

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 45</b>

## PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			CARGO DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
01	Creación del documento	08	01	2023	Asesora de Talento Humano

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 45</b>

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
4.1	OBJETIVO GENERAL .....	7
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
<b>5</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES.....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABLE PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS .....</b>	<b>38</b>
<b>7</b>	<b>DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS .....</b>	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>COMPONENTES Y PROGRAMAS ALIADOS DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS.....</b>	<b>39</b>
<b>9</b>	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>44</b>

 <p>Hospital Departamental <b>SANRAFAEL</b> de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p><b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b></p>	<p><b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 01</b></p>
	<p><b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b></p>	<p><b>FECHA: 31/01/2023</b></p>
		<p><b>TRD:</b></p> <p><b>PÁGINA: 3 de 45</b></p>

## 1 INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E en su misión de mejorar la atención en salud replantea sus procesos y procedimientos tomando las practicas gerenciales exitosas de vigencias anteriores y modificando aquellas que no son coherentes con los cambios en el entorno, además de los nuevos objetivos propuestos en el plan de desarrollo 2020-2024, permitiéndose vivir una transición administrativa en la que se adapta a la normatividad actual de las empresas públicas y el sector salud. El Modelo de Planeación y gestión (MIPG) concibe al talento humano como el corazón de las empresas públicas, por tal razón relaciona la consecución de objetivos con la gestión que se le realice a personal desde el conocimiento de información sobre estos y el desarrollo de estrategias que minimicen aquellos factores que alteran el desempeño y el clima laboral.

La dimensión de Talento Humano en el modelo de planeación y gestión, relaciona que las políticas asociadas son la Gestión Estratégica de Talento Humano (GETH) la cual la definen como conjunto de buenas prácticas y acciones críticas que contribuyen al cumplimiento de metas organizacionales a través de la atracción, desarrollo y retención del mejor talento humano posible, liderado por el nivel estratégico de la organización y articulado con la planeación institucional; y la Integridad, en las empresas del Estado es una característica personal, que en el sector público se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor.

Ahora bien, en la GETH en el subcomponente desarrollo se encuentra ubicadas todas las estrategias que debe realizar el hospital para gestionar adecuadamente a su talento humano y realice los planes, programas y campañas que considere teniendo en cuenta su capacidad técnica y presupuestal. Es un compromiso para la gerencia velar por el crecimiento personal y profesional de su equipo de trabajo ya que del talento humano depende recuperar el buen nombre del hospital y la confianza de la ciudadanía por los servicios de salud prestados por la E.S.E, por ende, en las empresas del Estado.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 45</b>

## 2 MARCO CONCEPTUAL

**Plan de incentivos:** Los planes de incentivos para los empleados se orientarán a reconocer los desempeños individuales del mejor empleado de la calidad y de cada uno de los niveles jerárquicos que la conforman, así como el de los equipos de trabajo que alcancen niveles de excelencia.

**Calidad de vida:** La Calidad de Vida Laboral se conoce según el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones del trabajo de los servidores públicos, favoreciendo su desarrollo social, personal y laboral, permitiendo de esta manera, mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y entidad.

**Clima organizacional:** El Clima Laboral según el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP "se refiere a la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo como determinante de su comportamiento al interior de la entidad".

**Cultura organizacional:** Chiavenato, (1989), la Cultura organizacional es "un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

**Programas de bienestar social:** Deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia.

## 3 MARCO NORMATIVO

A continuación, se relaciona la normatividad que fundamenta el presente plan a desarrollar en la oficina de talento humano en el año 2023.

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	
Artículo 2.2.10.1	Organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados. Los

	estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social.
Artículo 2.2.10.2	ofrecer a todos los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales que se relacionan a continuación: a) Deportivos, recreativos y vacacionales. b) Artísticos y culturales. c) Promoción y prevención de la salud. d) Capacitación informal en artes y artesanías u otras modalidades. e) Promoción de programas de vivienda ofrecidos por el Fondo Nacional del Ahorro, los Fondos de Cesantías, las Cajas de Compensación Familiar u otras entidades que hagan sus veces.
Artículo 2.2.10.6.	Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional.
Artículo 2.2.10.7.	Mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral y las efectuar los siguientes programas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medir el clima laboral</li> <li>2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional +</li> <li>3. Preparar a los pre pensionados para el retiro del servicio.</li> <li>4. Identificar la cultura organizacional</li> <li>5. Fortalecer el trabajo en equipo.</li> <li>6. Adelantar programas de incentivos.</li> </ol>
Artículo 2.2.10.8.	Los planes de incentivos tienen por objeto otorgar reconocimientos por el buen desempeño, propiciando así una cultura de trabajo orientada a la calidad y productividad bajo un esquema de mayor compromiso con los objetivos de las entidades.

