procesos y actividades estratégicas que sirven como apoyo y

soporte para la Dirección de una Organización. Una organización adquiere una ventaja competitiva trascendental cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo a la formación y gestión eficiente de su talento humano (3).

Toda empresa que lleve a cabo un proceso productivo o preste un servicio, siempre está en la búsqueda de crecer y aumentar su rentabilidad y el camino ideal para lograrlo es a través del aumento de su productividad. Por medio del estudio de tiempos y movimientos se pueden determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que componen un proceso, así como analizar los movimientos que hace el operario para llevar a cabo la operación. De esta forma se evitan movimientos innecesarios que solo incrementan el tiempo de la operación. La ingeniería de métodos es una herramienta muy importante que sirve de aplicación para realizar estudios a fondo de los procesos que se llevan a cabo en las empresas, con la finalidad de identificar posibles causas que generen las fallas en los mismos y de esta manera proponer una mejor forma de realización de estos procesos, incrementando su productividad y haciendo el mejor aprovechamiento de los recursos que posee (3).

1.5 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Reestructurar los procesos de talento humano y del plan institucional de capacitación PIC-2016 de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona (N de S).

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos del área de talento humano que se están ejecutando en la empresa para que a través de un estudio de tiempos y movimientos se puedan desarrollar efectivamente.

- Definir las herramientas de formulación y análisis de necesidades de capacitación del PIC-2016 para su creación y así contribuir con el mejoramiento y gestión de la E.S.E.
- Determinar qué impacto social obtuvo el proyecto para la entidad.

1.6 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué tipo de información y datos se requieren para reestructurar los procesos de talento humano?

¿Será necesario crear formatos e instructivos para formalizar los procedimientos y facilitar su ejecución?

¿Qué información es necesaria para crear el plan institucional de capacitación?

1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.7.1 Alcances

El alcance del Proyecto comprende la reestructuración (actualización, adecuación, y formulación) de los procesos, procedimientos y formatos del área de talento humano, a través del estudio de tiempos y movimientos, como también la creación del plan institucional de capacitación para el año 2016 en la ES.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona determinando el impacto social que obtuvo el proyecto para la entidad.

1.7.2 Limitaciones

El tiempo de duración de la pasantía, así como el tiempo para la recolección de datos e información.

Falta de disponibilidad de tiempo por parte de los funcionarios en la participación de las actividades que requiere la reestructuración de los procesos y la creación del plan institucional de capacitación.

Demoras en la entrega de la documentación a revisar por las diferentes responsabilidades asignadas al líder del proceso.

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

Un estudio financiado por el Departamento de Educación de los Estados Unidos, desatacó el potencial de la capacitación corporativa para influir en la productividad. Las conclusiones a las que arribaron fueron.

- ✓ Un aumento del 10% del capital en acciones de capacitación aumenta la productividad en 3,2%
- ✓ Un incremento del 10% de las horas de trabajo de una persona aumenta la productividad en 6 %
- ✓ Un aumento del 10% del nivel educativo de una persona aumenta la productividad en 8,6% (4)

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Identificación de la empresa

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona fue creada como tal mediante Ordenanza No. 060 proferida por la Asamblea Departamental de Norte de Santander, el día 29 de diciembre de 1995. La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona es un ente con categoría especial de entidad pública descentralizada del Orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscritos a la dirección del Sistema Seccional de Seguridad Social del Departamento Norte de Santander.

El objeto de la Empresa es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en

Salud. En consecuencia en desarrollo de este objeto, adelantara acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

Para cumplir con su objeto, la Empresa asume principios básicos la calidad, la eficiencia, la equidad, el compromiso social y la ética profesional. La calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua de acuerdo con patrones fijos aceptados sobre procedimientos científicos, técnicos y administrativos, y mediante la utilización de tecnologías apropiadas, de acuerdo con las especificaciones de cada servicio y las normas vigentes. La eficiencia definida como la mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población usuaria. La equidad, entendida como la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales, sin que medien otros criterios que condiciones la atención o discriminen la población. Y el compromiso social, entendido como la firme disposición de la Empresa de contribuir al desarrollo integral de la población, poniendo todo lo que este a su alcance para responder a las necesidades sociales afines con su razón de ser.

Se encuentra constituida por la Sede Centro ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona, 6 Centros de salud de los municipios pertenecientes a la Regional Pamplona como lo son Mutiscua, Silos, Cucutilla, Pamplonita, Cacota, Chitagá (5).



Figura 1: logotipo de la entidad

Fuente: Pagina del HSDP

2.2.2 Ubicación

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona está ubicada en la carrera 9ª #5-01 Barrio Ursúa Pamplona- Norte de Santander (5).

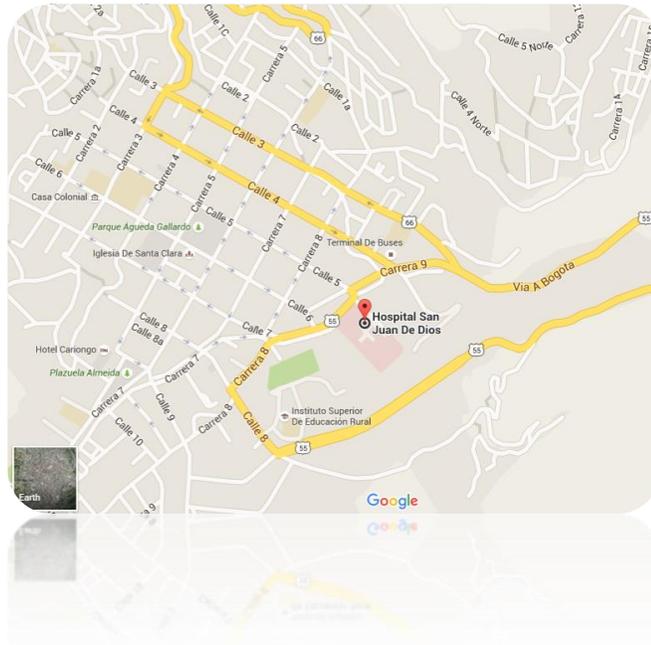


Figura 2: ubicación del Hospital

Fuente: Pagina del HSDP

2.2.3 Misión

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona es una Institución de Baja y Mediana Complejidad que brinda servicios de salud óptimos, con calidad humana y tecnológica en el marco de la legislación del país y del compromiso social que nos alienta, orientados hacia la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, a través de la aplicación de la tecnología adecuada, participación comunitaria, buscando la satisfacción de nuestros usuarios con criterios de oportunidad, eficiencia, eficacia y coordinación interinstitucional e intersectorial.

Como equipo podemos dar a los demás lo mejor de nosotros, por eso buscamos permanentemente la oportunidad de crecer en forma integral como personas y como empresa (5).

2.2.4 Vision

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, pretende ser para el año 2.015, la entidad líder a nivel departamental en la prestación de servicios de salud de Baja y Mediana Complejidad; ampliando nuestro portafolio de servicios para obtener un mejor posicionamiento en el mercado, prestando servicios de salud integrales, de óptima calidad humana, científica y técnica (5).

2.2.5 Política corporativa

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante el cumplimiento de la oferta de servicios de salud; soportada en la tecnología, las disposiciones legales, el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos, los recursos y los grupos de interés, apoyados en la gestión de un equipo humano competente y comprometido con la organización (5).

2.2.6 Estructura organizacional



Figura 3: Organigrama de la E.S.E HSDP

Fuente: E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

2.2.7 Servicios

El Hospital E.S.E. San Juan de Dios de Pamplona es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad.

Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades:

Hospitalario

En esta especialidad se realizan las intervenciones y procedimientos necesarios dirigido a los pacientes con problemas de salud que necesiten un cuidado permanente y unos recursos especializados debido a que no pueden ser atendidos ambulatoriamente y requiere quedarse en la institución, se cuenta con 50 camas para atención:

- General adultos
- General Pediátrico
- Obstetricia

Quirúrgico

El Hospital dispone de dos salas de cirugía perfectamente dotadas, asistidas por un equipo humano ampliamente calificado que brinda seguridad a cualquier procedimiento quirúrgico programado, de urgencias y ambulatorio que requiera el usuario en las especialidades de:

- Cirugía General
- Cirugía Ginecológica
- Cirugía Ortopédica
- Cirugía Oftalmológica
- Cirugía Plástica y Estética

- Cirugía Dermatológica

Consulta Externa

Este servicio del Hospital San Juan De Dios Pamplona es de modalidad ambulatoria; con este servicio se genera una cultura de prevención y participación social en los usuarios del hospital, se cuenta con 8 consultorios, 2 salas de terapia respiratoria, 3 salas de terapia física, a través de los servicios:

- Anestesia
- Consulta prioritaria
- Enfermería
- Fisioterapia
- Gastroenterología
- Ginecobstetricia
- Medicina General
- Medicina interna
- Neurocirugía
- Nutrición y Dietética
- Odontología General
- Oftalmología
- Optometría
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- Psicología
- Terapia Respiratoria

Promoción y Prevención

Es una dependencia que cuenta con un equipo multidisciplinario comprometido con el usuario encaminado a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades,

trabajando con perseverancia para que la atención y la accesoria faciliten la sensibilización al buen uso y beneficios de los programas de atención en salud 6 consultorios disponibles:

- Vacunación
- Atención Preventiva en Salud Oral e Higiene Oral
- Planificación Familiar
- Promoción en Salud

Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica

En esta unidad se desarrolla el conjunto de procedimientos y actividades encaminados a brindar el soporte científico, sobre el cual se confirma el diagnóstico y se realiza el seguimiento adecuado para garantizar una óptima evolución del usuario, contando con 2 salas para toma de muestras, 1 sala para estudios de RX, 1 sala para toma de ecografías.

- Laboratorio Clínico
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Transfusión sanguínea
- Servicio farmacéutico
- Toma de muestras de citologías Cerviño Uterinas
- Ultrasonido
- Esterilización
- Electro diagnóstico

Urgencias

El hospital San Juan De Dios presta este servicio las 24 horas del día para garantizar la atención inmediata ante una situación o enfermedad lo que requiera y que no se pueda atender de manera ambulatoria. 1 sala de urgencias, 3 consultorios de medicina general y 10 camas para observación.

- Servicio de Urgencias
- Traslado Asistencial Básico
- Sala ERA
- Sala de Yeso
- Sala de Reanimación

(5).

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 La gestión humana y sus procesos

La planeación estratégica del talento humano según García (2008) es la capacitación y desarrollo del personal el cual me permite identificar las fortalezas y debilidades de las personas en busca de un objetivo, del apoyo de sistemas de información y gestión de información del recurso humano. Según Dessler (1991), Decenzo y Robbins (2001), Chiavenato (2002), y García (2008), la gestión humana es la autorizada de procurar la mejor elección, desarrollo y organización de las diversas personas en una organización, brindando satisfacción a la hora de laborar y buscando el mejor beneficio a favor de unos y otros. La gestión humana es definida como los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir, desarrollar y motivar el personal requerido para potencializar la organización (6).

Los procesos en gestión humana tienen diferentes maneras de agruparse de acuerdo con la presentación y relación que tengan entre sí o el significado que representen para cada autor. Chiavenato (2002) los agrupa en seis partes que son susceptibles de aplicación en cualquier tipo de organización. Dessler (1991), los agrupa en cinco componentes o categorías, al igual que Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003). Por su parte, Decenzo y Robbins (2001) proponen un enfoque que comprende cuatro funciones básicas, mientras que Gómez, Balkin y Cardy (1999), al igual que Sherman, Bohlander, Snell (1999), proponen un enfoque que comprende 4 partes. Rodríguez (2002), a diferencia de los autores citados, no plantea una clasificación por categorías que agrupan procesos, sino que sólo define funciones específicas de la gestión de personal (6).

Sin embargo los procesos que se desarrollan en la gestión del talento humano son: la planificación del talento humano, el análisis y diseño de puestos de trabajo, la cobertura de las necesidades del talento humano de la organización, el reclutamiento y la selección, la iniciación de los nuevos empleados en la organización, la socialización, la capacitación para empleados nuevos en un puesto, la mejora del desempeño en el trabajo, la obtención de cooperación creativa y el desarrollo de buenas relaciones de trabajo, el aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación de la actuación de los empleados, la retribución de los empleados a través de incentivos y beneficios, la gestión de la salud e higiene en el trabajo, el monitoreo a través de sistemas, entre otras, como es expuesto por los diferentes autores en el área (Chiavenato, 2002; Dessler, 1991; Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2003; Gómez, Balkin & Cardy, 1999; Decenzo & Robbins, 2001; y Sherman, Bohlander & Snell, 1999; y Rodríguez, 2002) de manera diversa (5). Cada uno de los procesos propios de la gestión humana, aportan de modo significativo en la consolidación de una cultura institucional acorde con la filosofía y modo de ser de la empresa y se orienta a ofrecer un trabajo de calidad e infunde entusiasmo en cada uno de los colaboradores por cuanto se fortalece el sentido de pertenencia (7).

2.3.2 Capacitación

El mejoramiento de competencias es uno de los objetivos fundamentales del proceso de Recursos Humanos; con personal competente, se logra el desarrollo de las tareas y actividades de los diferentes procesos institucionales de una manera pro activa eficiente y eficaz. De acuerdo con lo que mencionan Lawler, Levenson y Boudreau (2004), Pfeffer y Fong (2005) y Zingheim y Schuster (2007) el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzado se debe en gran parte al proceso que se tiene para desarrollar mejores capacidades de los trabajadores, eso se adquiere con el entrenamiento, capacitación, la educación y se agrupan con la experiencia de la persona que hace que el uso de sus capacidades se potencializan

Por medio de la capacitación se pretende hacer que el perfil del trabajador este sobre conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en el puesto de trabajo. El Plan institucional de capacitación se reestructura teniendo en cuenta los lineamientos y los principios generales de formación y capacitación establecidos en las disposiciones legales, la identificación de las necesidades Institucionales y los recursos presupuestales para atender los diferentes acontecimientos que se presenten y el recurso humano pertinente; los cuales se integran mediante mecanismos de coordinación y cooperación institucional.

2.3.3 Estudio de tiempos y movimientos

El estudio de tiempos y movimientos es una herramienta utilizada para la medición del trabajo desde finales del siglo XIX para solucionar la multitud de problemas de producción y la disminución de los costos (3).

El estudio de tiempos es uno de los sistemas con más exactitud para medir la eficiencia de la mano de obra, con lo cual se establece la capacidad productiva de la empresa y se evidencian las actividades que no generan valor al producto. El estudio de tiempos es una técnica utilizada para determinar el tiempo estándar permitido en el cual se llevará a cabo una actividad, tomando en cuenta las demoras personales, fatiga y retrasos que se puedan presentar al realizar dicha actividad. El analista de estudios de tiempos tiene varias técnicas que se utilizan para establecer un estándar: el estudio cronométrico de tiempos, datos estándares, datos de los movimientos fundamentales, muestreo del trabajo y estimaciones basadas en datos históricos. El estudio de tiempos busca producir más en menos tiempo y mejorar la eficiencia en las estaciones de trabajo (3).

