

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-FO-13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/09/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 1 de 62

**INFORME DE CAPACITACIONES REALIZADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL
DE CAPACITACIÓN (PIC)**

OFICINA DE TALENTO HUMANO.

AÑO 2021.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</p>	CÓDIGO: TH-AH-FO-13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/09/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 2 de 62

INTRODUCCIÓN.

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E adopta el plan institucional de capacitación mediante resolución No. 015 del 22 de enero de 2021 como parte de los planes gestionados por la oficina de talento humano como lo establece la normatividad. En este sentido se proponen las capacitaciones teniendo en cuenta las necesidades de capacitación manifestadas por el talento humano.

El reto de la administración actual es mejorar la atención en salud y cumplir con su línea estratégica “Transformación a la calidad y la calidez”, por lo cual debe emprender acciones que se vea reflejado en el talento humano quienes son finalmente los ejecutores del Core bussines de la institución y a través de estos se debe recuperar el buen nombre, de esta manera atraer y retener usuarios que hagan que la prestación del servicio sea aceptada y rentable.

El objetivo del plan institucional de capacitación para el año 2021 es fortalecer las competencias laborales incentivando además el desarrollo integral del talento humano en el que el conocimiento institucional haga parte además de la cultura organizacional y se promueva a largo plazo una sinergia entre las diferentes áreas para tener un conocimiento amplio sobre el lugar de trabajo. Dicho lo anterior, la oficina de talento humano en compañía de la oficina de calidad y control interno evaluarán constantemente el cumplimiento del plan permitiendo a través de este permear sobre objetivos y requisitos a cumplir.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-FO-13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 10/09/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 3 de 62

Líneas de capacitación identificadas

Al darle cumplimiento al plan institucional de capacitación y exactamente a los objetivos específicos señalados inicialmente se tienen en cuenta las nuevas propuestas presentadas por jefes de área o los altos directivos de la institución para ofertar capacitaciones que beneficien la prestación del servicio ya sea porque se tengan que aplicar estrategias y estas requieran socialización, capacitación o intervención en el talento humano.

La oficina de talento humano al velar porque los planes sean ejecutados a cabalidad, también se pueden considerar estrategias de intervención para así impactar al talento humano con los temas seleccionados para el desarrollo de nuevas competencias laborales, así como la especialización de los cargos al ofertar temas de interés o en la actualización de los procesos de enfermería.

El plan institucional de capacitación, consta de 19 temas propuestos para el desarrollo de actividades que se consideren necesarias, éstas son segmentadas y articuladas entre el tema dado principalmente versus temas complementarios que pudieron ampliar la información que se pretendía dictar, así mismo como la necesidad del equipo de trabajo a intervenir.

A continuación, se relacionan todos los temas propuestos para el año ilustrando los temas macro y sus temas emergentes esperando tener un alto grado de respuesta en cuanto a participación, así como mejorar el rendimiento laboral, motivación y cultura hacia la prestación de servicios con calidez y humanización.

No.	TEMÁTICA PROPUESTA	ARTICULACIÓN DE TEMAS PRINCIPALES Y COMPLEMENTARIOS EN LA EJECUCIÓN DEL P.I.C	
1	<i>Humanización en servicios de salud</i>	EJE TEMÁTICO: HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD	
		No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
		1	Campaña "Hagamos un trato por el buen trato hospitalario", nuestra atención está centrada en el usuario
		2	Desarrollar la capacidad para alcanzar un objetivo
		3	Decálogo para la humanización del servicio "Cuidar bien y enseñar a cuidar bien"
4	Inducción y reinducción institucional		
2	<i>Reinducción en sistemas (SIHOS) decreto 056 de 2015 respecto al SOAT</i>	Pendiente ejecución	
3	<i>Decreto 780 de 2016</i>	Pendiente ejecución	
4	<i>Atención y orientación de los usuarios en el SGSS</i>	5	Inducción y reinducción institucional
5	<i>Administración de medicamentos</i>	Pendiente ejecución	
6	<i>Reinducción al personal de enfermería</i>	6	Reinducción a personal de enfermería
7	<i>Atención diferencial a usuarios en estado de discapacidad</i>	Pendiente ejecución	
8	<i>Estrategia IAMII</i>	7	Socialización de la estrategia IAMII
9	<i>Confidencialidad y habeas data</i>	8	Inducción y reinducción institucional
10	<i>Política de atención al ciudadano y comunicación con el usuario</i>	9	Inducción a médicos en servicio social obligatorio (S.S.O)
11	<i>Deberes y derechos de los usuarios</i>	10	Inducción a médicos en servicio social obligatorio (S.S.O)
12	<i>Instrucción a los guardas de seguridad sobre portafolio de servicios y ubicación en la planta física</i>	11	Socialización procesos institucionales dirigido a guardas de seguridad
13	<i>Componentes éticos y código de integridad</i>	12	Inducción y reinducción institucional
		13	Taller retornar a la calma
		14	Socialización procesos institucionales

14	<i>Programa de capacitación anual de seguridad y salud en el trabajo</i>	15	Humanización -Vigías de la salud
		EJE TEMÁTICO: ESTILOS DE VIDA SALUDABLE	
		No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
		16	Taller introducción a la movilización corporal y adaptación
		17	Promoción de calidad de vida a través del uso de vehículos no motorizados
		18	Entorno saludable y movilización de técnicas físico-ambientales
		19	Promoción de la salud física mediante la prevención de lesiones de orden corporal (capacitación asistencial)
		20	Coaching "una herramienta de proyección personal"
		21	Modificación de hábitos a través de elementos simples
		22	Construcción de energía volitiva mediante herramientas para un entorno laboral saludable
		23	Inducción y reinducción institucional
		EJE TEMÁTICO: AMBIENTE FÍSICO	
		No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
		24	Capacitaciones de inducción y reinducción institucional
25	Entorno psicosocial sano y motivador/ Burnout		
26	Taller de hidroterapia- Prevención de lesiones		
27	Pausas recreativas		
15	<i>Liderazgo y comunicación asertiva</i>	28	Taller liderazgo con inteligencia emocional
16	<i>Innovación y creatividad empresarial</i>	Pendiente ejecución	
17	<i>Valor público</i>	EJE TEMÁTICO: AMBIENTE FÍSICO	
		No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
		29	Valor público en las instituciones públicas
18	<i>Adaptación al cambio y ADN empresarial</i>	30	Taller emergencias obstétricas
		31	Inducción institucional
18	<i>Adaptación al cambio y ADN empresarial</i>	32	Socialización protocolos institucionales
		33	Taller movilización corporal y adaptación

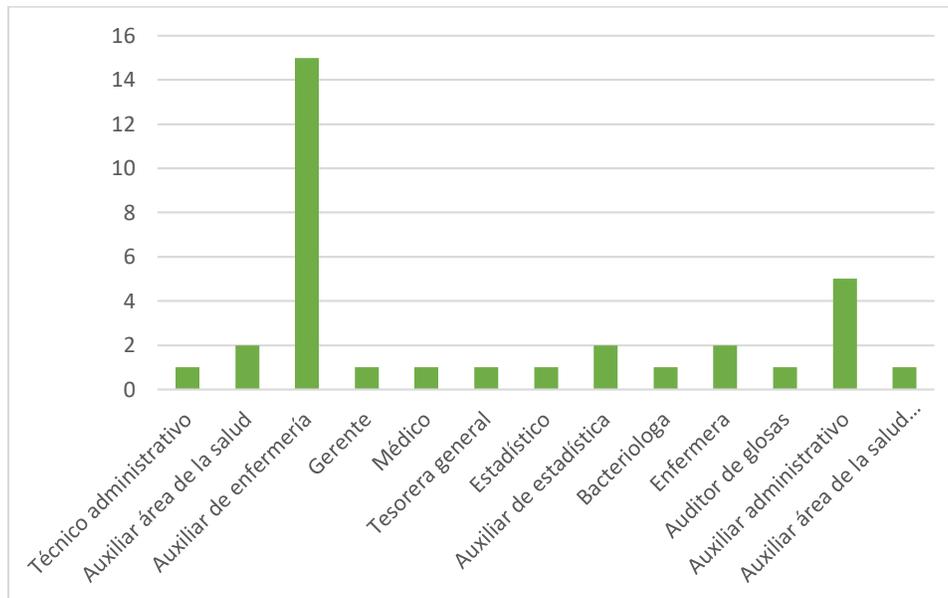
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-FO-13
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 10/09/2021
		TRD: PÁGINA: 6 de 62