**Ley 909 del 23 de septiembre de 2004**

**Artículo 36.** Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

**Ley 1811 de 2016. Artículo 5°**

Los funcionarios públicos recibirán medio día laboral libre remunerado por cada 30 veces que certifiquen haber llegado a trabajar en bicicleta.

Parágrafo 11°. Cada entidad en un plazo no mayor a un (1) año deberá establecer las condiciones en que las entidades del sector público validarán los días en que los funcionarios públicos llegan a trabajar en bicicleta y las condiciones para recibir el día libre remunerado.

Parágrafo 2°. Los funcionarios públicos beneficiados por la presente ley podrán recibir hasta 8 medios días remunerados al año.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 45</b>

<p><b>Decreto 648 de 2017. Artículo 2.2.5.5.53</b></p>	<p>Horarios flexibles para empleados públicos, los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial podrán implementar mecanismos que, sin afectar la jornada laboral y de acuerdo con las necesidades del servicio, permitan establecer distintos horarios de trabajo para sus servidores.</p>
--	--

## 4 OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo general

Implementar el plan de bienestar social e incentivos vigencia 2023 del Hospital Departamental San Rafael Zarzal E.S.E generando un clima laboral gratificante para los servidores públicos, mejorando sus relaciones laborales, sociales y de bienestar en el marco del desempeño institucional.

### 4.2 Objetivos específicos.

- Construir estrategias de intervención al talento humano de acuerdo a la normatividad vigente y necesidades manifestadas por los servidores públicos.
- Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación del talento humano de la ESE.
- Promover actividades que fortalezcan la adherencia del Código de Integridad y buen Gobierno en función de una cultura de buenas prácticas para mejorar la prestación del servicio en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.
- Incentivar la participación en espacios educativos, recreativos, deportivos y culturales de los funcionarios y su grupo familiar.
- Desarrollar actividades para favorecer el mejoramiento de la calidad de vida del servidor público motivado por el desempeño laboral.
- Exaltar la labor realizada por los servidores públicos en la etapa de desarrollo y retiro.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 8 de 45</b>

## 5 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES.

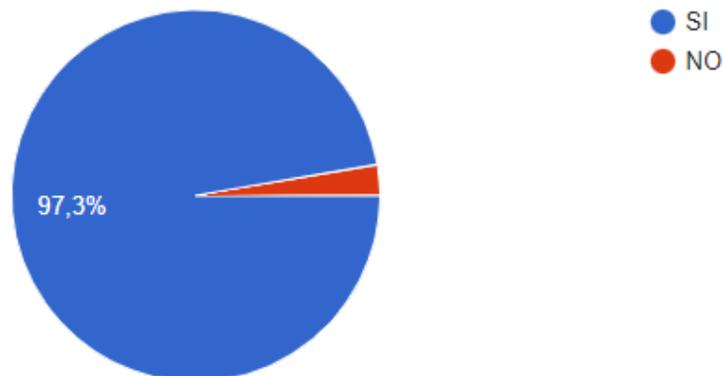
La institución al plantear las estrategias para gestionar al talento humano, se fundamenta en la normatividad vigente y toma además información generada por el personal que labora en esta, por lo tanto, considera la encuesta de necesidades de bienestar social la cual es divulgada por las redes de difusión interna en la que se espera obtener una alta participación en esta identificación. A continuación, se presentan las respuestas obtenidas.

### RESULTADOS DE ENCUESTA DIAGNÓSTICA DE NECESIDADES DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PARA LA VIGENCIA 2023.