El estudio de movimientos consiste en analizar detalladamente los movimientos del cuerpo al realizar una actividad con el objetivo de eliminar los movimientos inefectivos y facilitar la tarea. Este estudio se combina con el estudio de tiempos para obtener mejores resultados respecto a la eficiencia y la velocidad con que se lleva a cabo la tarea. Los esposos Gilbreth fueron de los primeros en estudiar los movimientos manuales y formularon leyes básicas de la economía de movimientos que se consideran fundamentales todavía (8).

2.4 MARCO LEGAL

Las entidades públicas están en la obligación de organizar para sus empleados, programas de capacitación de conformidad con lo ordenado en el Artículo 36 de la Ley 909 de 2004 y el Título I del Decreto ley 1567 de 5 Agosto de 1998 Por el cual se crean el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los Servidores del Estado (9).

El Artículo 4º del Decreto- Ley 1567 de 1998 define capacitación como el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal 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, al 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 (9).

El Artículo 54 de la constitución política señala que es obligación del Estado y de los servidores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. Para el ejercicio de la función pública, el Estado debe propender por la creación de planes y programas tendientes a la capacitación de los servidores públicos, con el fin de contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad de sus entidades y organismos (9).

La Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único señala:

- ✓ Artículo 33. Derechos. Numeral 3. “Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones”.
- ✓ Artículo 34. Deberes. Numeral 40. “Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función” (10).

El Artículo 15 nos dice: Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes: 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 (11).

En el Literal a y b del Artículo 7 de la Ley 1567 de 1998 se establece la obligatoriedad de los programas de inducción y re inducción de las instituciones, definiéndolos como procesos de formación y capacitación dirigidos a la integración de los servidores públicos a la cultura organizacional (9).

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación formal como la informal, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial (11).

Competencia: Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, 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 (11).

Competencia Laboral: Es la capacidad de una persona que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado (11).

Se establecen dos definiciones siguientes: El estudio de tiempos y el estudio de movimientos

***Estudio de tiempos:** Es una actividad la cual implica la técnica de establecer un estándar de tiempo para realizar una determinada tarea.

***Estudio de movimientos:** Es un análisis cuidadoso que se le hace a los diversos movimientos que efectúa el cuerpo para realizar el trabajo. (7)

Estudio de tiempo con cronometro: El estudio de tiempos es una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número limitado de observaciones, el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido (13).

Inducción: Es un proceso dirigido que se realiza al iniciar un servidor nuevo en su integración a la cultura organizacional (12).

Plan Institucional de Capacitación (PIC): Es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que, durante un período de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública (11).

Procedimiento: Es el modo de proceder o el método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas, tareas o ejecutar determinadas acciones. Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible (13).

Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas, simultánea o sucesivamente en los elementos de entrada los convierten en productos o resultados (14).

Reinducción: Está dirigido a reorientar la integración del servidor a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos (8).

Tiempo estándar: Es el patrón que mide el tiempo requerido para terminar una unidad de trabajo, utilizando método y equipo estándar, por un trabajador que posee la habilidad requerida, desarrollando una velocidad normal que pueda mantener día tras día, sin mostrar síntomas de fatiga. El tiempo estándar para una operación dada es el tiempo

requerido para que un operario de tipo medio, plenamente calificado y adiestrado, y trabajando a un ritmo normal, lleve a cabo la operación (15).

CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo obedece a un estudio no experimental de tipo descriptivo, evaluativo y aplicativo, debido a que la información requerida se recogió directamente en el sitio de estudio, a través de observación y recolección de datos reales y precisos.

La metodología que se va a utilizar en este proyecto es descriptiva, ya que el objetivo de esta metodología consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos, y personas.

Es evaluativo, porque se verificaron los procesos, procedimientos, formatos y demás actividades efectuadas.

Por último es aplicativo, debido a que se reestructuraron los procesos cual abarca la elaboración de procedimientos, formatos e instructivos y del plan institucional de capacitación que luego son aplicados en el área de talento humano de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y que me permite optimizarlos.

Las fuentes que se utilizarán en el desarrollo del proyecto serán primarias y secundarias:

Fuentes primarias: Jefe de talento humano, líderes de cada unidad funcional de la entidad, personal que labora en esta entidad.

Fuentes secundarias: Internet, libros, revistas, artículos.

3.2 METODO

El método empleado en el presente proyecto es deductivo, ya que se presenta objetivos principios, definiciones, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones. Se empieza desde lo general hasta llegar a lo específico.

3.3 METODOLOGIA DE LA PROPUESTA

3.3.1 Procedimiento para realizar el estudio de métodos según la (OIT)

El estudio de movimientos se puede aplicar en dos formas, el estudio visual de los movimientos y el estudio del micro-movimiento. El primero es el que se va a aplicar en este estudio de movimientos ya que tiene un menor costo (16).

I. Seleccionar

Consiste básicamente en establecer cuál es el problema, caracterizarlo, buscar toda la información mínima necesaria y suficiente relacionada con los hechos, descartar entre la información real y la ficticia, tener presente los diferentes aspectos de referencias de las unidades involucradas, emplear la observación directa para representar los hechos, garantizar la confiabilidad y seguridad de la fuente de información. Es la etapa más importante del procedimiento.

II. Registrar

Consiste en la representación gráfica de los hechos tal cual como son y no como aparentan en el paso anterior esto se hace fundamentalmente a través de la observación directa y utilizando como herramienta gráfica los diagramas.

III. Examen crítico

Es una etapa que consiste en revisar, cuestionar, poner a prueba, escudriñar la información que se tiene relacionada al problema, esto se hace con espíritu crítico, sin ningún tipo de sesgo, se recomienda revisar la dimensión y alcance de lo que se quiere hacer, esto con el objetivo de poner a prueba la propuesta.

Técnicas del interrogatorio: Es el medio para efectuar el examen crítico sometido a una serie sistemática y progresiva de preguntas.

IV. Idear

En esta etapa se debe buscar la manera y la forma de tener en cuenta las nuevas ideas, los aspectos innovadores, los diferentes puntos de vistas de forma tal que se pueda crear una nueva forma de hacer el trabajo con detalles mejorados.

VI. Implantar

La empresa debe buscar la forma de garantizar que todas las propuestas para la creación del nuevo método mejorado se den; es decir, debe planificar y ejecutar aquellas acciones que propendan a garantizar las soluciones propuestas, se debe disponer de los recursos necesarios para su materialización y debe existir la disposición de la gerencia a apoyar la propuesta de forma conjunta con todas las unidades involucradas (16).

3.3.2 Procedimiento para realizar el estudio de tiempos

En el estudio de tiempos se utiliza un cronómetro u otro dispositivo de control a fin de determinar el tiempo exacto requerido para cumplir una serie específica de tareas. El tiempo resultante se ajusta por fatiga y otros márgenes de tolerancia y luego se convierte en un estándar de tiempo. Hay dos métodos básicos para realizar el estudio de tiempos, el continuo y el de regresos a cero. En este estudio de tiempos se va a utilizar el método de regresos a cero en este método el cronómetro se lee a la terminación de cada elemento, y luego se regresa a cero de inmediato. Al iniciarse el siguiente elemento el cronómetro parte de cero. El tiempo transcurrido se lee directamente en el cronómetro al finalizar este elemento y se regresa a cero otra vez, y así sucesivamente durante todo el estudio (16).

Preparación

- Se selecciona la operación.

Ejecución

- Se obtiene y registra la información.

- Se cronometra.
- Se calcula el tiempo observado.

Suplementos

Las tolerancias que se aplican a un tiempo normal para obtener un tiempo estándar de una actividad, pueden clasificarse en tres categorías:

- **Análisis Personal:** Se incluyen en esta categoría tiempos para ir a beber agua, acudir al sanitario o necesidades similares. Estas necesidades varían con la localización, las condiciones y tipos de tareas que se realizan. Una tolerancia del 5% es la que se aplica con mayor frecuencia en muchos casos de trabajo de producción.
- **Análisis de Demora:** En esta categoría se incluyen demoras de producción fuera del control del operador. Esta tolerancia es para errores de supervisión, interrupciones y similares. Usualmente no se incluyen las demoras evitables en las tolerancias autorizadas.
- **Análisis de fatiga:** Incluye tolerancia para cuando el trabajador necesite descansar periódicamente, sobre todo cuando el trabajo implica levantar objetos pesados o estar expuesto a un ambiente desagradable, incluyendo alta temperatura, humedad, ruido, vibración y similares. El operador que realiza un trabajo de intensa actividad no podrá mantener la producción al índice normal calculado para largos periodos de producción sostenida. La tolerancia por fatiga incluye esta necesidad. Las tolerancias empleadas varían en gran medida de una organización a otra y dependen del tipo y condiciones de tarea (16).

Tiempo estándar

- Cálculo del tiempo estándar.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población objeto de estudio son los procesos, procedimiento y formatos que hacen parte de la unidad funcional talento humano de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

3.4.2 Muestra

La actualización, adecuación y formulación de los procesos, procedimientos y formatos del área de talento y la creación del PIC-2016.

3.5 INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

Para la recolección de información se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Observación directa: Esta técnica me permite conocer e identificar directa y objetivamente la situación actual del funcionamiento del proceso para conocer las cualidades y características que lo identifican o describen.
- Entrevistas: Se aplicaron formato a cada unidad funcional creados en la práctica, preguntas formales al Jefe de Talento Humano del HSDP, para conocer las actividades claves de este.
- Estudio de tiempos y movimientos:
- Revisiones Bibliografías y documentales: Revisión de documentos tales como libros, tesis, páginas web, documentos relacionados con los procesos de talento humano,

plan institucional de capacitación, estudio de tiempos y movimientos, proporcionados para realizar dicha reestructuración.

3.6 RECURSOS

3.6.1 Recursos humanos

La realización del trabajo de grado se llevó a cabo con la ayuda del director del proyecto Ing Sandra Milena Castro Escobar quien dedico el apoyo incondicional para el desarrollo del proyecto, estos recursos serán totalmente dispuestos por la universidad, ya que la docente forma parte de la institución.

Además se contara con la ayuda del Jefe de Talento Humano de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

3.6.2 Recursos institucionales

Universidad de Pamplona

E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

3.6.3 Recursos financieros

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Papelería en general	--	\$100.000	\$100.000
Servicio de internet mensual	4	\$30.000	\$120.000
Servicio de electricidad mensual	4	\$20000	\$80000
Gastos varios	---	\$50.000	\$50.000
Total presupuesto			\$350.000

Tabla 1: Recursos Financieros

Fuente: Propia.

Los recursos para la realización de este proyecto serán directamente financiados por recursos propios, el tiempo de disponibilidad de la Directora que es asumido por la Universidad de Pamplona y por recursos ofrecidos por la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

3.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
1. Inicio de la propuesta				
2. Conocer y analizar los procesos, procedimientos y formatos que están establecidos en el área de talento humano.				
3. Realizar un estudio de tiempos y movimientos de estos procesos.				
4. Desarrollar la reestructuración de los procesos.				
5. Conocer información acerca del plan institucional de capacitación y de la entidad.				
6. Buscar un documento de soporte y analizarlo.				
7. Empezar a formular el proceso para la ejecución del plan.				
8. Crear lo formatos respectivos para dicho proceso.				
9. Crear el plan institucional de capacitación.				
10. Conocer qué resultados dio el proyecto.				

Tabla 2: Cronograma de Actividades

Fuente: Propia

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL PROYECTO

Los resultados del proyecto se ven reflejados en el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados.

4.1 OBJETIVO 1

Identificar los procesos del área de talento humano que se están ejecutando en la empresa para que a través de un estudio de tiempos y movimientos se puedan desarrollar efectivamente.

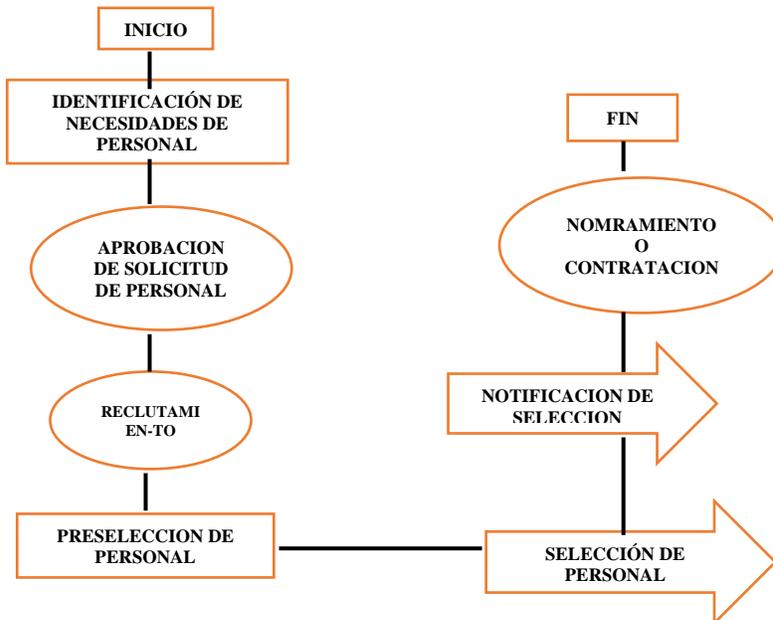
Estudio de movimientos

***Seleccionar:** Con la facilitación de la información por parte del Jefe de talento humano del Hospital y a través de una observación visual se encontró que la entidad cuenta con los siguientes procesos.