		34	Modificación de hábitos a través de elementos simples
19	<i>Inteligencia emocional</i>	35	Taller liderazgo con inteligencia emocional

- **INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Participación por cargo

Clasificación por cargo	Total
Técnico administrativo	1
Auxiliar área de la salud	2
Auxiliar de enfermería	15
Gerente	1
Médico	1
Tesorera general	1
Estadístico	1
Auxiliar de estadística	2
Bacterióloga	1
Enfermera	2
Auditor de glosas	1
Auxiliar administrativo	5
Auxiliar área de la salud (Odontología)	1
TOTAL	34



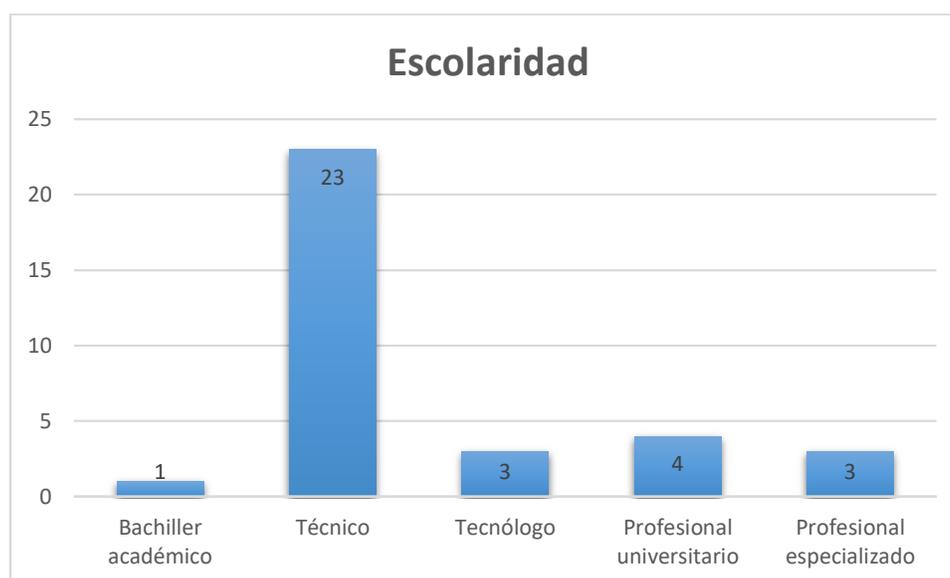
Participación por tipo de contratación

Tipo de contratación	
Carrera administrativa	9
Provisional	24
Periodo fijo	1



Participación por escolaridad

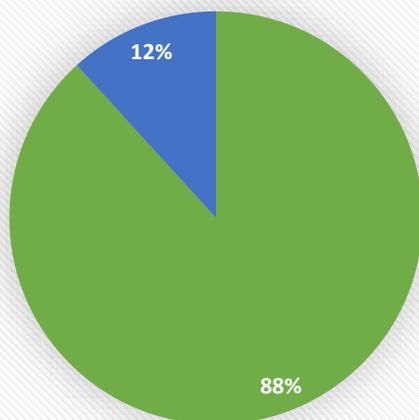
Escolaridad	Total
Bachiller académico	1
Técnico	23
Tecnólogo	3
Profesional universitario	4
Profesional especializado	3
TOTAL	34



RESPUESTAS

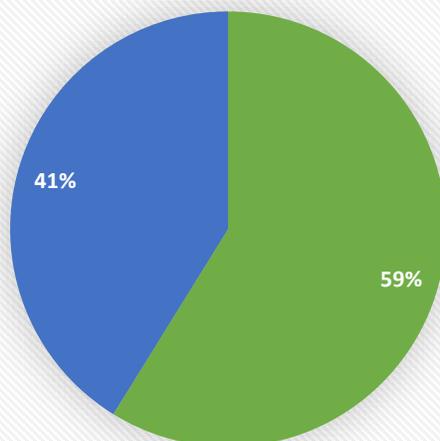
En las primeras 5 preguntas del cuestionario se pretende conocer según las necesidades del talento humano cuál es el enfoque por el cual se pueden ofertar los talleres y capacitaciones y cuál es el motivo por el cual asistirían a una capacitación propuesta por la oficina de talento humano, presentando los siguientes resultados:

**1. FORTALECER EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DE LAS
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON MI PUESTO**



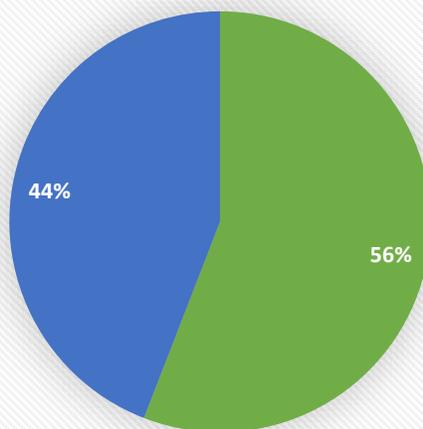
■ Si ■ No

2. Organizar mejor mi trabajo para el logro de objetivos



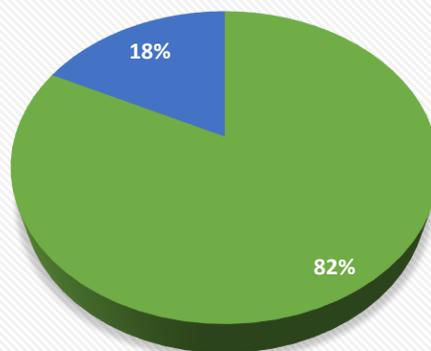
■ Si ■ No

**3. Mejorar la comunicación y relaciones con mis
compañeros y jefe inmediato**



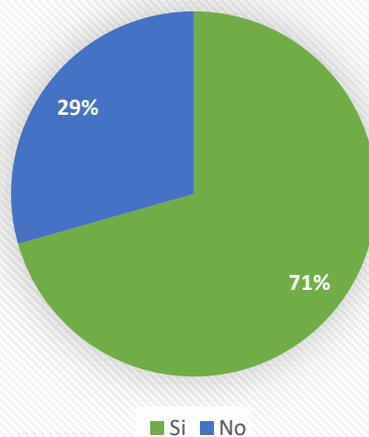
■ Si ■ No

**4. Desarrollar actitudes positivas hacia mis compañeros y mejorar
la atención a los usuarios**

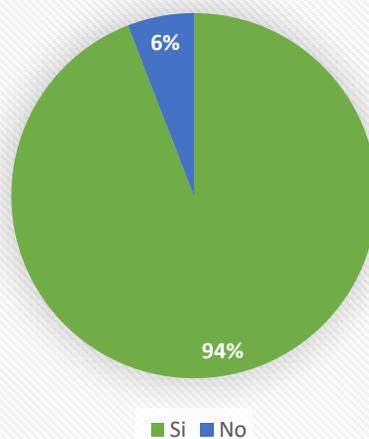


■ Si ■ No

5. Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas



6. Conocer normatividad y lineamientos que se aplican en las labores que realizo



En la primera sesión se presentan respuestas favorables a los motivos señalados los cuales se enmarcaban en adquirir conocimiento en herramientas relacionadas con el cargo, comunicación y relaciones interpersonales y autoconcepto, a lo cual se puede decir que de la pregunta de la 1 a la 5 las respuestas son afirmativas **SI** en más del 50% de los participantes.