#### *Información demográfica del talento humano*

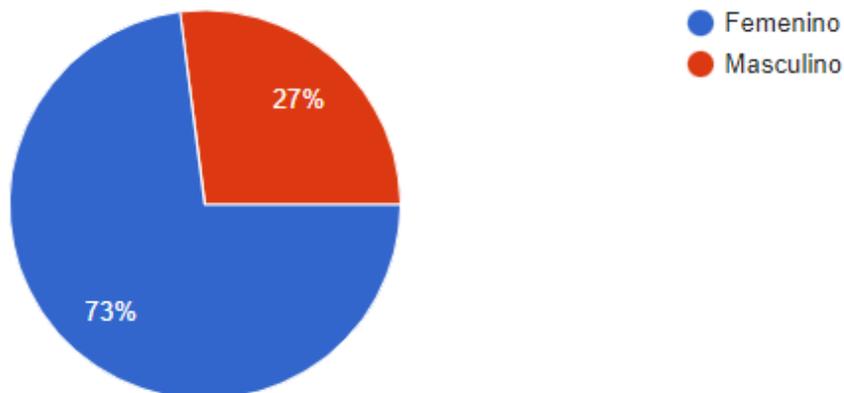
1. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (ley de protección de datos personales) y en el capítulo 25 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, le informamos que los datos solicitados para el diligenciamiento del formulario tienen como finalidad llevar control del conocimiento adquirido por los asistentes al evento, garantizando su confidencialidad, privacidad, seguridad y circulación restringida. ¿Autoriza la recolección y tratamiento de sus datos personales?

37 respuestas



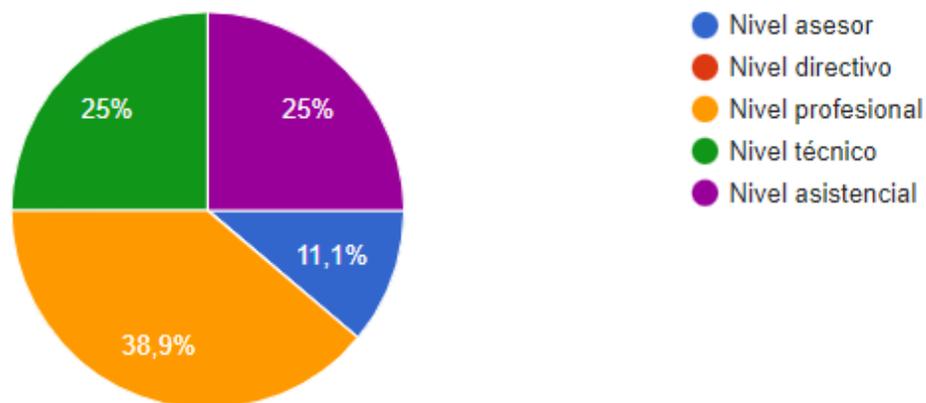
## 2. Género

37 respuestas



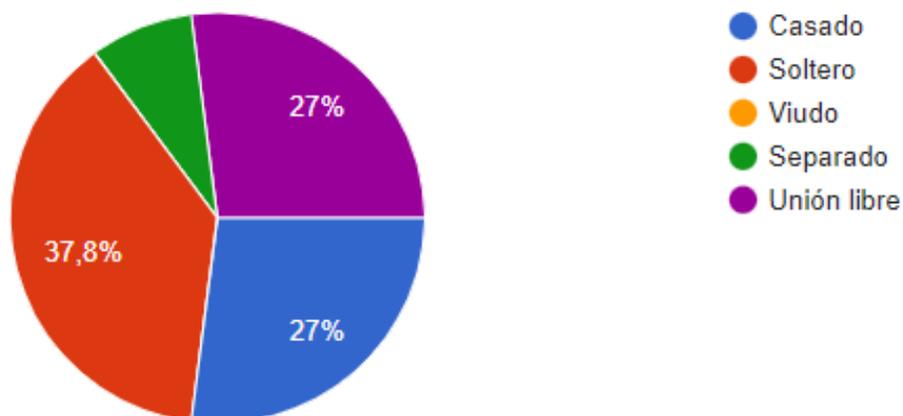
## 3. ¿En qué nivel jerárquico se encuentra en la institución?