***Registrar:**

DIAGRAMA ADMINISTRATIVO O FUNCIONAL

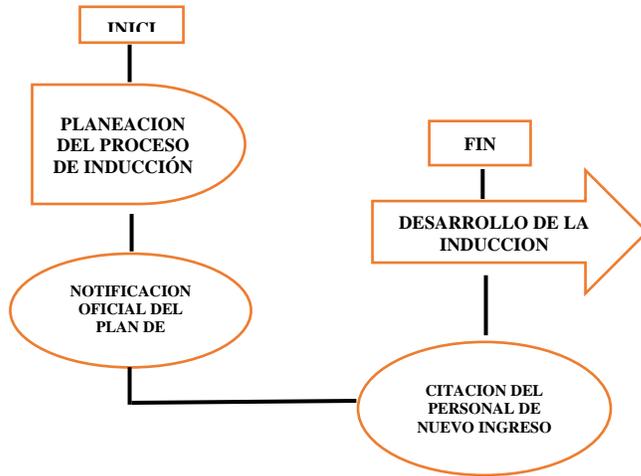
SELECCIÓN DE PERSONAL



Gráfica 1: Diagrama administrativo, Selección de personal

Fuente: Propia

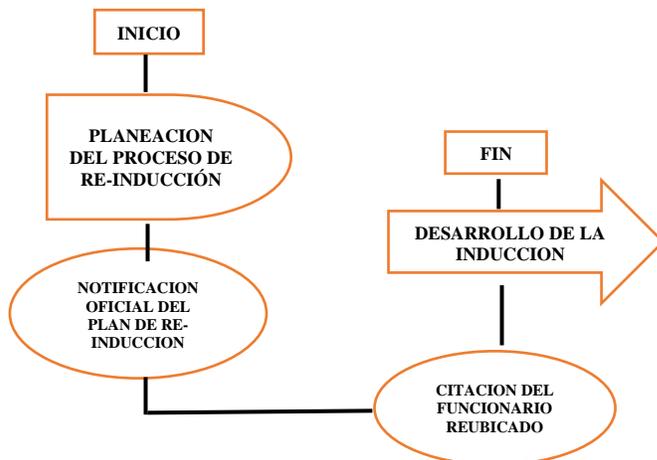
INDUCCIÓN DE PERSONAL



Gráfica 2: Diagrama administrativo, Inducción de personal

Fuente: Propia

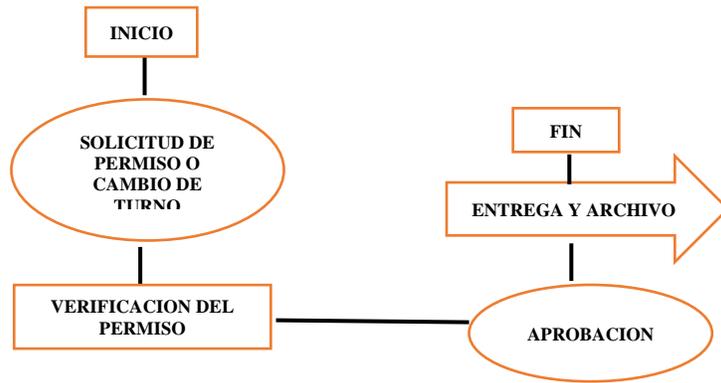
REINDUCCIÓN DE PERSONAL



Gráfica 3: Diagrama administrativo, Reinducción de personal

Fuente: Propia

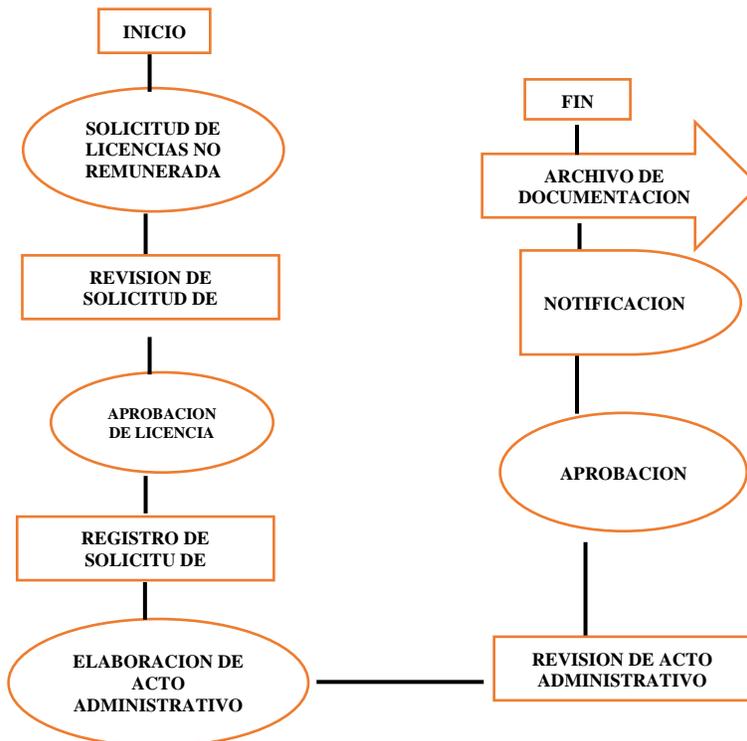
CAMBIOS DE TURNOS Y LEGALIZACIÓN DE PERMISOS



Gráfica 4: Diagrama administrativo, Cambio de turnos y legalización de permisos

Fuente: Propia

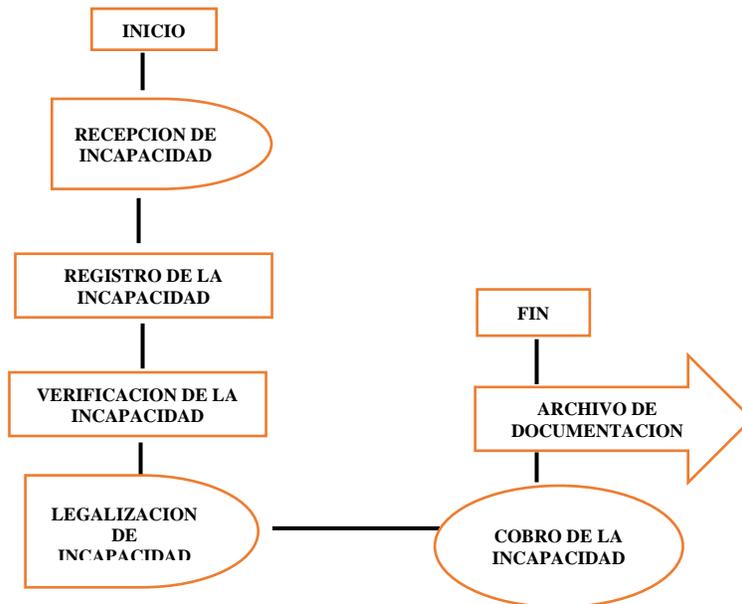
LEGALIZACIÓN DE LICENCIAS NO REMUNERADAS



Gráfica 5: Diagrama administrativo, Legalización de licencias no remuneradas

Fuente: Propia

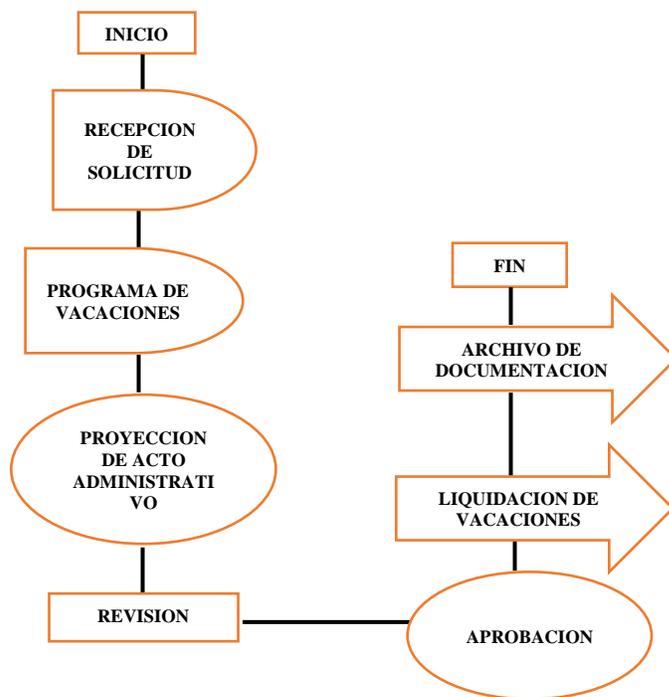
LEGALIZACIÓN DE INCAPACIDADES



Gráfica 6: Diagrama administrativo, Legalización de incapacidades

Fuente: Propia

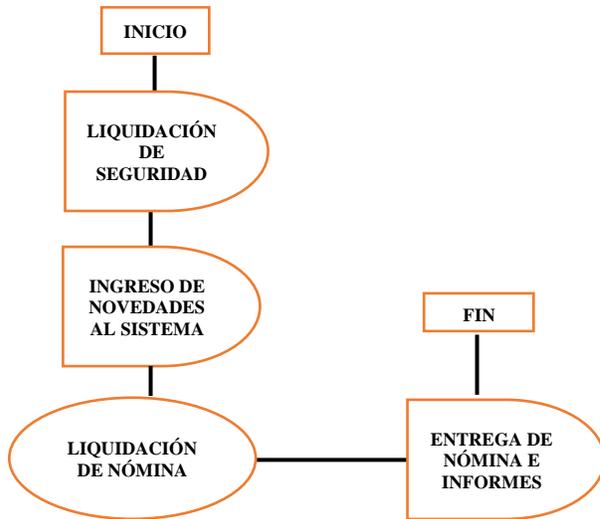
LEGALIZACIÓN DE VACACIONES



Gráfica 7: Diagrama administrativo, Legalización de vacaciones

Fuente: Propia

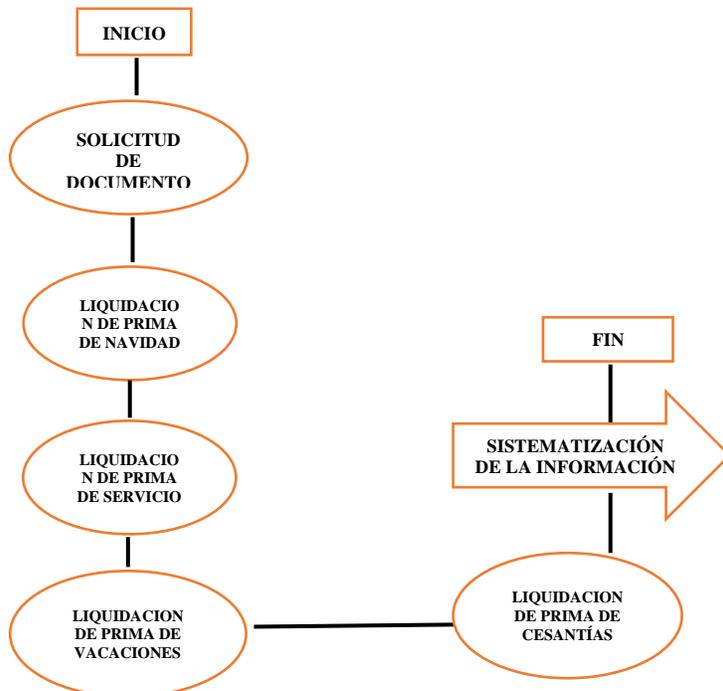
LIQUIDACIÓN DE NÓMINA



Gráfica 8: Diagrama administrativo, Liquidación de nómina

Fuente: Propia

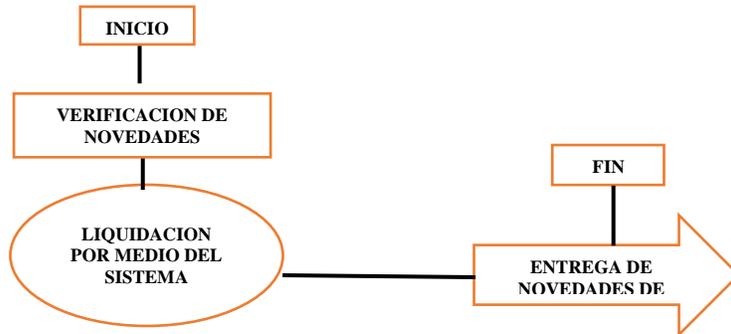
LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES DE PERSONAL DESVINCULADO



Gráfica 9: Diagrama administrativo, Liquidación de prestaciones sociales de personal desvinculado

Fuente: Propia

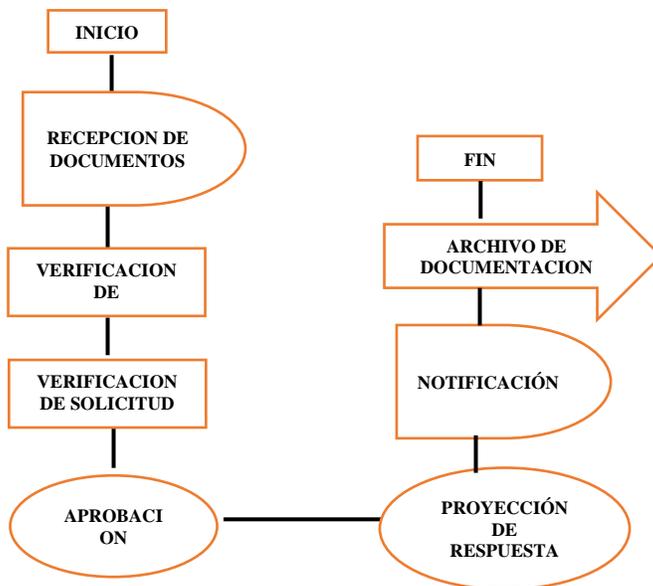
LIQUIDACIÓN DE SALUD, PENSIÓN, FONDOS, RIESGOS PROFESIONALES Y CESANTÍAS



Gráfica 10: Diagrama administrativo, Liquidación de salud, pensión, fondos, riesgos profesionales y cesantías