EJES TEMÁTICOS.

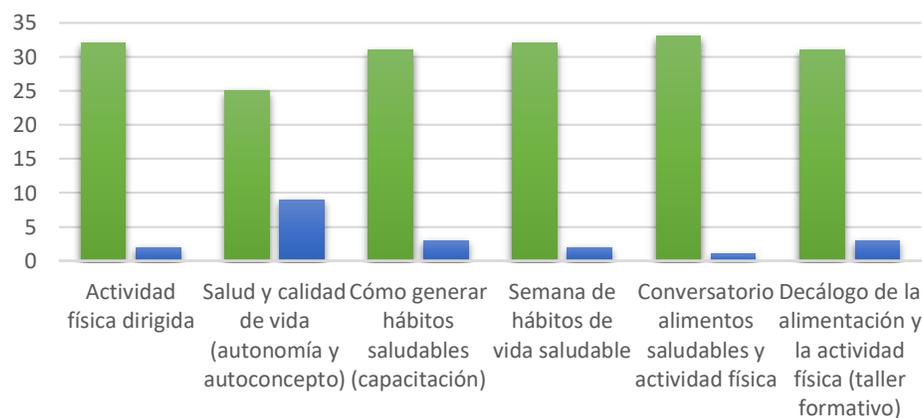
Estilos de vida saludable

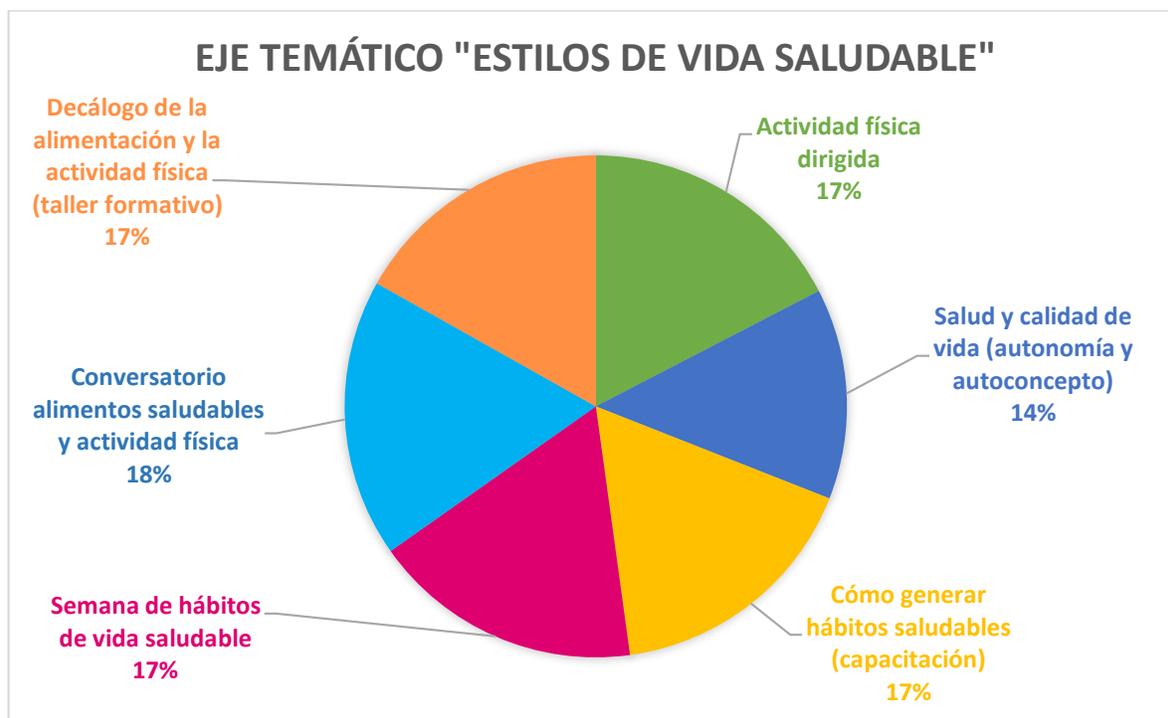
El primer eje temático tiene como fundamento los resultados de la evaluación médica ocupacional y de esta manera mitigar los riesgos cardiovasculares a los que

de momento están expuestos los trabajadores y seguir de esta manera con el plan de acción que seguridad y salud en el trabajo establecen, además de la manifestación constante de los empleados por este tipo de actividades que aporten a su salud mental desde la puesta en marcha de propuestas que requieran de movilidad o actividad física.

ESTILOS DE VIDA SALUDABLE		SI	NO
A	Actividad física dirigida	32	2
B	Salud y calidad de vida (autonomía y autoconcepto)	25	9
C	Cómo generar hábitos saludables (capacitación)	31	3
D	Semana de hábitos de vida saludable	32	2
E	Conversatorio alimentos saludables y actividad física	33	1
F	Decálogo de la alimentación y la actividad física (taller formativo)	31	3

EJE TEMÁTICO "ESTILOS DE VIDA SALUDABLE"





En términos generales se puede percibir en las respuestas dadas cada subtema fue bien aceptada por el personal, la opción con respuestas negativas fue el tema de salud y calidad de vida (autonomía y autoconcepto) la cual se explicaba como el ser humano al realizar una actividad en pro de su salud mejoraba su autoestima y condiciones para su vida. Como se evidencia en las respuestas, es de interés el tema de estilos de vida saludable con la práctica de actividad física.

Ahora bien, al plantearse los subtemas se puede apreciar como el “Conversatorio de alimentos saludables y actividad física” es de mayor elección por lo cual se propone realizar más actividades que abarquen dicha temática.