36 respuestas



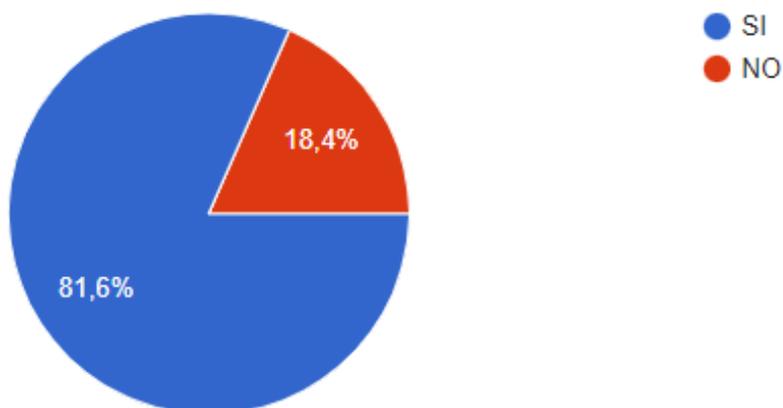
#### 4. Estado civil

37 respuestas



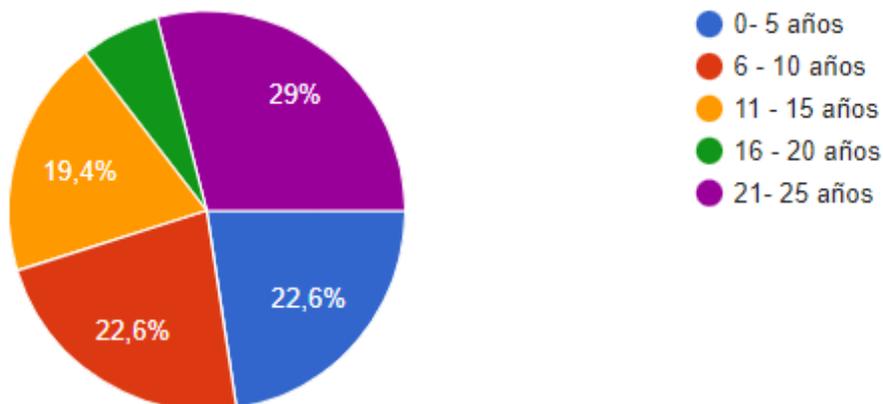
#### 5. ¿Tiene hijos, hijastros o custodios que dependen económicamente de usted?

38 respuestas



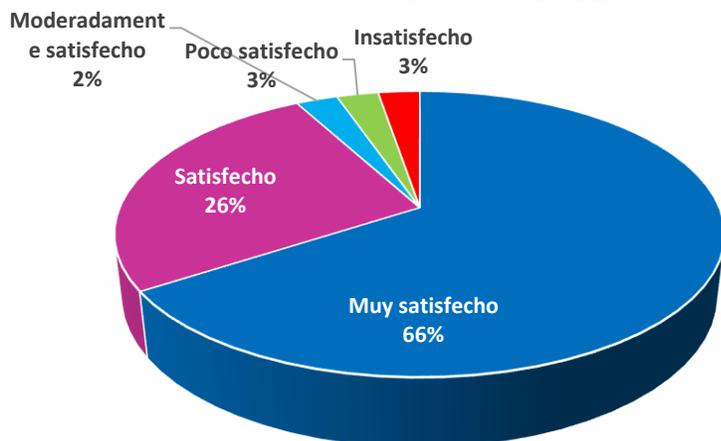
6. ¿Qué rango de edad tiene sus hijos, hijastros o custodios que dependen económicamente de usted?

31 respuestas



7. ¿Qué tan satisfecho ha estado con las actividades realizadas en el 2022 que promueven el bienestar y sana convivencia del servidor público?