Fuente: Propia

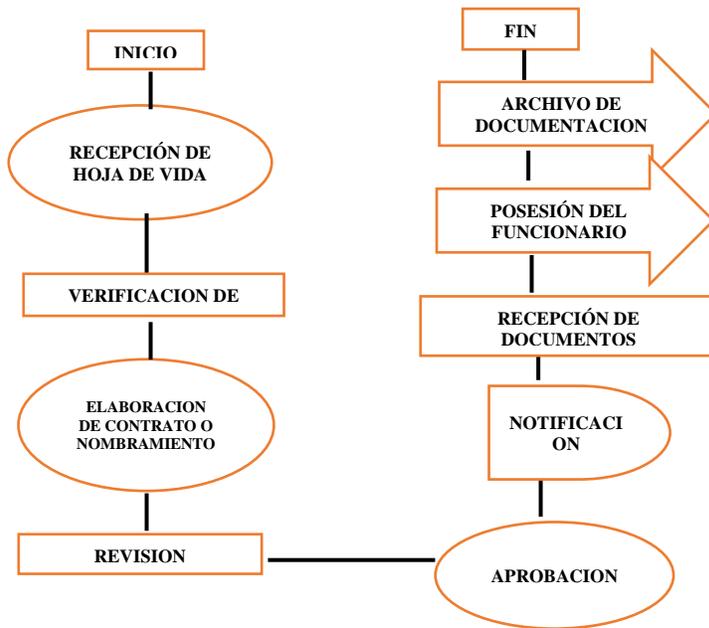
AUTORIZACIÓN DE RETIRO DE CESANTÍAS



Gráfica 11: Diagrama administrativo, Autorización de retiro de cesantías

Fuente: Propia

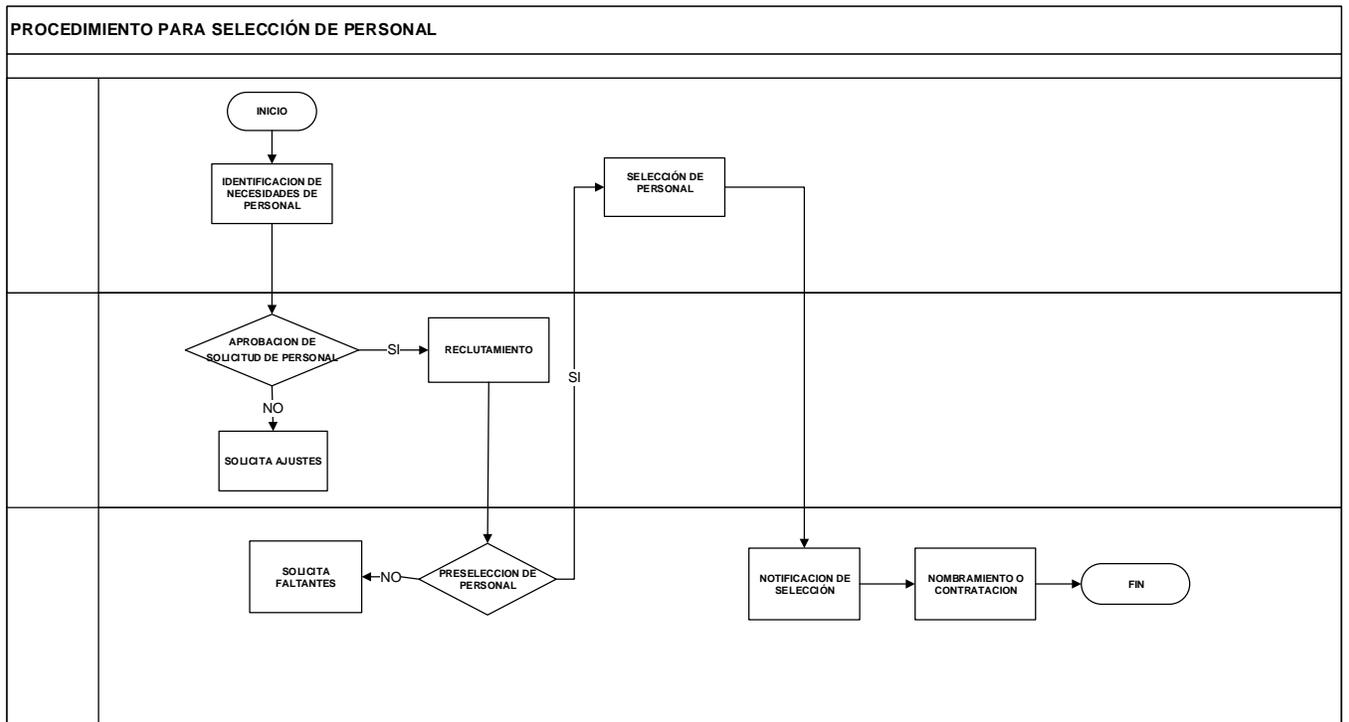
VINCULACION DE PERSONAL



Gráfica 12: Diagrama administrativo, Vinculación de personal

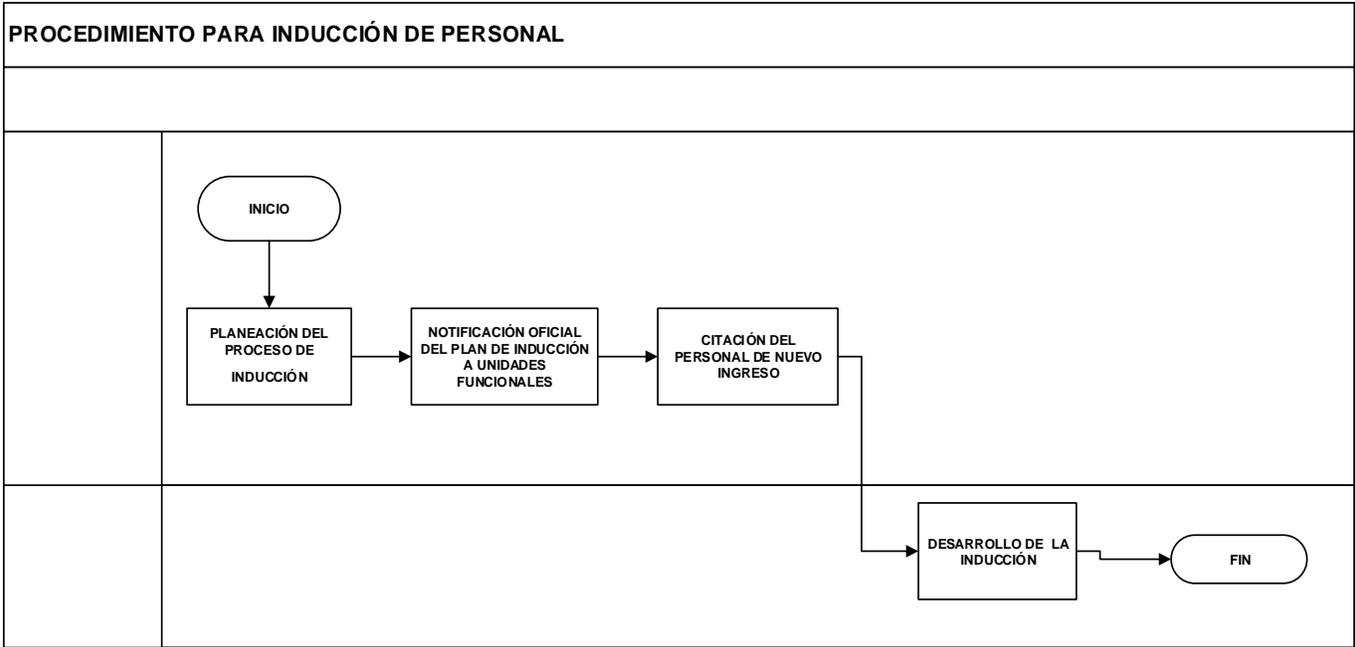
Fuente: Propia

DIAGRAMA DE FLUJO

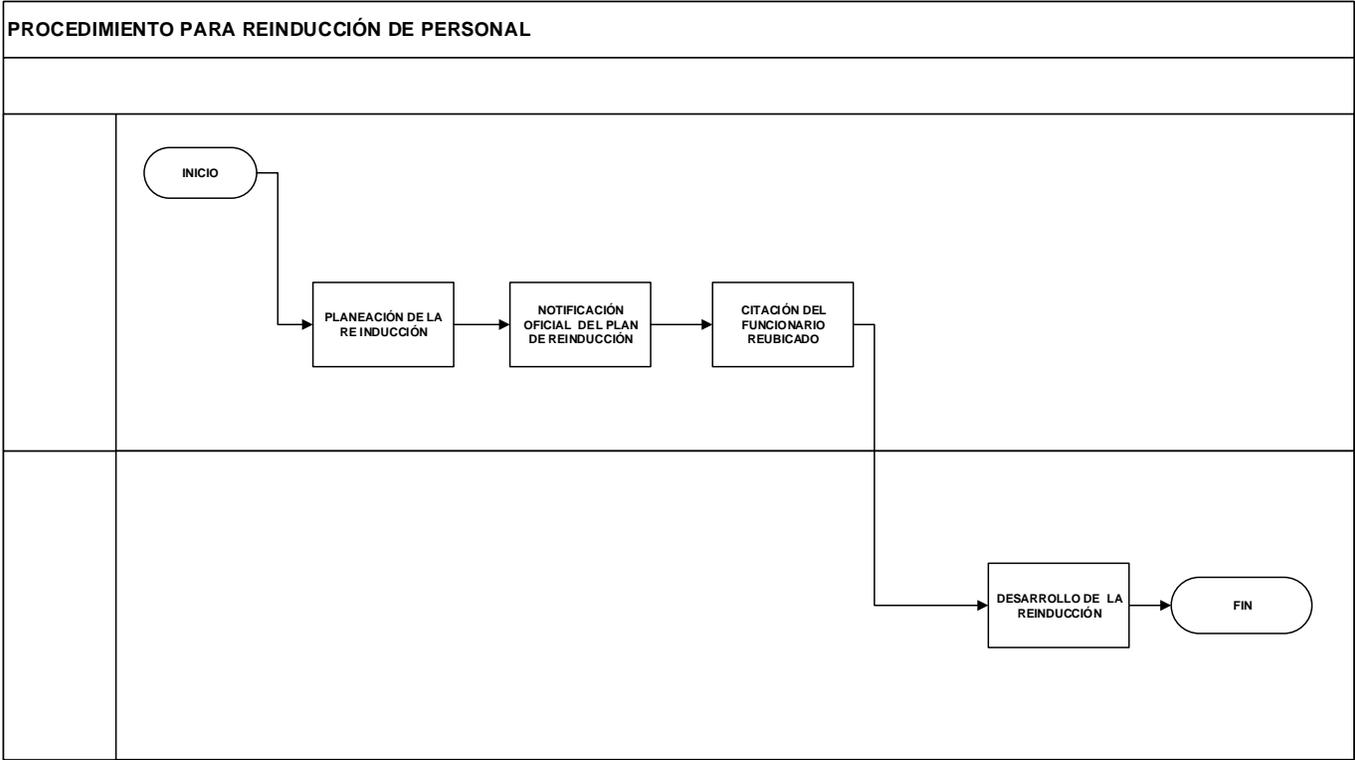


Gráfica 13: Diagrama de flujo, procedimiento para Selección de personal

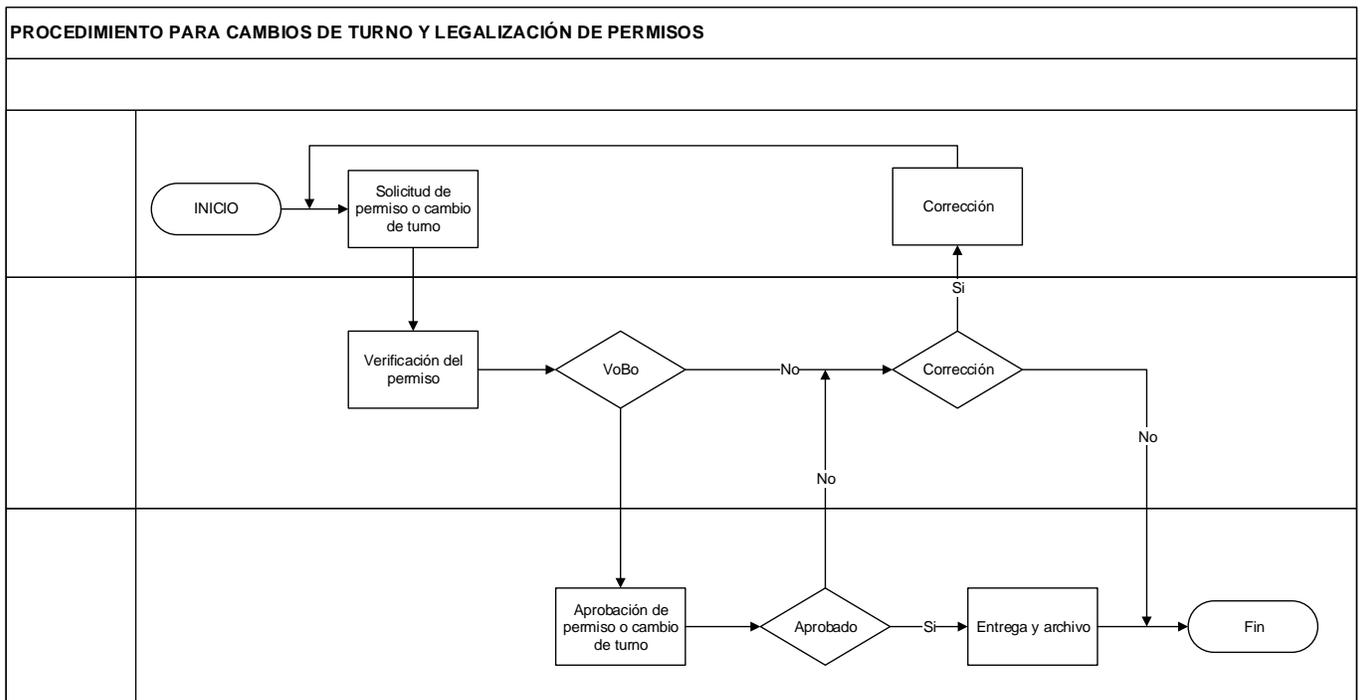
Fuente: Propia



Gráfica 14: Diagrama de flujo, procedimiento para inducción de personal
Fuente: Propia

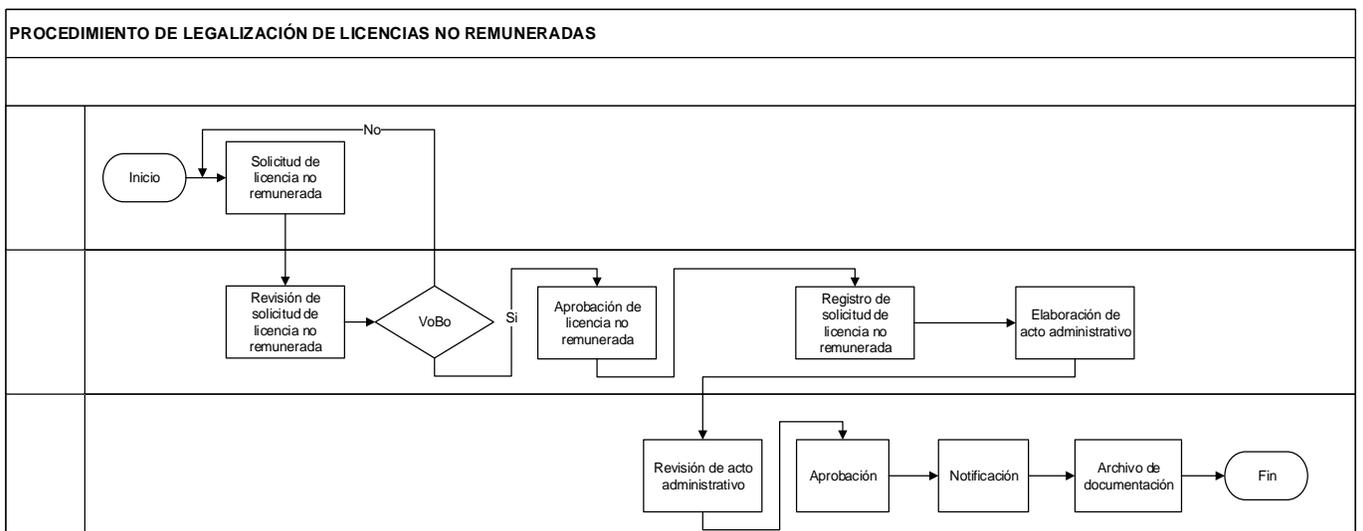


Gráfica 15: Diagrama de flujo, procedimiento para reinducción de personal
Fuente: Propia