Ambiente físico de trabajo

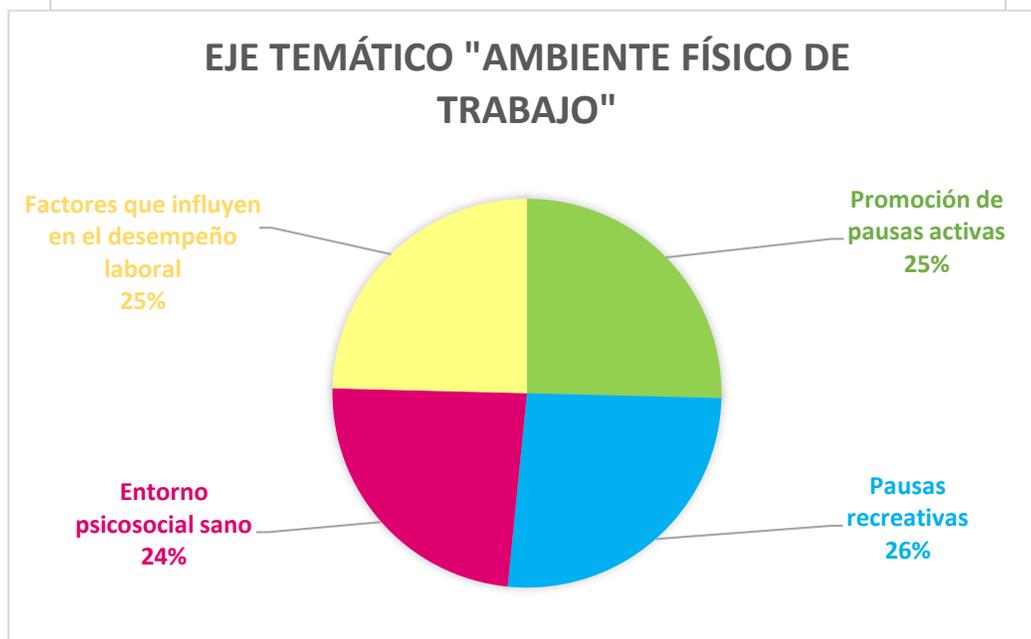
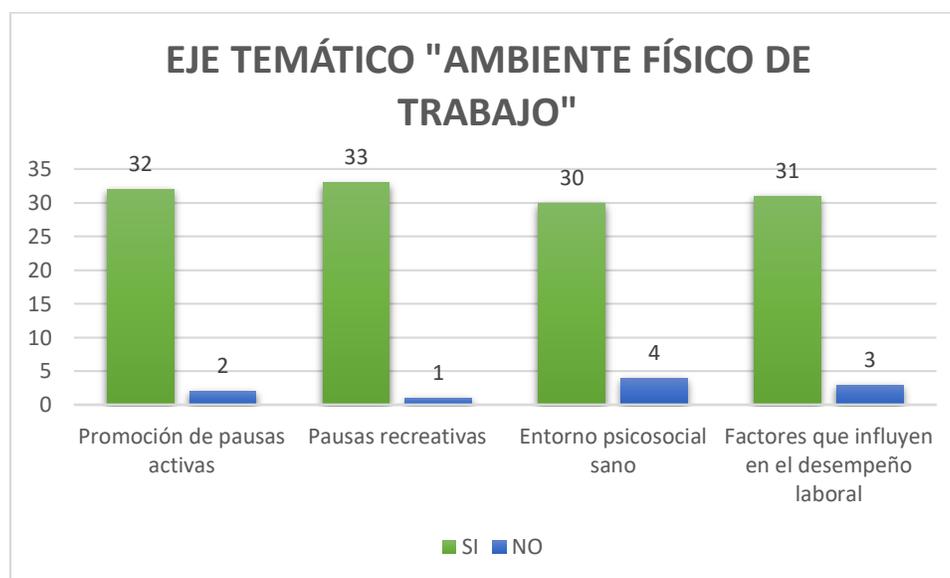
El segundo eje temático está enmarcado en reducir los riesgos a los que están expuestos los empleados en cuanto al factor psicosocial, ya sea que presenten algún tipo de alteración en lo intra o extra laboral. Los resultados obtenidos en la aplicación de la batería de riesgo psicosocial permiten conocer el segmento de empleados que tiene un riesgo medio con tendencia a ser alto a corto plazo, razón por la cual desde la oficina de talento humano se vela por el cumplimiento del plan de acción diseñado por la empresa quién hizo el diagnóstico situacional en cuanto los niveles de estrés.

AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO

SI

NO

A	Promoción de pausas activas	32	2
B	Pausas recreativas	33	1
C	Entorno psicosocial sano	30	4
D	Factores que influyen en el desempeño laboral	31	3



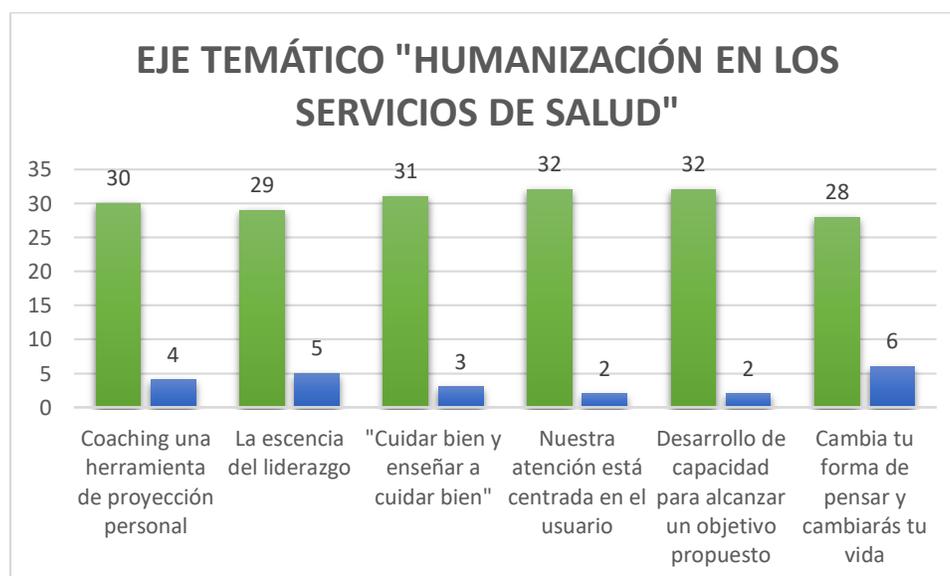
En el ambiente físico de trabajo se aceptan en la gran mayoría los temas propuestos ya que los empleados manifiestan que quieren ser visitados a los puestos de trabajo con el fin de instruirlos en la forma correcta de hacer las pausas activas, de igual

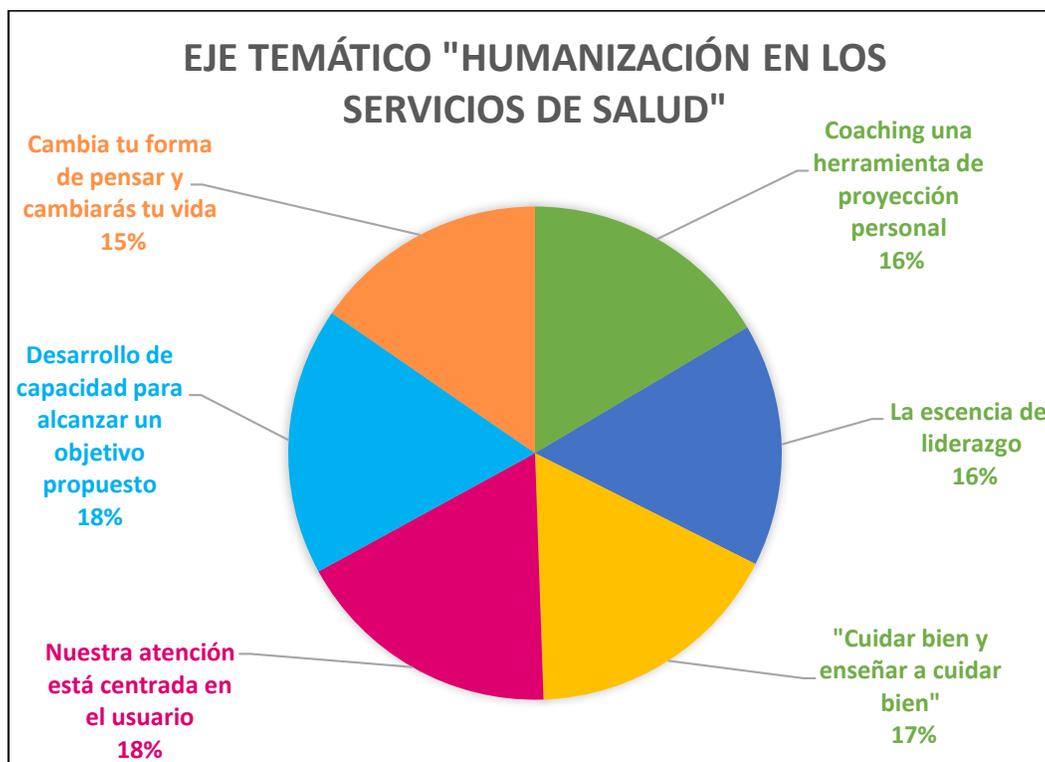
forma en la última gráfica se puede observar como las pausas recreativas sobresalen con un 26% de aceptación.