**Satisfacción ante las actividades de bienestar social e incentivos año 2022.**

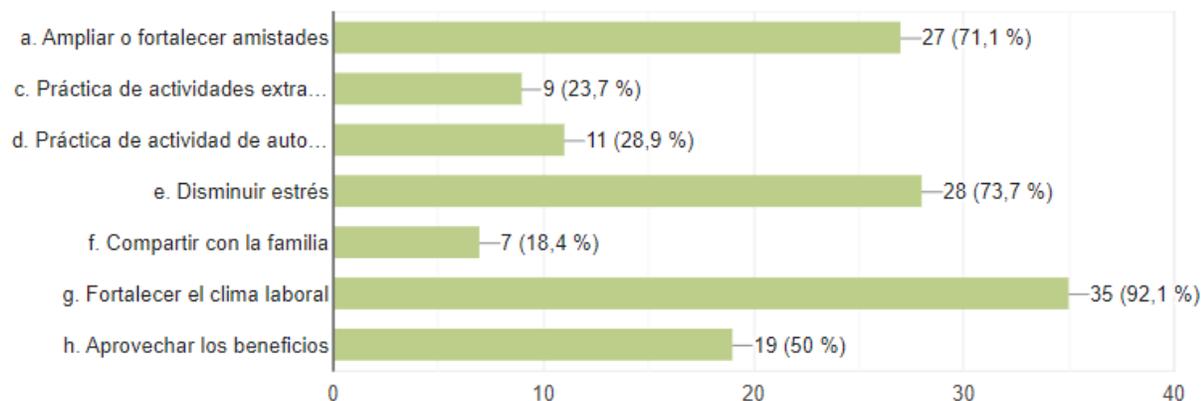


Calificación	No. De respuestas	Valor porcentual
Muy satisfecho	25	66%
Satisfecho	10	26%
Moderadamente satisfecho	1	3%
Poco satisfecho	1	3%
Insatisfecho	1	3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

8. ¿Participaría en las actividades de bienestar social por los siguientes motivos?

\*Es permitido seleccionar varias opciones

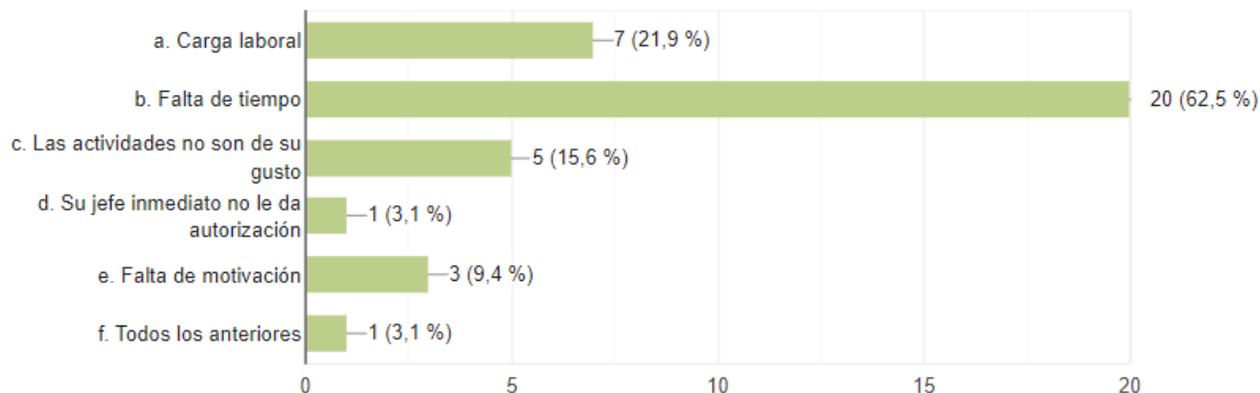
38 respuestas



9. ¿Por cuál de estos motivos no participaría en las actividades de Bienestar Social?

Seleccione uno.