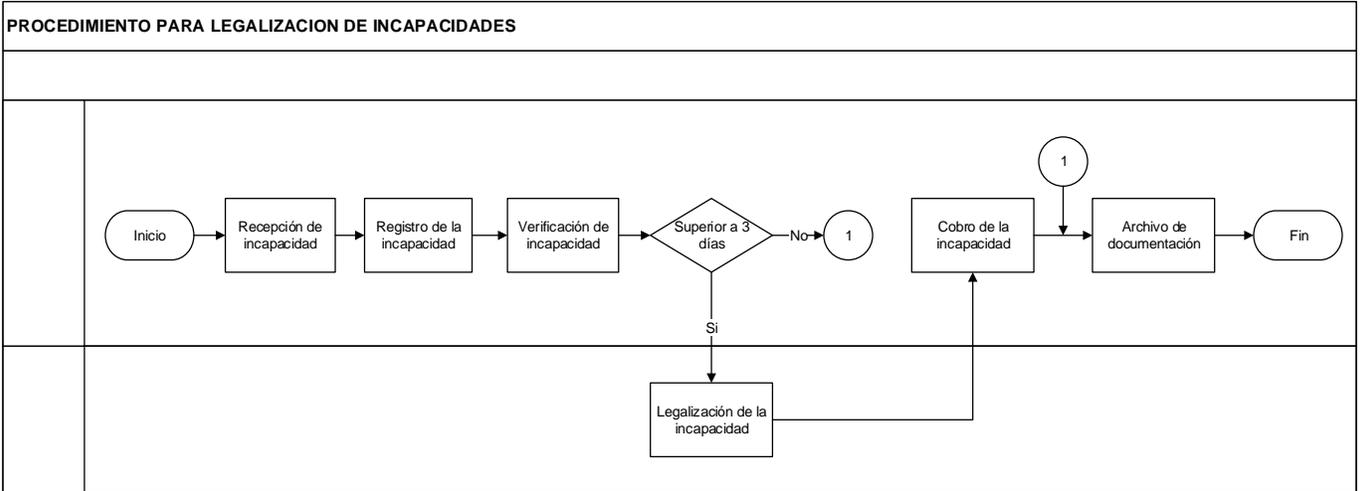
Gráfica 16: Diagrama de flujo, procedimiento para cambios de turnos y legalización de permisos

Fuente: Propia



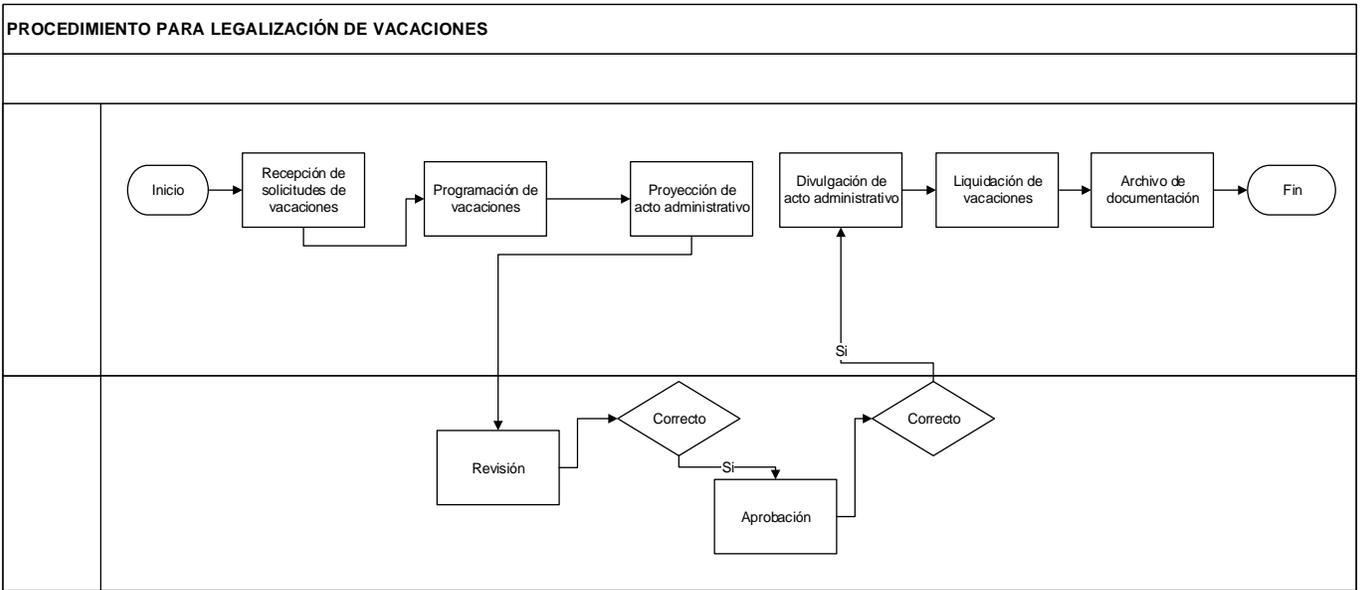
Gráfica 17: Diagrama de flujo, procedimiento de Legalización de licencias no remuneradas

Fuente: Propia



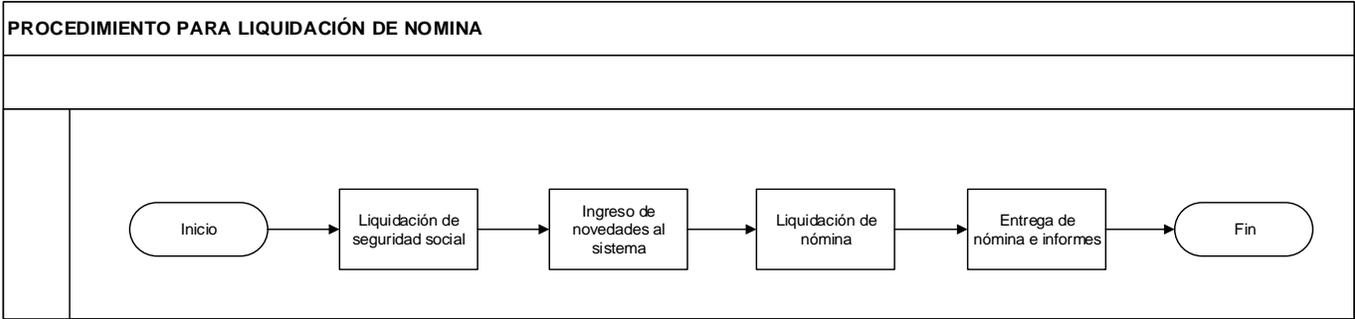
Gráfica 18: Diagrama de flujo, procedimiento para Legalización de incapacidades

Fuente: Propia



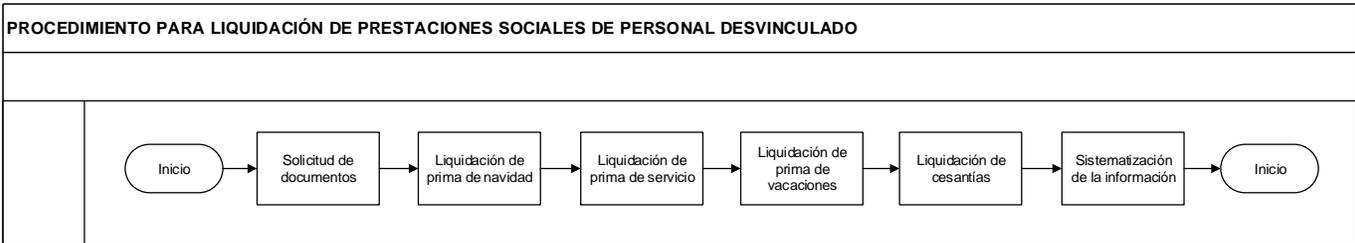
Gráfica 19: Diagrama de flujo, procedimiento para legalización de vacaciones

Fuente: Propia



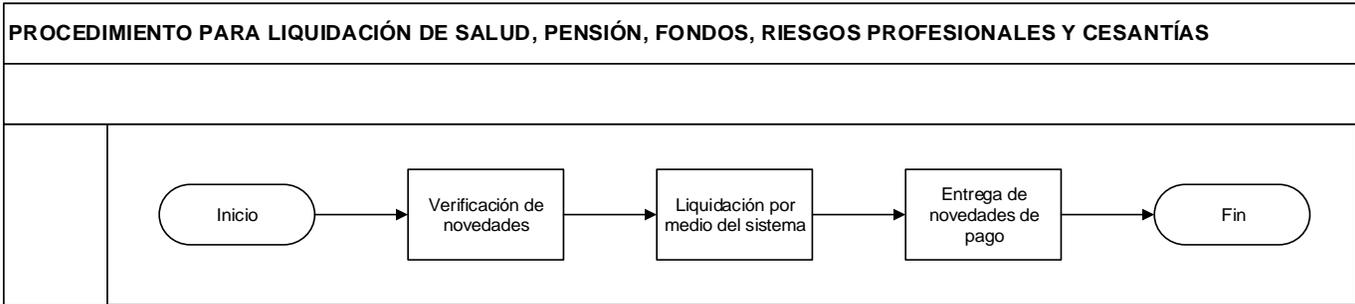
Gráfica 20: Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de nómina

Fuente: Propia



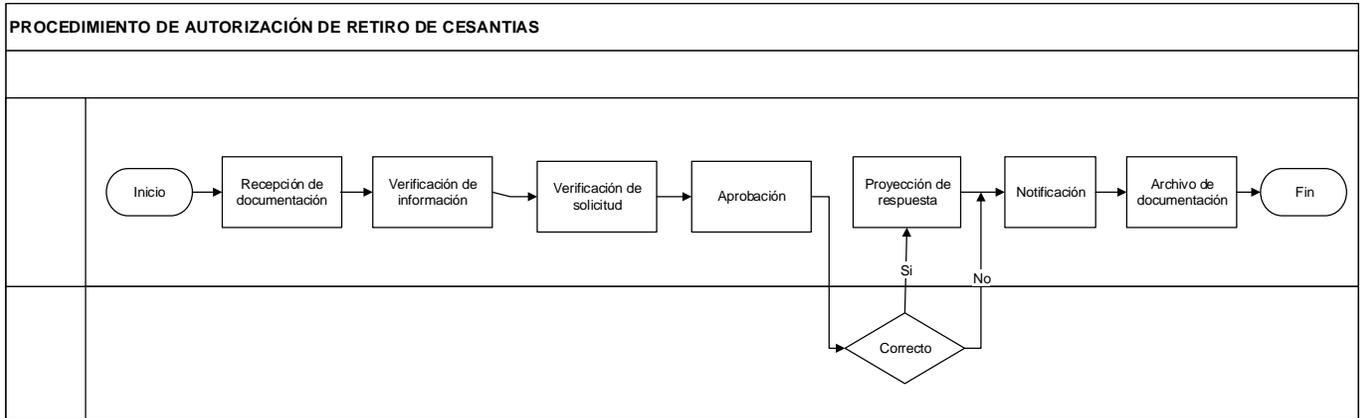
Gráfica 21: Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de prestaciones sociales de personal desvinculado

Fuente: Propia

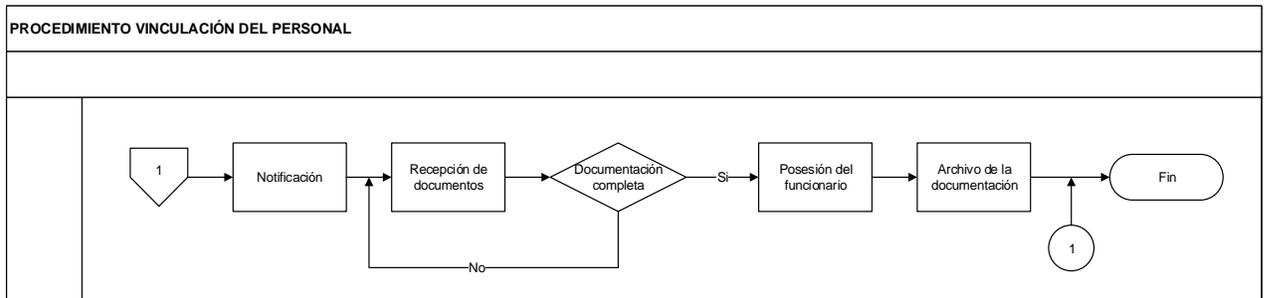
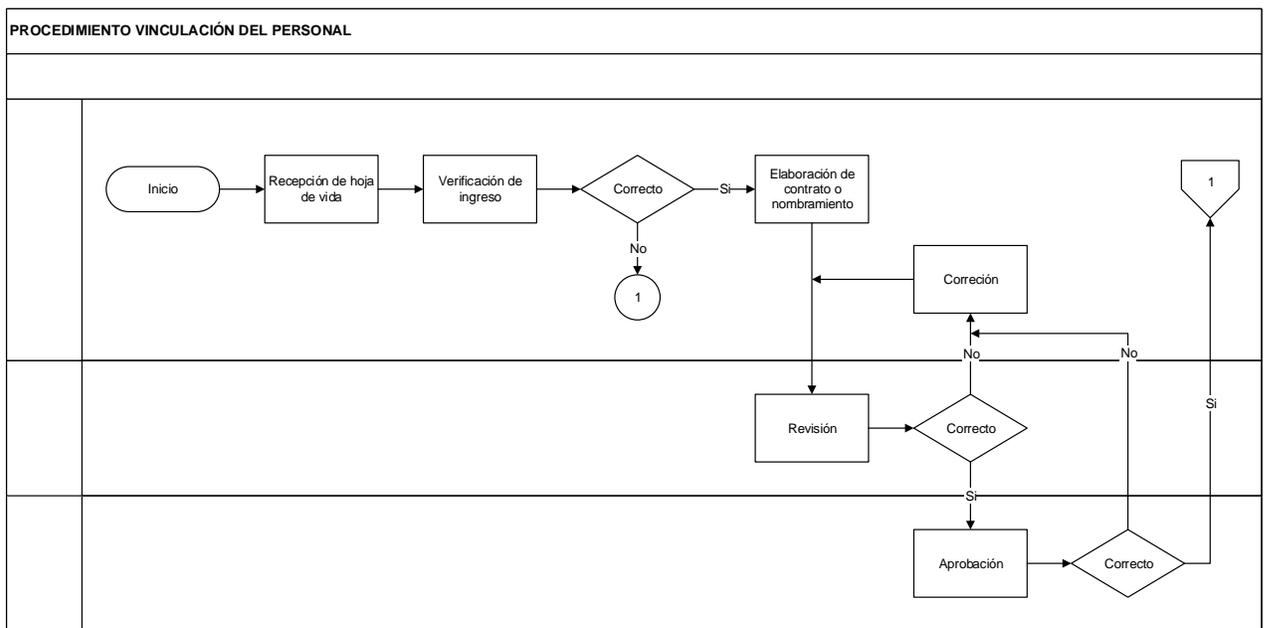


Gráfica 22: Diagrama de flujo, procedimiento para liquidación de salud, pensión, fondos, riesgos profesionales y cesantías

Fuente: Propia



Gráfica 23: Diagrama de flujo, procedimiento de autorización de retiro de cesantías
Fuente: Propia



Gráfica 24: Diagrama de flujo, procedimiento para Vinculación de personal
Fuente: Propia

Examen crítico:

ANÁLISIS Y MEJORA DE LA OPERACIÓN O PROCESO

Técnicas para el análisis del trabajo:

Técnica de actitud de interrogante.