Humanización en los servicios de salud

El tercer eje temático corresponde a una de las líneas estratégicas propuestas en el plan de desarrollo del actual gerente de la institución, el cual plantea una atención con calidad y calidez de tal manera que el personal de salud brinde una atención acorde a las condiciones de los pacientes y acompañante.

HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD		SI	NO
A	Coaching una herramienta de proyección personal	30	4
B	La esencia del liderazgo	29	5
C	"Cuidar bien y enseñar a cuidar bien"	31	3
D	Nuestra atención está centrada en el usuario	32	2
E	Desarrollo de capacidad para alcanzar un objetivo propuesto	32	2
F	Cambia tu forma de pensar y cambiarás tu vida	28	6





El componente de humanización es un tema que ha sido solicitado por los jefes de servicios e incluso del personal asistencial ya que su quehacer radica en la atención de pacientes y usuarios con el fin de desarrollar nuevas competencias o afianzar sus conocimientos. Por último, se puede decir que la inclinación es por desarrollar la capacidad para alcanzar un objetivo propuesto por la capacitación en "nuestra atención está centrada en el usuario" ya que los empleados han adquirido el compromiso por prestar un servicio cada vez más humano.

Por último, se deja la pregunta abierta en la cual los empleados manifiestan sus temas de interés ya sea que se encontraran escritos en el cuestionario o quisieran recomendar un tema en específico, los resultados son los siguientes:

TEMAS DE INTERÉS

Participante	TEMA DE INTERÉS EN CAPACITACIÓN
1	Redes, atención al paciente, humanización en salud
4	Liderazgo, Entorno psicosocial, cambia tu forma de pensar, alimentos saludables y actividad física
5	Convivencia, trabajo en equipo, seguridad del personal
6	Trabajo en equipo, organización del trabajo, trato al usuario

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-FO-13
		VERSIÓN: 01
INFORME DE GESTIÓN		FECHA: 10/09/2021
		TRD:
		PÁGINA: 17 de 62

7	Actualización en RCP
8	Promoción de pausas activas, desarrollo de capacidad para el logro de objetivos, esencia del liderazgo, factores que influyen en el desempeño laboral
11	Alimentación y actividad física
13	Humanización en los servicios de salud
16	La esencia del liderazgo
18	Actividad física dirigida, factores que influyen en el desempeño laboral, La esencia del liderazgo, desarrollo de capacidad para el logro de objetivos
19	Estilo de vida saludable
21	Actividad deportiva
24	Actividad física dirigida, Promoción de pausas activas, factores que influyen en el desempeño laboral, la esencia del liderazgo
26	Humanización en salud
28	Humanización en los servicios de salud, estilos de vida saludable, factores que influyen en el desempeño laboral
30	Manejo de heridas, actualización en enfermería
32	Conversatorio alimentos saludables y actividad física
34	Actividad física y alimentación saludable, entorno psicosocial sano

Teniendo en cuenta las respuestas suministradas en el cuestionario se proponen las temáticas que son acordes a la necesidad del personal del hospital al momento de ofertar una capacitación, taller o conferencia, finalmente se consolidan las actividades y justificación de las mismas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 18 de 62

PROPUESTA INTERVENTIVA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC)

RAZÓN DE SER: Validar estrategias de formación y capacitación al talento humano institucional del hospital Departamental San Rafael, a su vez, fortalecer el valor público desde temáticas que consoliden el compromiso por prestar un servicio cálido, humano y competente.

ACTIVIDADES PLANTEADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PIC

EJE TEMÁTICO: ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

No.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO	DIRIGIDO A:
1	Taller introducción a la movilización corporal y adaptación	Concientizar sobre la importancia de realizar actividad física e instruir sobre la manera correcta de hacer actividades nuevas que posibiliten la adaptación a nuevos hábitos	Personal del área asistencial y administrativa
2	Promoción de calidad de vida a través del uso de vehículos no motorizados	Incentivar al personal respecto al uso de la bicicleta al momento de dirigirse al hospital	Personal del área asistencial y administrativa
3	Entorno saludable y movilización de técnicas físico-ambientales	Fortalecer el sistema cardiovascular y respiratorio como plan de acción de los resultados obtenidos en la evaluación con médico ocupacional	Personal del área asistencial y administrativa
4	Promoción de la salud física mediante la prevención de lesiones de orden corporal (capacitación asistencial)	Brindar orientación terapéutica a aquellas personas que padezcan de tendinitis, lumbalgias a su vez se previenen las contracturas musculares	Personal del área asistencial y administrativa

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 19 de 62

5	Coaching "una herramienta de proyección personal"	Presentar alternativas de cuidado personal en el cual la actividad física y nutrición sean las herramientas para generar nuevos hábitos	Personal del área asistencial y administrativa
6	Modificación de hábitos a través de elementos simples	Brindar conversatorio sobre alimentos saludables en todas las áreas y servicios	Personal del área asistencial y administrativa
7	Construcción de energía volitiva mediante herramientas para un entorno laboral saludable	Instruir en el desarrollo de actividades extra laborales que pueden repercutir en la adecuada ejecución de sus funciones	Personal del área asistencial y administrativa
TOTAL EJE TEMÁTICO			
EJE TEMÁTICO: AMBIENTE FÍSICO			
1	Capacitaciones de inducción y reinducción institucional	Inducir a los nuevos empleados sobre la cultura organizacional y actualizar a quienes durante dos años no han recibido reinducción	Personal del área asistencial y administrativa
2	Entorno psicosocial sano y motivador/ Burnout	Socializar el tema como punto de partida en la gestión de la disminución de los factores de riesgo psicosocial, a través de la gestión emocional	Comités, convivencia y bienestar
3	Pausas recreativas	Instruir al personal sobre aquellas actividades que pueden realizarse al aire libre (intralaboral - extralaboral)	Personal del área asistencial y administrativa que presente alto nivel de estrés

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 20 de 62

4	Valor público en las instituciones públicas	Capacitar sobre valor público e instruir sobre el sentido de pertenencia respecto al rol desempeñado en la institución	Personal del área asistencial y administrativa
TOTAL EJE TEMÁTICO			
EJE TEMÁTICO: HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD			
1	Campaña "Hagamos un trato por el buen trato hospitalario ", <i>nuestra atención está centrada en el usuario</i>	Favorecer las condiciones que generan bienestar integral en un contexto intra y extra hospitalario de tal manera que se perciba la buena convivencia y se transmita en la atención al usuario	Personal asistencial del hospital San Rafael de Zarzal que desean adquirir un compromiso por la humanización de los servicios
2	Desarrollar la capacidad para alcanzar un objetivo	Capacitar al talento humano y brindar herramientas para el desarrollo de competencias en planeación	Personal del área asistencial y administrativa
3	Decálogo para la humanización del servicio "Cuidar bien y enseñar a cuidar bien"	Retroalimentar formalmente a todo el personal sobre los factores claves de éxito en la implementación de estrategias de humanización en la institución analizando las mejoras evidenciadas en el año	Personal del área asistencial y administrativa

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 30/12/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 21 de 62

PROPUESTA INTERVENTIVA DE LOS NUEVAS LÍNEAS DE CAPACITACIÓN EN EL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

JUSTIFICACIÓN.