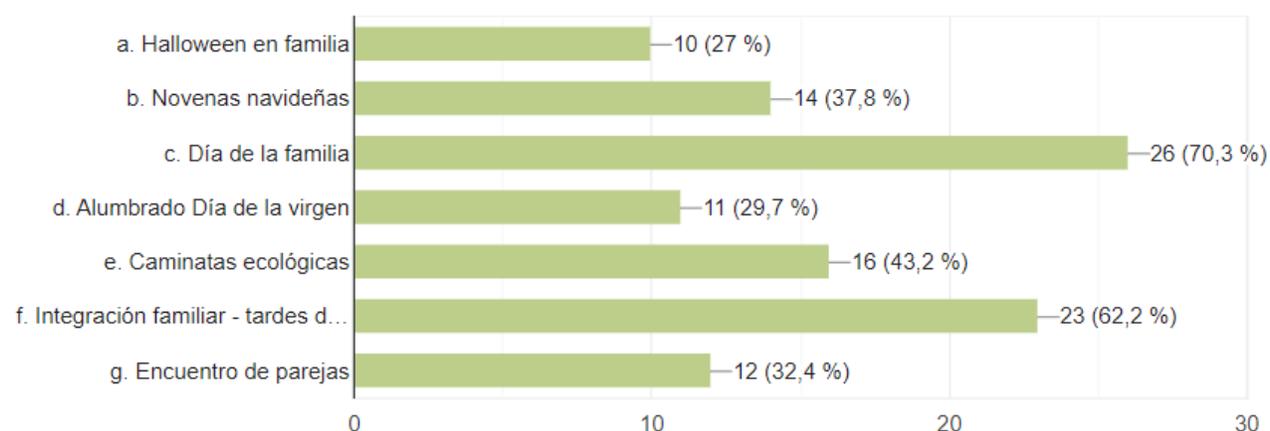
32 respuestas



10. ¿Le gustaría participar o desarrollar las siguientes actividades en compañía de su grupo familiar?

\*Es permitido seleccionar varias opciones

37 respuestas



11. ¿Le gustaría participar o desarrollar las siguientes actividades al interior del hospital?

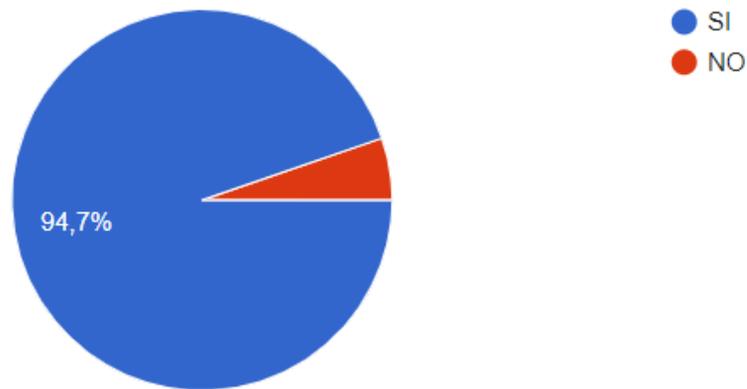
38 respuestas



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 14 de 45</b>

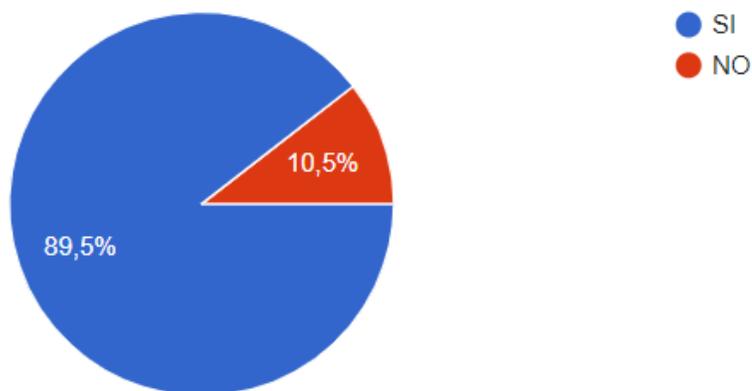
12. ¿Considera que la institución ha incentivado el buen desempeño de su área o servicio ?

38 respuestas



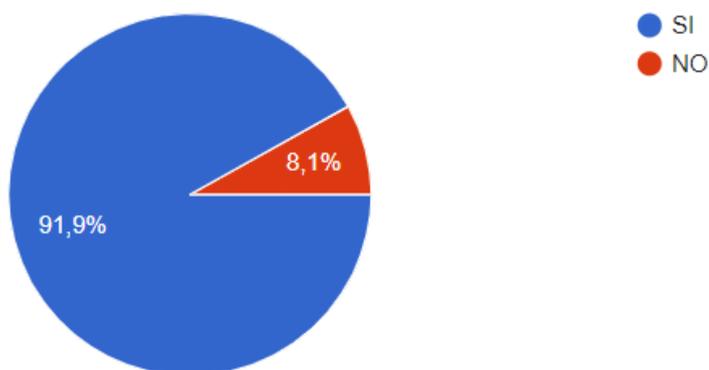
13. ¿ Las actividades realizadas en el Programa de Bienestar Social e Incentivos actual contribuye a que su trabajo sea eficaz y productivo?