DATOS	PREGUNTAS	INTENCION
¿Qué se hace?	<p>¿Por qué se hace? Para alcanzar los objetivos ya establecidos.</p> <p>¿Es necesario hacerlo? Si, por que son procesos fundamentales para la entidad.</p> <p>¿Cuál es la finalidad? Alcanzar las metas y cumplir con sus objetivos.</p> <p>¿Se podrían agrupar procesos? Si</p> <p>¿Se podrían realizar otros procesos? Si</p>	Eliminar
¿Cuándo se hace?	<p>¿Por qué se hace en ese momento? Porque así está estipulado dentro de la normatividad de la empresa. Y se tiene que realizar cuando se requiera</p> <p>¿Sería mejor realizarlo en otro momento? No porque se estaría incumpliendo las leyes y reglamentos de la empresa.</p>	Combinar y reordenar

	<p>¿El orden de las acciones es el apropiado? Las acciones corresponden al objetivo de la empresa.</p> <p>¿Se conseguirán ventajas cambiando el orden? Si este altera positivamente el proceso, claro que tendría unas mejores ventajas.</p>	
¿Quién lo hace?	<p>¿Tiene las calificaciones apropiadas? Si</p> <p>¿Qué calificaciones requiere el trabajo? Tener un alto conocimiento del manejo de estos procesos</p> <p>¿Quién podría hacerlo mejor? Personal con mayor estudio y capacitación.</p>	
¿Cómo se hace?	<p>¿Por qué se hace así? Porque no se tienen los conocimientos adecuados para realizarlo de otra forma, y/o por falta de tiempo.</p> <p>¿Es preciso hacerlo así? No, ya que no se tiene un orden ni concordancia</p> <p>¿Cómo se podrían hacer mejor? Actualizándolos, adecuándolos, agrupándolos y creando nuevos procesos</p>	Simplificar

Tabla 3: Técnica de actitud de interrogante.

Fuente: Propia.

Técnica de comprobación de análisis

LISTA DE COMPROBACION PARA EL ANALISIS			
PROCESOS			
DEPARTAMENTO: TALENTO HUMNAO			
ANALIZADO POR: Ingrid Katherine Vega Sánchez			
PREGUNTAS	SI	NO	NOTAS
PROCESOS			
1. ¿Puede eliminarse algún proceso?		X	Todos los procesos que se realizan son necesarios para la entidad.
2. ¿Podría combinarse dos o más procesos en uno solo?	X		Si los procesos se pueden agrupar y obtener menores movimientos.
3. ¿Podría de alguna manera ser más eficaz el proceso?	X		Si, si los funcionarios colaboraran más en el desarrollo de sus tareas eficientemente
4. ¿Podría reducirse el número de procesos?	X		El numero si se podría reducir incluso al aumentar más procesos

Tabla 4: Técnica de comprobación de análisis

Fuente: Propia.

ESTUDIO DEL MÉTODO DE TRABAJO	
DEPARTAMENTO: TALENTO HUMANO	

SECCION: PROCESOS			
PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. ¿Puede eliminarse la operación?		X	Porque son procesos fundamentales
2. ¿El procedimiento a seguir es el adecuado?		X	No, faltarían algunos procedimientos y otros se podrían quitar
3. ¿Los formatos que rigen estos procesos son los adecuados de forma y fondo?		X	
4. ¿Faltan formatos para la realización de estos procedimientos?	X		
5. ¿Es la secuencia de cada procedimiento la mejor posible?		X	No es la mejor posible ya que en algunos de estos procedimientos no se encuentra concordancia.

Tabla 5: Estudio del método de trabajo

Fuente: Propia.

Idear:

Para idear como se van a reestructurar estos procesos primero se debe tener en cuenta lo siguiente:

Procedimientos

Los procedimientos son documentos internos donde se especifica la secuencia lógica de los que se debe realizar en el proceso.

Instructivos

Detallan la forma de realizar una actividad de índole administrativa o técnica pueden contener una combinación de los siguientes aspectos: texto, listados, gráficos, fotografías, imágenes, entre otros.

Formatos

Los formatos se utilizan para consignar los datos generados en el desarrollo de una actividad desempeñada. Llevan una estructura abierta creada de acuerdo con las necesidades del área y de quien utiliza y analiza el formato. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro, el cual debe estar editado con letra legible y un lenguaje claro y sencillo.

Los documentos mencionados anteriormente para facilitar la identificación y el manejo deben contener:

- Encabezado: Tabla en todas las páginas del documento que consta de:

Logotipo: El logotipo de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona en su lado derecho y en su lado izquierdo el logotipo de la Gobernación de norte de Santander

Título: Nombre del documento.

Código: identificación alfanumérica que se le da a cada procedimiento, proceso o formato.

Versión: Versión vigente del documento.

Página: Número que tiene cada página en el total del documento, por ejemplo: 2 de 13.

- Pie de página: sólo se presenta en la primera página del documento y consta de:

Elaboró: Identifica el nombre de la persona que desarrolla la tarea.

Revisó: Identifica el nombre de la persona que revise el documento.

Aprobó: Identifica el nombre de la persona (Líder del Proceso) que aprobó el documento

Espacio: Lugar donde se hace la firma del responsable.

Firma: Se debe colocar la palabra firma.

Nombre Legible: Debajo de la palabra firma debe digitarse el nombre de la persona responsable en cada casilla

Fecha: Identifica la fecha en que se realiza cada una de las tres actividades anteriores; se escribe en formato DD/MM/AAAA.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Tabla 6. Pie de Página de los Documentos
Fuente: E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona

Estudio de movimientos

1.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO SELECCIÓN			
	1	2	3	TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
RECLUTAMIENTO	2200	2350	2400	6950	2317	1	2317
PRESELECCION DE PERSONAL	2357	2166	2479	7002	2334	0,9	2101
SELECCIÓN DE PERSONAL	1794	2356	2152	6302	2101	1	2101
NOTIFICACION DE SELECCIÓN	123	145	98	366	122	1	122
NOMBRAMIENTO O CONTRATACION	2468	2794	2891	8153	2718	1,1	2989
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	9629
T. NORMAL	9629						
SUP. PERSONALES 5%	481						
SUP.FATIGA 5%	481						
SUP. TOLERANCIA 7%	674						

TIEMPO ESTADANTAR (Min)	11266						
--------------------------------	-------	--	--	--	--	--	--

Tabla 7. Estudio de tiempos proceso selección de personal

Fuente: Propia

2.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO INDUCCIÓN		F.N	T NORMAL
	1	2	3	TOTAL	PROMEDIO		
PLANEACION DEL PROCESO	950	934	983	2867	956	0,9	860
CITACION DEL PERSONAL	56	78	66	200	67	0,9	60
DESARROLLO DE LA INDUCCION	489	514	431	1434	478	1	478
ANALISIS DE INDUCCION	246	257	199	702	234	1	234
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	1632
T. NORMAL	1632						
SUP. PERSONALES 5%	82						
SUP.FATIGA 5%	82						
SUP. TOLERANCIA 7%	114						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	1910						

Tabla 8. Estudio de tiempos proceso inducción de personal

Fuente: Propia

3.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO REINDUCCIÓN		F.N	T NORMAL
	1	2	3	TOTAL	PROMEDIO		
PLANEACION DE LA JORNADA	2300	2456	2478	7234	2411	1	2411
CITACION DEL PERSONAL	32	54	65	151	50	1	50
DESARROLLO DE LA INDUCCION	489	497	478	1464	488	1,1	537
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	2998
T. NORMAL	2998						
SUP. PERSONALES 5%	150						
SUP.FATIGA 5%	150						
SUP. TOLERANCIA 7%	210						

TIEMPO ESTADANTAR (Min)	3508						
-------------------------	------	--	--	--	--	--	--

Tabla 9. Estudio de tiempos proceso reinducción de personal

Fuente: Propia

4.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO CAMBIO DE TURNOS Y LEGALIZACION DE PERMISOS			
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
1	2	3					
SOLICITUD DE PERMISO O CAMBIO DE TURNO	15	20	17	52	17	1	17
VERIFICACION	258	156	167	581	194	1	194
APROBACION	28	24	30	82	27	1	27
ENTREGA Y ARCHIVO	156	179	165	500	167	0,9	150
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	388
T. NORMAL	388						
SUP. PERSONALES 5%	19						
SUP.FATIGA 5%	19						
SUP. TOLERANCIA 7%	27						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	454						

Tabla 10. Estudio de tiempos proceso cambio de turno y legalización de permisos

Fuente: Propia

5.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO LEGALIZACION DE LICENCIAS NO REMUNERADAS			
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
1	2	3					
SOLICITUD Y REVISION DE LICENCIA	233	212	266	711	237	1	237
APROBACION DE LICENCIA	132	199	133	464	155	1	155
ELABORACION Y REVISION DE ACTO ADMINISTRATIVO	345	321	355	1021	340	0,9	306
NOTIFICACION	156	179	165	500	167	1,1	183
ARCHIVO DE DOCUMENTACION	78	99	83	260	87	1,1	
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	881
T. NORMAL	881						

SUP. PERSONALES 5%	44						
SUP.FATIGA 5%	44						
SUP. TOLERANCIA 7%	62						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	1031						

Tabla 11. Estudio de tiempos proceso legalización de licencias no remuneradas

Fuente: Propia

6.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO LEGALIZACION DE INCAPACIDADES			T NORMAL
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	
	1	2	3				
RECEPCION Y REGISTRO DE LA INCAPACIDAD	322	345	401	1068	356	1	356
VERIFICACION DE INCAPACIDAD	134	167	155	456	152	0,9	137
LEGALIZACION	2121	2345	2132	2121	707	0,9	636
COBRO DE LA INCAPACIDAD	3456	4121	4678	12255	4085	1	4085
ARCHIVO DE DOCUMENTACION	125	138	174	437	146	1,1	160
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	5374
T. NORMAL	5374						
SUP. PERSONALES 5%	269						
SUP.FATIGA 5%	269						
SUP. TOLERANCIA 7%	376						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	6288						

Tabla 12. Estudio de tiempos proceso legalización de incapacidades

Fuente: Propia

7.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO LEGALIZACION DE VACACIONES			
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
	1	2	3				
RECEPCION DE SOLICITUD	123	154	187	464	155	1	155
PROGRAMACION DE VACACIONES	2345	2543	2321	7209	2403	0,9	2163
PROYECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO	212	256	298	766	255	0,9	230
REVISION	431	489	399	1319	440	1	440
APROBACION	30	47	35	112	37	1,1	41
LIQUIDACION	566	578	598	1742	581	1	581
ARCHIVO DE DOCUMENTACION	123	98	111	332	111	1	111
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	3028
T. NORMAL	3028						
SUP. PERSONALES 5%	151						
SUP. FATIGA 5%	151						
SUP. TOLERANCIA 7%	212						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	3543						

Tabla 13. Estudio de tiempos proceso legalización de vacaciones

Fuente: Propia

8.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO LIQUIDACION DE NÓMINA			
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
	1	2	3				
LIQUIDACION DE SEGURIDAD SOCIAL	960	945	971	2876	959	1	959
INGRESO DE NOVEDADES AL SISTEMA	2678	2567	2612	7857	2619	1,1	2881
LIQUIDACION DE NÓMINA	789	761	733	2283	761	0,9	685
ENTREGA DE NÓMINA E INFORMES	678	634	698	2010	670	1	670
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	5194
T. NORMAL	5194						
SUP. PERSONALES 5%	260						
SUP.FATIGA 5%	260						
SUP. TOLERANCIA 7%	364						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	6078						

Tabla 14. Estudio de tiempos proceso liquidación de nomina

Fuente: Propia

9.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO LIQUIDACION DE PRESTACIONES SOCIALES PARA RETIRO			
	CICLOS (Min)			TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
1	2	3					
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	321	326	344	991	330	1	330
LIQUIDACION DE PRIMAS	487	481	489	1457	486	1	486
SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION	455	432	444	1331	444	0,9	399
CONCESIONES						TOTAL T NORMAL	1215
T. NORMAL	1215						
SUP. PERSONALES 5%	61						
SUP. FATIGA 5%	61						
SUP. TOLERANCIA 7%	85						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	1422						

Tabla 15. Estudio de tiempos proceso liquidación de prestaciones sociales para retiro

Fuente: Propia

10.

ELEMENTOS	ESTUDIO DE TIEMPOS			PROCESO VINCULACION DE PERSONAL			
	1	CICLOS (Min) 2	3	TOTAL	PROMEDIO	F.N	T NORMAL
RECEPCION DE HOJA DE VIDA	88	84	91	263	88	1	88
VERIFICACION DE INGRESO	956	935	953	2844	948	1	948
ELABORACION DE CONTRATO	121	111	134	366	122	1	122
REVISION	95	98	89	282	94	0,9	85
APROBACION	65	45	51	161	54	1	54
NOTIFICACION	112	123	129	364	121	0,9	109
RECEPCION DE DOCUMENTOS	77	75	76	228	76	1,1	84
POSESION DEL FUNCIONARIO	86	83	81	250	83	1,1	92
ARCHIVO DE LA DOCUMENTACION	156	172	164	492	164	1	164
						TOTAL T NORMAL	1653
T. NORMAL	1653						
SUP. PERSONALES 5%	83						
SUP.FATIGA 5%	83						
SUP. TOLERANCIA 7%	116						
TIEMPO ESTADANTAR (Min)	1934						

Tabla 16. Estudio de tiempos proceso vinculación de personal

Fuente: Propia

4.2 OBJETIVO 2

- **Definir las herramientas de formulación y análisis de necesidades de capacitación del PIC-2016 para su creación y así contribuir con el mejoramiento y gestión de la E.S.E.**

Las herramientas que se tuvieron en cuenta para elaborar el plan institucional de capacitación, PIC 2016 fueron las siguientes:

Existen 3 fases que se deben realizar para tener completo el PIC.

EL OBJETIVO: Define de forma clara el “porque y el que” del propósito que se pretende con la documentación de la actividad. Debe redactarse en forma clara y concisa para que sea comprendido por todo funcionario involucrado en la actividad.

EL ALCANCE: Debe indicar el inicio de la actividad y su final. En caso de exclusiones dentro de las actividades se debe señalar el motivo y responsable.

EL RESPONSABLE: Indica el cargo responsable de la ejecución general del procedimiento

LAS DEFINICIONES: Son los términos asociados al documento para facilitar su comprensión.

LAS CONDICIONES GENERALES:

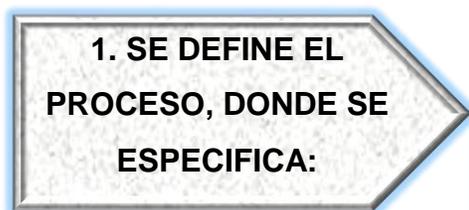
Toda especificación, exclusión, aclaración, condición que garantiza la ejecución adecuada del procedimiento.

EL CONTENIDO: Todas las actividades que se deben realizar para llevar a cabo el plan institucional de capacitación, se especifica el responsable de cada actividad y los formatos que se deben diligenciar de acuerdo a la actividad requerida, las fases de diagnóstico para este plan y la evaluación que se tendrá en cuenta en los resultados de las capacitaciones.