La oficina de talento humano en su estructuración y planificación del plan institucional de capacitación identifica según grado de oportunidad aquellas capacitaciones que pueden ser ofertadas utilizando el talento interno, o en su defecto instituciones o personas naturales que estén en capacidad de otorgar dicha ampliación de temas requeridos, vale mencionar que al iniciar el periodo gerencial (2021) se publicó el PIC, señalando los responsables de su exposición; en el desarrollo de este, se decide consultar si los temas ofertados son de agrado para el personal convocado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se proponen tres ejes temáticos los cuales son: “Estilos de vida saludable”, “Ambiente físico de trabajo” y “Humanización en los servicios de salud”, en cada uno de estos se encuentran señalados los subtemas que lo conforman siendo así una propuesta interventiva acorde a la realidad del hospital abarcando los ejes que influyen en el entorno laboral saludable, de esta manera instruir al personal y brindarle las herramientas para que desarrollen sus funciones potencializando además las experiencias positivas por parte de los usuarios, acompañantes o pacientes.

A continuación, se presenta el resultado de la aplicación del cuestionario para detección de necesidades de capacitación, la metodología empleada fue la aplicación de encuesta con opción de respuesta dicotómica (Si –No), en algunas de las preguntas se brinda la posibilidad de una respuesta abierta en la cual se debe detallar qué otro tema es de interés del empleado. La encuesta se aplica a los empleados de la planta de personal (64) de los cuales participaron 34, a continuación, se presentan las respuestas obtenidas en dicho instrumento de diagnóstico y finalmente se presenta la propuesta interventiva.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 30/12/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 22 de 62

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

Al presentar el modelo de trabajo de la oficina de talento humano del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, se puede decir que las capacitaciones ofertadas en el año 2021 giraron en torno al desarrollo de competencias laborales y sociales que permitieran obtener primeramente una mejoría en la prestación del servicio de salud, ya que se instruye al personal de salud en reanimación cardiovascular, emergencias obstétricas, ruta de atención de salud mental, resolución de conflictos, liderazgo con inteligencia emocional y humanización en los servicios de salud. El desarrollo de dichas competencias es requerido por los coordinadores de procesos de las diferentes áreas u oficinas, quienes evalúan las necesidades de los servicios y son responsables del desempeño de su talento humano.

Vale mencionar que a pesar de que se plantee un plan institucional de capacitación y se le haga seguimiento a este, en el transcurso del año se gestionan o realizan capacitaciones dirigidas a cargo de los jefes inmediatos siendo válidos ya que estos aportan al crecimiento institucional. Teniendo en cuenta lo anterior se presentan las evidencias de las actividades realizadas correspondientes a la ejecución del PIC.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 23 de 62

➤ Capacitación gestión documental

Como temas pertenecientes al PIC (Plan institucional de capacitación) se encuentra gestión documental dirigido al personal administrativo y líderes de procesos que generan documentación constantemente, explicando de manera práctica la estructura de la retención documental.



➤ Guía de pausas activas

En la dependencia de seguridad y salud en el trabajo se proyecta el plan anual de trabajo el cual tiene en el área de medicina del trabajo el control del riesgo ergonómico en el que se propone la prevención de lesiones osteomusculares y la campaña “tu puesto de trabajo un lugar saludable”, tomando como iniciativa la socialización de la importancia de realizar pausas activas en las jornadas de trabajo, resaltando que cinco minutos en que cada uno se detenga a mover sus articulaciones no será un tiempo improductivo.

Las coordinadoras del programa de pausas activas son las gestoras de tal actividad formulando la política que respalda la iniciativa que compromete a los jefes del área o servicio a cuidar la salud física de sus colaboradores en su jornada laboral, incentivando este tipo de prácticas en el interior del hospital.



➤ Inducción institucional

El objetivo de la inducción es hacer un acercamiento con la cultura organizacional de las instituciones y plasmar a los nuevos empleados el esquema de trabajo. En el Hospital Departamental San Rafael en su plan de capacitación anual se incentiva el conocimiento institucional por lo tanto se brinda inducción general y específica antes de que el servidor inicie sus labores, vale mencionar que el cronograma de inducción se hace teniendo en cuenta el profesional que ingresa.

La inducción general es brindada por la oficina de talento humano y los temas dados en la inducción específica las brinda el servidor público con las competencias o experiencia en el cargo de tal manera que pueda resolver las dudas de quien se incorpora a la institución.





Reinducción específica y entrenamiento en el laboratorio clínico.



En esta ocasión se enfatiza en los protocolos y política de seguridad y salud en el trabajo ya que nos encontramos en uno de los picos de la pandemia generada por el nuevo covid-19, por tal motivo se les dan las recomendaciones por la enfermera jefe de afecciones respiratorias quien les socializa el uso adecuado de los elementos de protección personal, así mismo cómo deben colocarse y quitarse los EPP.



INFORME DE GESTIÓN



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
INFORME DE GESTIÓN		FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 29 de 62

Al personal de salud se le hace presentación del hospital a los nuevos servidores públicos que se van a vincular a la institución mediante capacitación general del portafolio de servicios y aspectos misionales de la entidad de tal manera que se identifique la cultura organizacional que se pretende impartir enfatizando en la humanización de los servicios de salud, responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, compromiso con el hospital y su oficio.



➤ **Inducción general a pasantes**

Los pasantes de administración en salud del Instituto Técnico Educando a Colombia (INTEC) al ingresar a la institución a prestar apoyo en el área de facturación deben ser incluidos en el plan de capacitación institucional ya que ellos temporalmente estarán en la institución y deben ser orientados sobre la cultura organizacional, líneas estratégicas, propósito de humanización en los servicios prestados, de tal manera que al momento de que un usuario se acerque a ellos con el fin de recibir algún tipo de información ellos deben estar en la capacidad de ampliar un poco la información solicitada por el usuario o tener idea de quién es la persona responsable del proceso y así redirigirlos hacia esta persona. De igual manera se les brinda información sobre el uso correcto de los

elementos de protección personal, ruta para el reporte de un accidente laboral o enfermedad laboral, síntomas de covid-19 e incidentes de trabajo.



➤ Taller retornar a la calma

El Hospital San Rafael mediante adopta medidas de contención del nuevo covid-19 y teniendo en cuenta la normatividad vigente decide enviar a confinamiento preventivo al personal que en su momento tuviera patologías o enfermedad de base que significara un riesgo en su salud al momento de presentarse un congio por dicho virus, razón por la cual se emplea el teletrabajo como medida en la que puedan seguir desempeñando sus funciones desde casa. Los servidores que estuvieron por fuera casi 10 meses sumaban un total de 19 a quienes desde la oficina de talento humano se les tiene en cuenta al momento de realizar actividades de bienestar social o que en su momento tuviese un impacto en ellos; en este sentido se decide realizar un taller direccionado al manejo de emociones, sentido de pertenencia y el retorno a sus labores de manera tranquila





	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 33 de 62

➤ Reinducción institucional

Todo funcionario público debe recibir reinducción institucional y sobre su cargo si existen procedimientos que han cambiado en un lapso de dos años. Esta capacitación se lleva a cabo con el personal que se encontraba en confinamiento preventivo ya que, al momento de su reintegro políticas, procedimientos y la misma cultura organizacional se encontraban actualizadas al tal punto que el logo y colores institucionales era desconocido para ellos, se hace presentación y socialización con el personal identificando además oportunidades de mejora. A su vez, en esta reinducción se asigna el puesto de trabajo recibiendo orientación del subdirector administrativo y científico quien imparte las necesidades del área o servicio y lo que requiere de ellos en cuanto a su desempeño laboral, si el cargo presentaba actualizaciones el compañero o jefe inmediato es quien brinda acompañamiento o algunos casos aplica el formato de plan de entrenamiento haciendo un seguimiento a las funciones asignadas.