38 respuestas



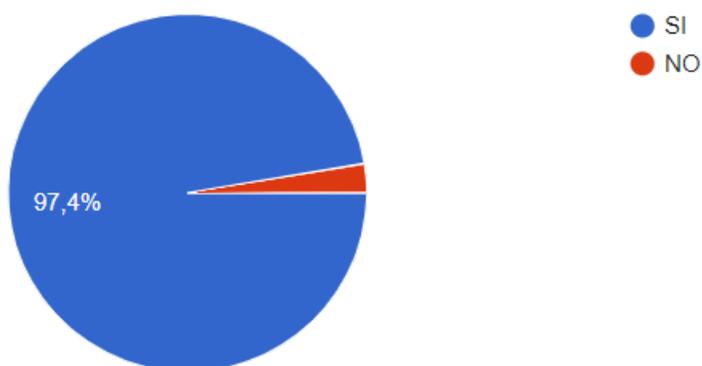
14. ¿ Considera que el hospital al realizar diferentes actividades de Bienestar Social, busca la satisfacción personal de sus servidores ?

37 respuestas



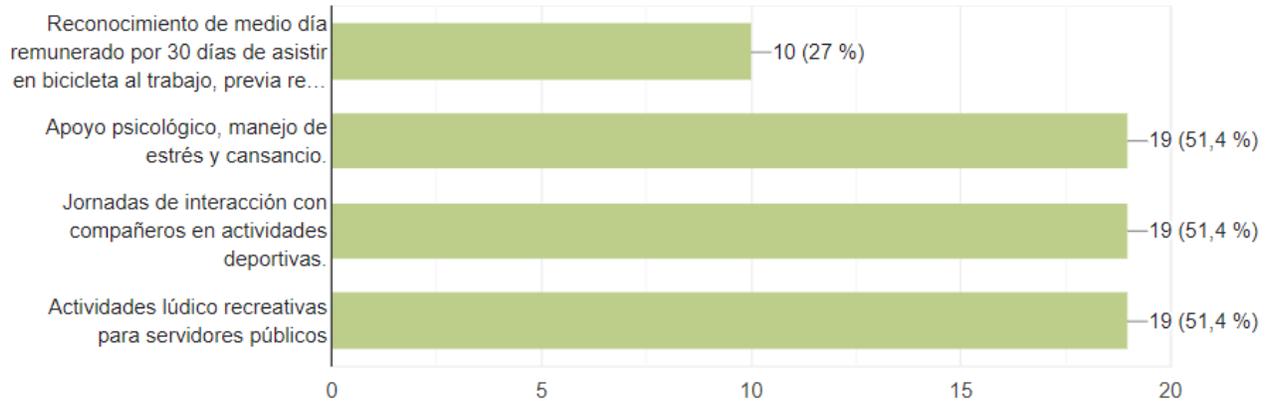
15. ¿Acepta la idea de que algunas de las actividades de bienestar social se realicen por fuera del hospital?

38 respuestas



16. ¿De las siguientes actividades seleccione 2 de las que considera que aportarían más al bienestar de los servidores públicos?