LA TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL Y LOS ANEXOS: Esta parte es donde se incluye la información adicional que acompaña el documento, son de carácter obligatorio u opcional según el caso, y permiten clarificar aspectos de las actividades.

Incluyen los flujogramas que son de carácter obligatorio para procedimientos y opcional para los demás documentos, formatos, apartados de documentos internos o externos, u otros que se consideren necesarios

Figura 4: Fase Proceso



Fuente: Propia

Este proceso debe llevar en el encabezado y pie de página según se especificó en el resultado del primer objetivo de este proyecto.

2. SE REALIZAN LOS FORMATOS



Se deben realizar los formatos de manera que su estructura sea abierta creada según correspondan cada actividad, estos formatos deben llevar un encabezado y pie de página según se especifica en el resultado del primer objetivo de este proyecto. Una vez diligenciado el formato se convierte en un registro, el cual debe estar editado con letra legible y un lenguaje claro y sencillo.

Figura 5: Fase Formato

Fuente: Propia

3. SE REALIZA EL PLAN



DE ACUERDO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PÚBLICA (DAFP), HOSPITAL Y CONOCIMIENTO PREVIO ESTE PLAN DEBE LLEVAR:

- INTRODUCCION
- JUSTIFICACION
- OBJETIVOS
- MARCO NORMATIVO
- MARCO CONCEPTUAL
- POLITICA DE LA ENTIDAD
- DEBERES Y DERECHO DE LOS SERVIDORES EN CUANTO A LA CAPACITACION QUE SE LE DEBE BRINDAR
- LA EJECUCION DE LAS DIFERENTES FASES DEFINDAS EN EL PROCESO

Figura 6: Fase Plan

Fuente: Propia

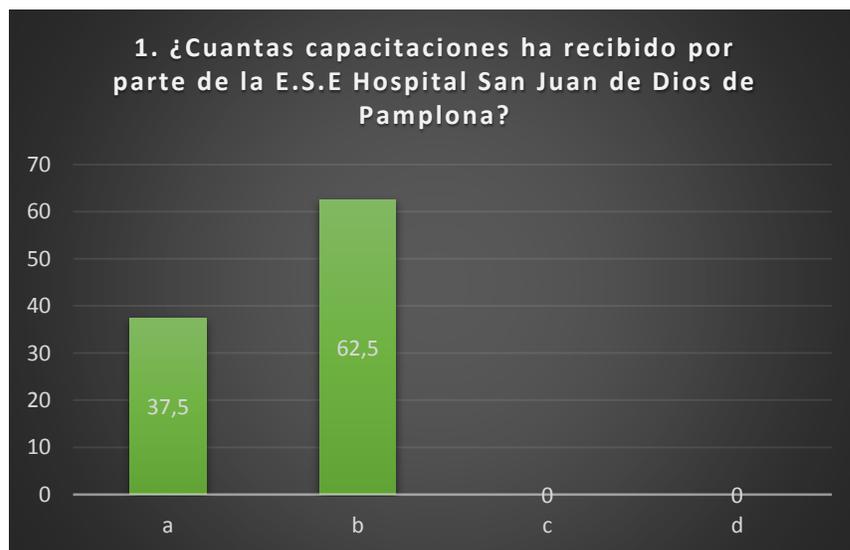
La creación de todo el plan institucional de capacitación se ve reflejado en el ANEXO II PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC-2016, allí se evidencian las necesidades de capacitación que se tuvieron en cuenta a la hora de elaborar el cronograma de capacitación.

4.3 OBJETIVO 3

- **Determinar qué impacto social obtuvo el proyecto para la entidad.**

*Se determinó el impacto que obtuvo el proyecto a través de: 1. Una encuesta que consistía en 6 preguntas, realizada a 8 personas que integran diferentes unidades funcionales, y su resultado fue:

1.



Grafica 25. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #1

Fuente: Propia

De acuerdo a la gráfica, nos muestra que de los 8 funcionarios encuestados el 62,5% ya han recibido de 1-5 capacitaciones, a partir de esto se deduce que los funcionarios ya están recibiendo las capacitaciones establecidas en el cronograma de actividades del PIC-2016.

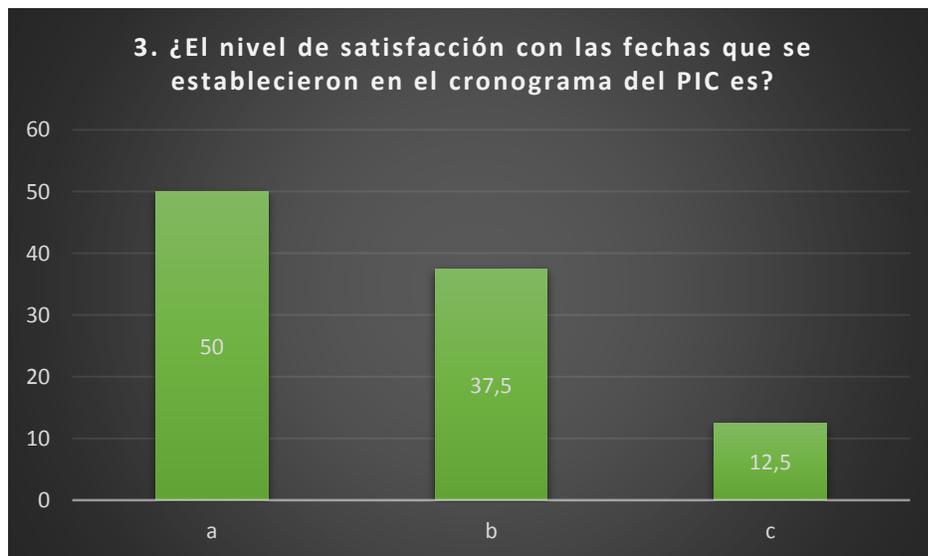
2.



Grafica 26. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #2
Fuente: Propia

Esta grafica nos quiere dar a conocer que el 75% de los funcionarios encuestados del hospital se sienten satisfechos con las capacitaciones que se le brinda lo cual es muy efectivo para el proyecto.

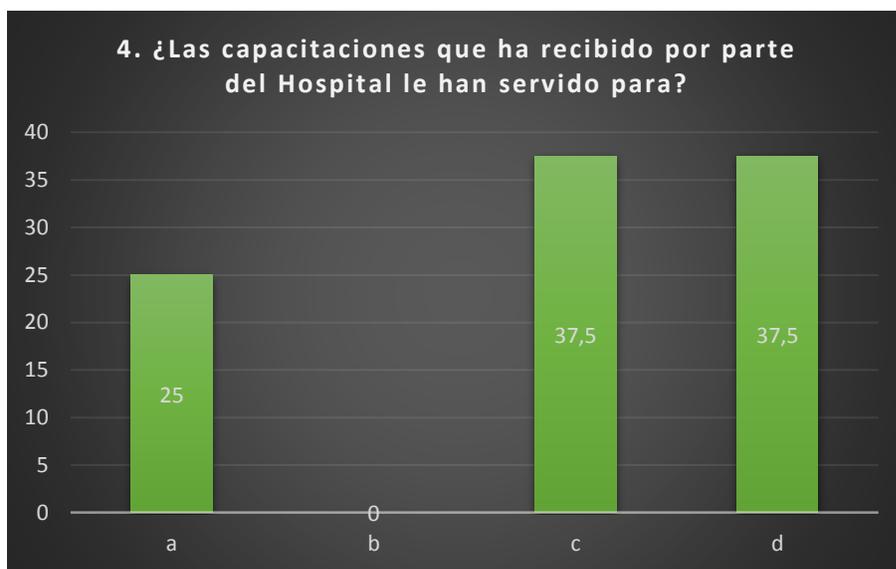
3.



Grafica 27. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #3
Fuente: Propia

Para un 50% de los funcionarios encuestados el nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el PIC-2016 es alto, para un 37,5% es medio y para 12,5% es bajo, lo cual indica que el cronograma de actividades creado está en concordancia y que los funcionarios pueden asistir a las capacitaciones que se les brindan.

4.

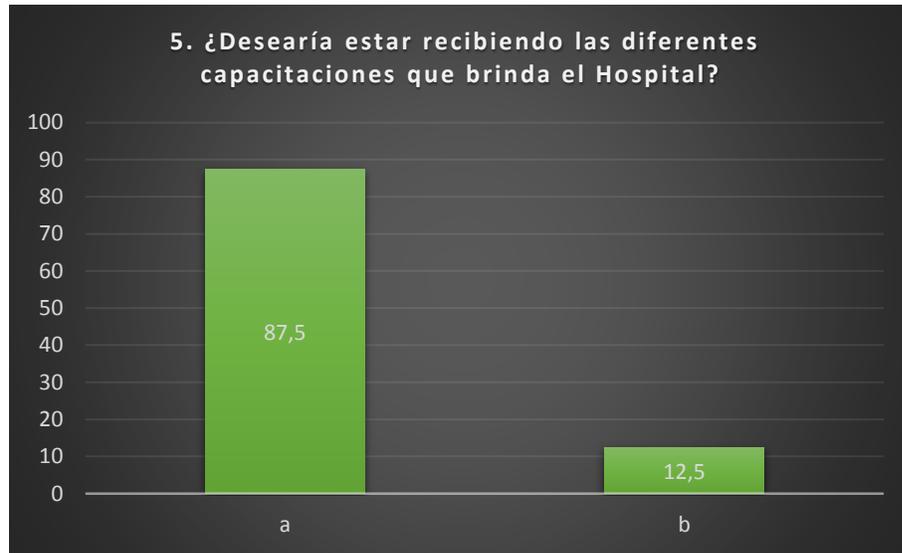


Grafica 28. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #4

Fuente: Propia

Se da a conocer que el 25% de los encuestados marcaron que las capacitaciones que ha recibido le sirvieron para su vida laboral, el 37,5% para su vida laboral y personal lo cual es muy bueno, y el 37,5% ni para la vida laboral y tampoco para la vida personal; se da una suposición que las personas que marcaron esto es porque aún no han recibido ninguna capacitación.

5.

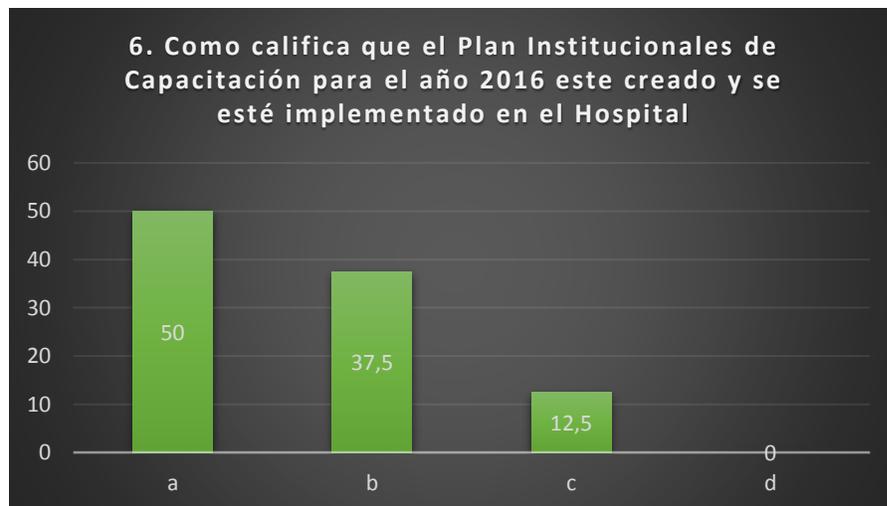


Grafica 29. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #5

Fuente: Propia

Todos los funcionarios del Hospital deberían de recibir estas capacitaciones ya que contribuyen no solo con su nivel educativo en su vida laboral sino también en la vida personal, se tiene un 87,5% de los funcionarios encuestados que marcaron que si desearían estar recibiendo diferentes capacitaciones y un 12,5% que marcaron que no.

6.



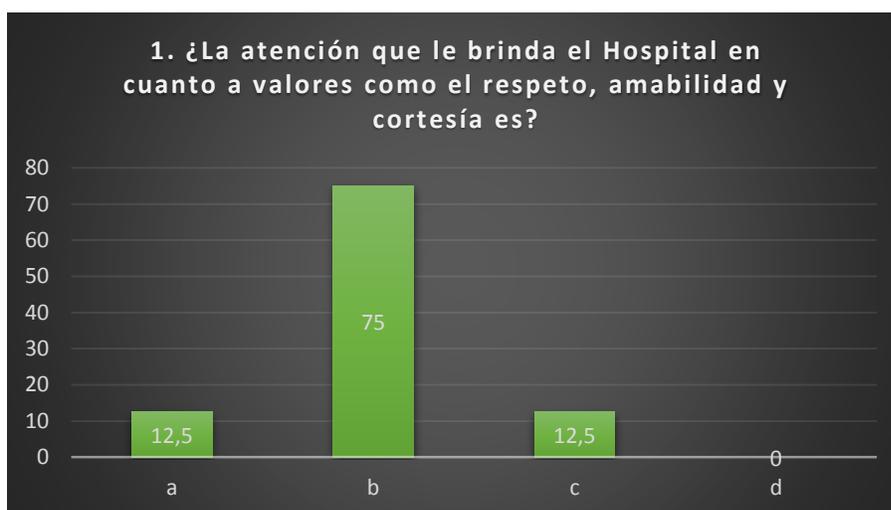
Grafica 30. Encuesta para funcionarios del HSDP, pregunta #6

Fuente: Propia

El 50% de los funcionarios encuestados califica el plan institucional de capacitación 2016 como excelente, lo cual nos da un grado de satisfacción mayor ya que la mayoría de estos funcionarios se encuentran satisfechos con la creación e implementación de este plan ya que esto les aportara un nivel educativo cada día mejor.

*Se determinó el impacto que obtuvo el proyecto a través de: **2.** Una encuesta que consistía en 4 preguntas, realizada a 8 personas que se suministran del servicio de salud en el Hospital, y su resultado fue:

1.

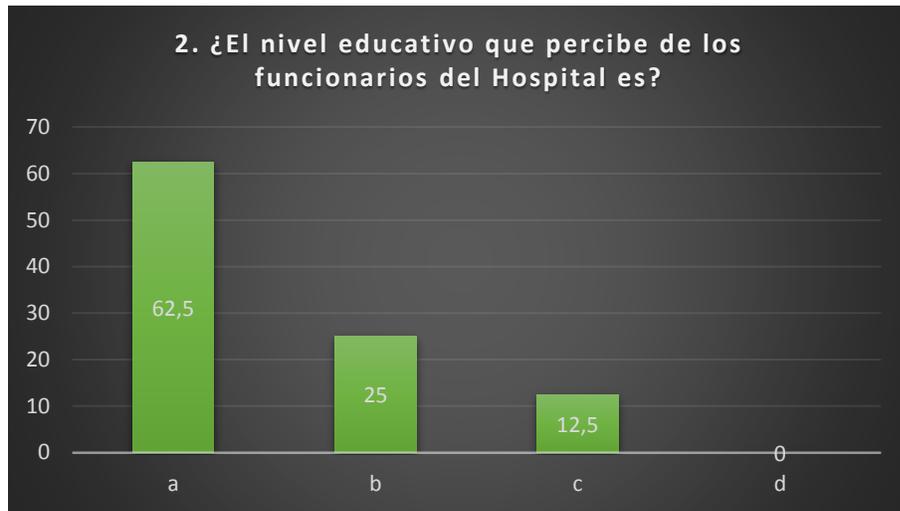


Grafica 31. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #1

Fuente: Propia

La encuesta nos dice que de los 8 pacientes encuestados el 75% piensa que la atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores es buena. Las capacitaciones que influyen en la buena atención al usuario todavía no se han suministrado a los funcionarios donde se puede contribuir a que este nivel suba a excelente.