La reinducción es este caso se programó para llevarse a cabo en cuatro días dadas de la siguiente manera:



CRONOGRAMA

Día: 01 de junio del 2021

Tema	Hora	Responsable	Lugar	Enfoque según área
Inducción institucional	7:00 a.m.	Oficina de talento humano	Oficina de gerencia	Área asistencial y administrativa
Adaptación al cambio I	10:00 a.m.	Oficina de talento humano	Oficina de gerencia	Área asistencial y administrativa
HORA DE ALMUERZO				
Tema	Hora	Responsable	Lugar	Enfoque según área
Requerimientos en auditoría médica	1:00 p.m.	Auditora médica	Sudirección científica	Área asistencial
Adaptación al cambio II	1:00 p.m.	Psicólogo	Oficina de gerencia	Área administrativa
Actualización en guías de atención, procedimientos y protocolos	2:00 p.m.	Subdirección científica	Sudirección científica	Área asistencial
Inducción específica SIHOS y facturación	3:00 p.m.	Facturación	Oficina de promotoras	

Día: 02 de junio del 2021

Tema	Hora	Responsable	Lugar	Enfoque según área
Socialización uso de elementos de protección personal por Covid-19	7:00 a.m.	Seguridad y salud en el trabajo	Oficina de gerencia	Área asistencial y administrativa
Marco normativo	8:30 a.m.	Oficina de jurídica	Oficina de gerencia	Área asistencial y administrativa
Humanización en los servicios de salud	9:00 a.m.	Trabajadora social	Oficina de gerencia	Área asistencial y administrativa
HORA DE ALMUERZO				
Reconocimiento de la planta física	1:00 p.m.	Oficina de talento humano	Sudirección científica	Área asistencial y administrativa
Asignación de área o servicio	2:00 p.m.	Subdirección científica y administrativa	Sudirección científica	Área asistencial y administrativa

Día: 03 de junio del 2021

Tema	Hora	Responsable	Lugar	Enfoque según área
Inducción específica	7:00 a.m.	Jefe inmediato/compañero de trabajo	Donde se asigne	Área administrativa
Adaptación al cambio II	7:00 a.m.	Psicólogo	Oficina de gerencia	Área asistencial
HORA DE ALMUERZO				
Inducción específica	1:00 p.m.	Jefe inmediato/compañero	Donde se asigne	Área administrativa

Día: 04 de junio del 2021

Tema	Hora	Responsable	Lugar	Enfoque según área
Inducción específica	7:00 a.m.	Jefe inmediato/compañero	Donde se asigne	Área asistencial y administrativa
HORA DE ALMUERZO				
Inducción específica	1:00 p.m.	Jefe inmediato/compañero	Donde se asigne	Área administrativa

INFORME DE GESTIÓN







- Reuniones con diferentes segmentos de empleados segmentados por áreas o servicios



Servicios generales



➤ **Capacitación en emergencias obstétricas**

Capacitación ofertada por la fundación Valle del Lili en convenio con el hospital Departamental San Rafael de Zarzal, gestionada para realizarse el día 06 de julio en las instalaciones del campus universitario de la universidad del Valle sede Zarzal en el cual asistió el personal que se desempeña en el nuevo proyecto de atención de ginecoobstetricia, el cual tiene como objetivo dirigir a las maternas al servicio correspondiente a su necesidad con la mayor comodidad, contando con el personal idóneo en el tema por tal motivo es oportuno facilitar este tipo de capacitaciones en la institución. Por parte del hospital se convocaron 10 profesionales entre personal médico, enfermeras y auxiliares de enfermería del total de personas citadas acudieron 9 presentando una acogida en el tema a tratar.





➤ Capacitación en RCP (reanimación cardiopulmonar)

El hospital gestionó por medio de la universidad Santiago de Cali el curso en reanimación cardio pulmonar (RCP), en modalidad presencial ofertado para 10 auxiliares de enfermería, dividido en dos grupos con el fin de no interferir en la ejecución de labores propias de enfermería teniendo en cuenta que las personas contratadas por agremiación sindical deben cubrir las novedades del personal de planta. Este curso se llevó a cabo el día 09 y 10 de julio.







	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD: PÁGINA: 45 de 62

➤ Talleres de liderazgo con inteligencia emocional

El objetivo de ofertar los talleres de liderazgo con inteligencia emocional es impartir herramientas que permitan al personal tener un grado de respuesta oportuna frente a las dificultades en los servicios, posibles conflictos entre compañeros y lograr además un equilibrio en su vida personal y laboral en donde deben tener autonomía para tomar decisiones sobre su proceso, su personal que tienen a cargo, gestionando a su vez el talento humano. Se eligen algunos servicios según el consolidado de la oficina de SIAU respecto a las quejas o reclamos presentadas por los usuarios o acompañantes con el fin de minimizarlas, a su vez potencializar en los colaboradores habilidades sociales que permitan mejorar el clima laboral y la percepción del usuario frente a la prestación del servicio de salud.

En este sentido, se convoca al personal del servicio de urgencias, ginecoobstetricia, guardas de seguridad, hospitalización y vacunación; vale mencionar que estos encuentros se coordinan con las enfermeras jefes de los servicios y la agremiación sindical de trabajadores con el fin de dinamizar dicha actividad sin incurrir en afectar el nivel de ocupación del personal técnico y profesional, así como la misma prestación de los servicios. Al finalizar la intervención del psicólogo modulador se hace un llamado a dar cumplimiento a sus funciones de manera que se encamine a mejorar en cuanto a calidad, eficiencia y humanización.

Se puede decir, que este es un espacio que proporciona bienestar al talento humano del hospital ya que se pretende desconectar al personal por poco tiempo de sus labores habituales, se escuchan sus opiniones respecto a lo que ellos consideran como factores determinantes en el éxito de las prestación del servicio de salud, manifestando sus necesidades en el contexto laboral en cuanto a infraestructura, capacitación, bienestar, relaciones interpersonales que la institución puede hacer por ellos para mejorar sus condiciones y de esta manera incentivar la ejecución de labores con total agrado y profesionalismo.

INFORME DE GESTIÓN



INFORME DE GESTIÓN





➤ **Humanización en los servicios de salud**

Se adelantaron estrategias para mejorar la atención en salud por lo cual se instruye al personal en las diferentes etapas del ciclo de vida del servidor público (Ingreso, desarrollo y retiro)







- Promoción de la salud física mediante la prevención de lesiones de orden corporal





Como se mencionó anteriormente, en el grupo a intervenir se encontraba personal que tiene algún tipo de lesión muscular es así como se indica cómo realizar ejercicios de relajación. En la foto se evidencia que entre compañeros se reducen los nudillos ocasionados por estrés,

pero a quien en su momento tenía una lesión de hombro se hace masaje y movimientos de bajo impacto.



➤ Entorno psicosocial sano y motivador. Síndrome de Burnout.



En compañía de la ARL se pasa por todos los servicios socializando el síndrome de Burnout como forma de hacer la pausa de la tarde y a la vez proporcionar información importante para quienes consideran que laboran en un servicio álgido y un poco difícil de trabajar.



INFORME DE GESTIÓN



➤ **Construcción o modificación de estilos de vida saludable.**

En el eje temático estilos de vida saludable, se comparten herramientas, técnicas y conocimientos respecto a aquellos factores que corresponden a una adecuada proporción entre la vida extra e intra laboral en lo que concierne a salud, alimentación, actividad física y demás componentes de un estilo de vida saludable.

Es así como en las actividades desarrolladas, en la mayoría de ocasiones se brinda un snack o refrigerio saludable en la pausa de los talleres, capacitaciones o demás dinámicas implementadas.





	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 59 de 62

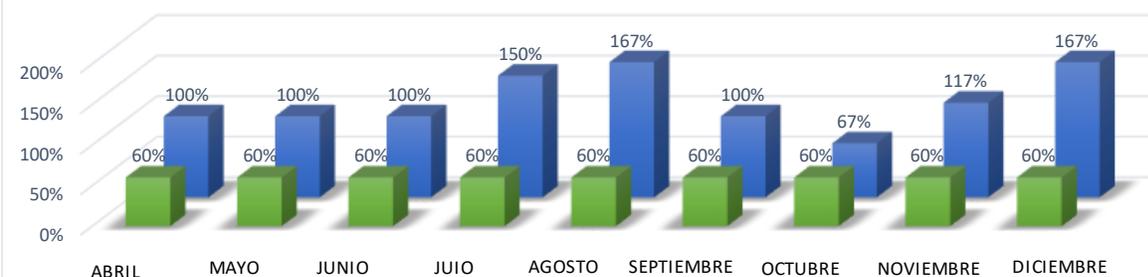
CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES

De acuerdo al planteamiento del plan institucional planteado en el 2021 y el seguimiento que se realiza con la percepción de necesidades de capacitación se analiza la oferta de capacitaciones dada por la oficina de talento humano para así determinar el nivel de cumplimiento en dichas temáticas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: TH-AH-OD-01		
			VERSIÓN: 01		
			FECHA: 30/12/2021		
	FICHA TECNICA DE INDICADORES		TRD:		
			PÁGINA: 1 de 2		
PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO					
AREA O SERVICIO: Administración del talento humano					
NOMBRE INDICADOR: Nivel de cumplimiento de las capacitaciones programadas					
FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de capacitaciones programadas /Total capacitaciones ofertadas *100		UNIDAD DE MEDIDA: Porcentaje			
RESPONSABLES: Coordinador de Talento humano		FRECUENCIA: Mensual	META: 60%		
COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN					
CLASIFICACION DEL INDICADOR: Gestión de procesos					
CONSOLIDADO MENSUAL 2021					
PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	60%	1	1	100%	
MAYO	60%	3	3	100%	
JUNIO	60%	9	9	100%	
JULIO	60%	2	3	150%	
AGOSTO	60%	3	5	167%	
SEPTIEMBRE	60%	5	5	100%	
OCTUBRE	60%	3	2	67%	
NOVIEMBRE	60%	6	7	117%	
DICIEMBRE	60%	3	5	167%	
TOTAL CAPACITACIONES OFERTAS	60%	35	40	114%	

GRAFICO DEL INDICADOR

Nivel de cumplimiento de las capacitaciones programadas por mes



ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:
La meta correspondía al 60% en el cumplimiento del plan institucional de capacitación, se obtiene un nivel del 114% ya que se amplía la cobertura de las capacitaciones a ofertar teniendo en cuenta que se segmentó al talento humano de acuerdo a las temáticas a presentar	Plantear en un próximo plan capacitaciones que se encuentren al alcance de los responsables del PIC de tal manera que el proceso de contratación no afecte la ejecución normal del plan y así seguir incrementando el número de capacitaciones ofertadas.	Oficina de Talento humano	N/A	N/A

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 30/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 61 de 62

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-01
		VERSIÓN: 01
	FICHA TECNICA DE INDICADORES	FECHA: 30/12/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 2

PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO

AREA O SERVICIO: Administración del talento humano

NOMBRE INDICADOR: Cobertura de las capacitaciones

FÓRMULA DE CÁLCULO:

(Número de personas capacitadas /Total personas convocadas a la capacitación *100

UNIDAD DE MEDIDA:

Porcentaje

RESPONSABLES: Coordinador de Talento humano

FRECUENCIA: Mensual

META: 40%

COMPORTAMIENTO DESEADO DEL INDICADOR: INCREMENTO X REDUCCIÓN

CLASIFICACION DEL INDICADOR: Gestión de procesos

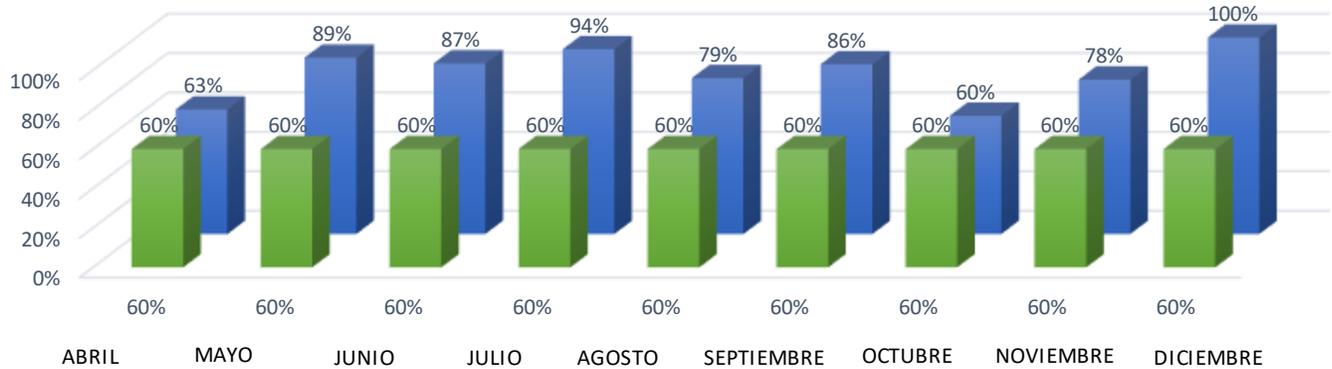
CONSOLIDADO MENSUAL 2021

PERIODO	META	VARIABLE 1 NUMERADOR	VARIABLE 2 DENOMINADOR	RESULTADO	OBSERVACIONES
ABRIL	60%	12	19	63%	
MAYO	60%	17	19	89%	
JUNIO	60%	77	89	87%	
JULIO	60%	15	16	94%	
AGOSTO	60%	34	43	79%	
SEPTIEMBRE	60%	31	36	86%	
OCTUBRE	60%	6	10	60%	
NOVIEMBRE	60%	47	60	78%	
DICIEMBRE	60%	266	267	100%	
TOTAL	60%	505	559	90%	

GRAFICO DEL INDICADOR

ANÁLISIS DE CAUSAS: (Cuando se ha incumplido la meta establecida)	ACCIONES PROPUESTAS:	RESPONSABLE EJECUCIÓN:	FECHA DE EJECUCIÓN:	SEGUIMIENTO Y CIERRE:

Cobertura de las capacitaciones



Elaboró: Carol Tatiana Núñez M.- Asesora de talento humano.
 Revisó: Oficina de calidad y planeación.
 Aprobó: Hedilberto Rivadeneira Gutiérrez- Subgerente administrativo