2.

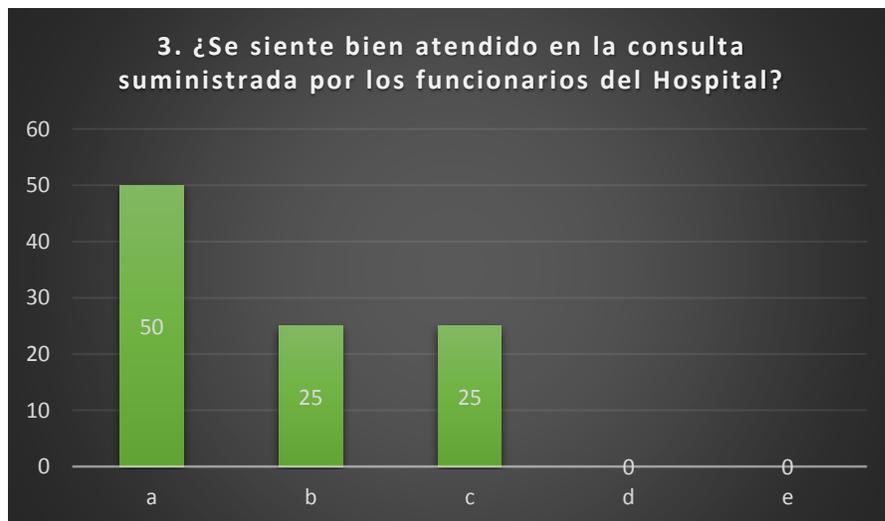


Grafica 32. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #4

Fuente: Propia

La grafica nos indica que de 8 pacientes encuestados el 62,5% percibe un nivel educativo de los funcionarios excelente, el 25% percibe un nivel educativo bueno y el 12,5% percibe un nivel educativo regular y ninguna de las personas encuestas percibe un nivel educativo malo.

3.

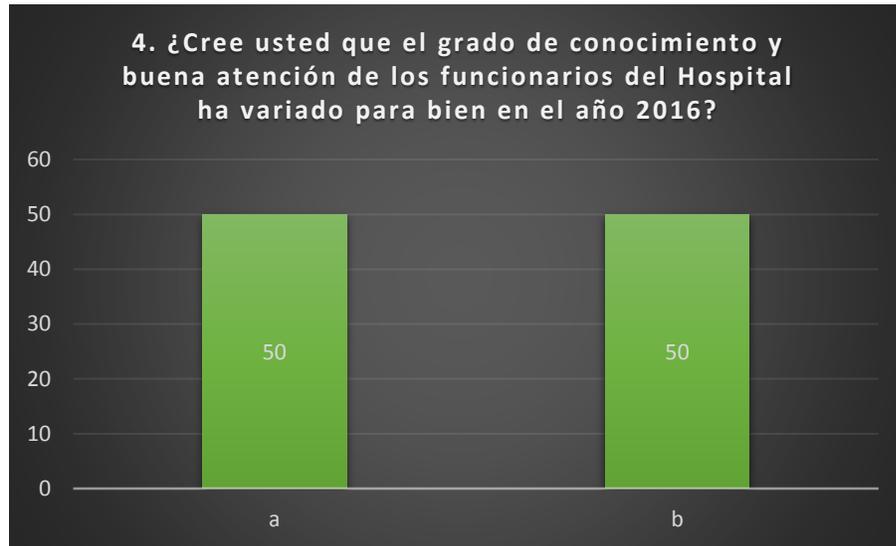


Grafica 33. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #3

Fuente: Propia

La mitad de los pacientes encuestados se sienten siempre bien atendidos en la consulta que se le da en el Hospital, el 25% de los encuestados se sienten casi siempre bien atendidos y el 25% dice que a veces se sienten bien atendidos.

4.



Grafica 34. Encuesta para pacientes del HSDP, pregunta #4

Fuente: Propia

De los 8 pacientes encuestados el 50% ha percibido el grado de conocimientos y la buena atención de los funcionarios del Hospital, gracias a que los funcionarios asisten para que se le pueda suministrar las capacitaciones programadas para el año 2016.

CONCLUSIONES

Al culminar este proyecto es satisfactorio haber contribuido en el mejoramiento de los procesos del área de talento humano a través de la disminución de tiempos y movimientos que permitió visualizar las falencias y los tiempos innecesarios que se estaban presentando para mejorarlos y actualizar, adecuar y crear nuevos procesos y formatos que son fundamentales para esta área en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Se contribuyó en el beneficio técnico de los miembros de la entidad para que a través del plan institucional de capacitación creado y por ende las capacitaciones entregadas éste se siga desempeñando eficientemente en las funciones que se le han asignado, que enfoquen su ser, saber y hacer hacia el logro de la misión, visión, objetivos y valores institucionales, ofrezca excelentes servicios a los clientes, desarrolle la capacidad para prevenir anticipadamente problemas potenciales dentro y fuera de la organización.

Cada entidad debe estar dispuesta a entregar conocimientos a los funcionarios a través de las capacitaciones para que estos desarrollen sus habilidades y destrezas en el ámbito laboral y personal, el nivel educativo de una persona es muy importante para los pacientes ya que desde esta perspectiva se llega a la satisfacción del servicio que se presta, dependiendo de las competencias laborales de cada individuo la entidad puede generar mayor competitividad, confianza y productividad en el mercado laboral.

Cada proceso del área de talento humano lleva un procedimiento importante que se debe de realizar de manera ordenada, concisa, de acuerdo a las necesidades de la entidad y de acuerdo a la ley, para la entidad es muy importante contar con estos procesos, y formatos donde se puede dejar evidencia de que la empresa funciona de con calidad, y que lleva una documentación apropiada.

Todos los procesos en una empresa, son susceptibles de ser mejorados. Las empresas deben hacerse siempre un seguimiento continuo a sus procesos, siendo críticos analizando cada paso, con el fin de encontrar oportunidades de mejora.

Para el Plan Institucional de Capacitación se establecieron capacitaciones constantes, siendo estas las que por ley se deberían dar en la entidad y donde todos los funcionarios pueden asistir, y las capacitaciones variables que a través de la encuesta realizada a los funcionarios de cada entidad se pudieron recolectar, estas capacitaciones se analizaron con el Jefe de Talento Humano y según conocimientos, para identificar que la entidad las podía proporcionar o se lograba gestionar con otras entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el personal conozca el funcionamiento de los procesos, procedimientos y formatos desde el proceso de inducción con el fin de optimizar el tiempo.

Verificar y controlar que los formatos establecidos en los procedimientos sean utilizados en la realización de las actividades y mantener control permanente de los mismos.

Llevar un orden adecuado de estos procesos y tener revisión constante de las actualizaciones, cambios y/o modificaciones que se le deben realizar.

BIBLIOGRAFÍA

- 1) <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/846/4957>
- 2) http://www.revista-mm.com/ediciones/rev85/administracion_estudio.pdf
- 3) <http://www.gestiopolis.com/estudio-de-tiempos-y-movimientos-y-operaciones-logisticas/>
- 4) <http://www.losrecursoshumanos.com/introduccion-a-la-capacitacion-y-desarrollo/>
- 5) <http://www.hsdp.gov.co/index/>
- 6) http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165762762009000200006
- 7) <http://www.degerencia.com/articulo/importancia-del-area-de-gestion-humana-para-la-empresa>
- 8) <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a03.pdf>
- 9) <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=>
- 10) <http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/L-734-02.htm>
- 11) http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=1832
- 12) https://www.idu.gov.co/documents/20181/2024826/PRTH119_INDUCCION_Y_REINDUCCION_V1.0.pdf/71a3219f-57dd-402a-a5e9-571b2fe66e90

- 13)... vía Definicion ABC <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- 14)... vía Definicion ABC <http://www.definicionabc.com/general/formatos.php>
- 15)www.uazuay.edu.ec/estudios/contabilidad/septimo.../medicion_del_trabajo.doc
- 16)<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/estudio-del-trabajo/>
- 17)Lawler III, E. (2006). Becoming a key player in business strategy. *Workspan*, 49 (1) (pp. 10-13).
- 18)Pfeffer, J. & Fong, C. T. (2005). Building organization theory from first principles: The self-Eehancement motive and understanding power and influence. *Organization Science*, 16 (4) (pp. 372-388).
- 19)Zingheim, P. & Schuster, J. (2007). Designing pay and rewards in professional services companies. *Compensation and Benefits Review*, 39 (1) (pp. 55-62).

ANEXOS

ANEXO I PROCESOS DE TALENTO HUMANO

ANEXO II FORMATOS DE TH

ANEXO III PROCEDIMIENTOS DE TH

ANEXO IV INSTRUCTIVOS DE TH

ANEXO V PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC-2016

ANEXO VI PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC-2016

ANEXO VII FORMATO TH PIC-2016

ANEXO VIII PROCESO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE
CAPACITACION 2016

ANEXO IX ENCUESTAS PIC-2016

ANEXO X SOLICITUD DE CAPACITACIONES

ANEXO XI ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS DEL HSDP

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA	
	Código: PE-TH-F-008 v.00	

NOMBRE:	Adriano Mercado
UNIDAD FUNCIONAL:	Th

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v 00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE:	Martha Angarita
UNIDAD FUNCIONAL:	

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo



Gobernación
de Norte de
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA



Código: PE-TH-F-008 v.00

Página: 1 DE 8

NOMBRE:

Judith Robinson Jaimes

UNIDAD FUNCIONAL:

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 6	

NOMBRE:	Sandra Gomboza
UNIDAD FUNCIONAL:	AIQPI

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma de PC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2018 esté diseñado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo



Gobernación
de Norte de
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

Código: PE-TN-F-008 v.00

Página: 1 DE 8



NOMBRE:	Mireya Montañez
UNIDAD FUNCIONAL:	Facturación

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo



Gobernación
de Norte de
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

Código: PE-TH-F-008 v.00

Página: 1 DE 8



NOMBRE:	Carlos Ernesto Rozo
UNIDAD FUNCIONAL:	Control interno disciplinario

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?

- a. Ninguna
- b. Entre 1-5
- c. Entre 6-10
- d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?

- a. Alto
- b. Medio
- c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?

- a. La vida laboral
- b. La vida personal
- c. La vida laboral y personal
- d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?

- a. Si
- b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo



Gobernación
de Norte de
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

Código: PE-TH-F-008 v.00

Página: 1 DE 8



NOMBRE:

Carlos Ernesto Pardo

UNIDAD FUNCIONAL:

Talento humano.

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?
 - a. Ninguna
 - b. Entre 1-5
 - c. Entre 6-10
 - d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?
 - a. Alto
 - b. Medio
 - c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?
 - a. La vida laboral
 - b. La vida personal
 - c. La vida laboral y personal
 - d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?
 - a. Si
 - b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo



Gobernación
de Norte de
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

Código: PE-TH-F-008 v.00

Página: 1 DE 8



NOMBRE:

UNIDAD FUNCIONAL:

1. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona?
 - a. Ninguna
 - b. Entre 1-5
 - c. Entre 6-10
 - d. >10

2. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que le brinda el Hospital?
 - a. Si
 - b. No

3. ¿El nivel de satisfacción con las fechas que se establecieron en el cronograma del PIC es?
 - a. Alto
 - b. Medio
 - c. Bajo

4. ¿Las capacitaciones que ha recibido por parte del Hospital le han servido para?
 - a. La vida laboral
 - b. La vida personal
 - c. La vida laboral y personal
 - d. Ninguna de las anteriores

5. ¿Desearía estar recibiendo las diferentes capacitaciones que brinda el Hospital?
 - a. Si
 - b. No

6. Como califica que el Plan Institucionales de Capacitación para el año 2016 este creado y se esté implementado en el Hospital
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo

ANEXO XII ENCUESTA PARA PACIENTES DEL HSDP

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Rosmira Díaz

EDAD: 60

SEXO: F

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Nicolás Ullomizar

EDAD: 43

SEXO: M

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: *María Vega*

EDAD:

SEXO: *F*

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Ruben Manfilla

EDAD: 38

SEXO: M

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Juan Corujal

EDAD: 55 .

SEXO: M .

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Sí
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Jairo Carvajal

EDAD: 50

SEXO: M

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Carlos Suarez

EDAD:

SEXO: M

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA		
	Código: PE-TH-F-008 v.00	Página: 1 DE 8	

NOMBRE: Camila Quintero

EDAD:

SEXO: F

1. ¿La atención que le brinda el Hospital en cuanto a valores como el respeto, amabilidad y cortesía es?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Mala

2. ¿El nivel educativo que percibe de los funcionarios del Hospital es?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo

3. ¿Se siente bien atendido en la consulta suministrada por los funcionarios del Hospital?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Rara vez
- e. Nunca

4. ¿Cree usted que el grado de conocimiento y buena atención de los funcionarios del Hospital ha variado para bien en el año 2016?

- a. Si
- b. No

UTILIZACION DEL TRABAJO

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE OFICIOS		
	Código: F-GD-01-05 v.03	Página 1 de 1	

TH-098
Pamplona, 14 de Junio de 2016

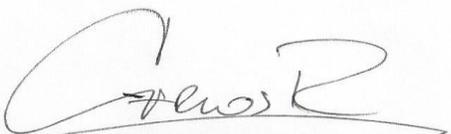
Señores:
COMITÉ TRABAJO DE GRADO
Programa Ingeniería Industrial
Facultad de Ingenierías Y Arquitectura
Universidad de Pamplona

REFERENCIA	UTILIDAD DEL TRABAJO
------------	----------------------

Cordial Saludo.

Respetados señores, por medio de la presente me permito comunicarles que el proyecto titulado: **REESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS DE TALENTO HUMANO Y DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN PIC- 2016**, es de gran beneficio para la **E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA** y es utilizado satisfactoriamente en la institución.

Dicho trabajo fue elaborado por la estudiante perteneciente al Programa de Ingeniería Industrial: **INGRID KATHERINE VEGA SÁNCHEZ**, con código **1094276111**


CARLOS ERNESTO ROZO TOLOZA
P.U Talento Humano

Elaboro: Liliana N.

Carrera 9ª No 5-01 Barrio Ursua
Teléfonos: Fax 5682486 – 5682482 – 5682907 – 5681431 – 5680493
www.hsdp.gov.co