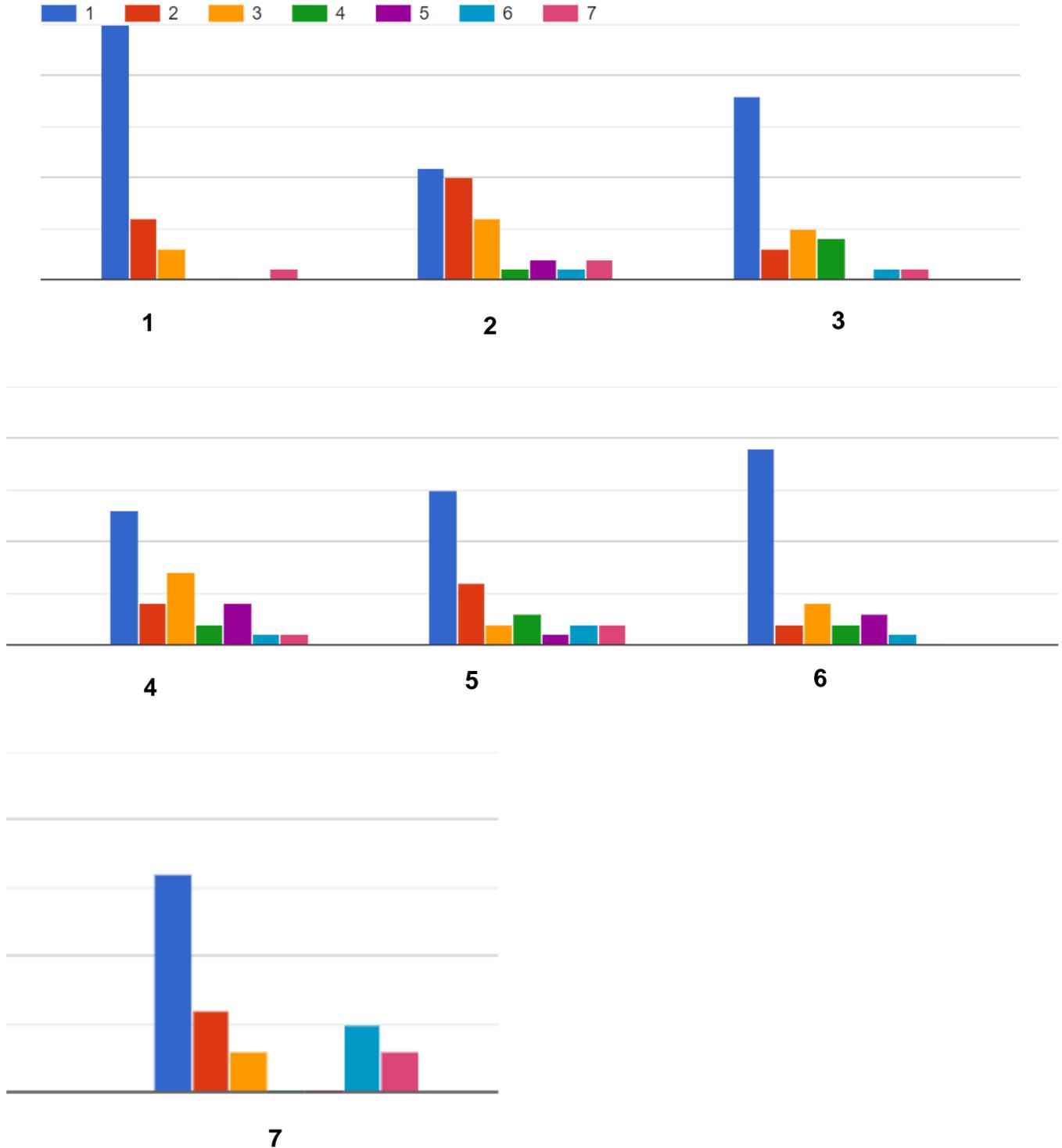
37 respuestas



### 17. PRIORIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS.

De las opciones dadas a continuación, ordene de 1 a 7 las actividades que se deben plasmar en el programa de bienestar social e incentivos 2023, donde 1 corresponde a mayor importancia y 7 menor importancia.

	1	2	3	4	5	6	7	
1	Actividades para el fortalecimiento de la motivación, calidez humana	<input type="radio"/>						
2	Actividades deportivas, recreativas y culturales	<input type="radio"/>						
3	Programas de autocuidado, promoción y prevención de la salud	<input type="radio"/>						
4	Actividades de integración familiar	<input type="radio"/>						
5	Conferencias y charlas motivacionales	<input type="radio"/>						
6	Talleres para mejorar el servicio público	<input type="radio"/>						
7	Ferias de vivienda	<input type="radio"/>						



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 19 de 45</b>

De la aplicación de la encuesta se obtiene una orientación de las actividades que el talento humano desea encontrar en el programa de bienestar social e incentivos que aprueba la gerencia del hospital. Como punto inicial se conoce que el 66% del personal que dio respuesta a la herramienta diagnóstica quedaron satisfechas con las actividades realizadas en el año 2022.

Es importante mencionar que los planes de bienestar social e incentivos tienen como objetivo mejorar el clima laboral en la institución, así como motivar a los colaboradores a que la prestación del servicio presente mejoras incentivando así el desempeño alcanzado en un tiempo determinado, es por ello que el 94,7% si ha percibido que la institución se ha comprometido con resaltar el trabajo en equipo.

El 89,5% de la población que participa en la encuesta de identificación de necesidades considera que las actividades de bienestar social contribuyen a que el trabajo sea eficaz y el 91% reconoce que la empresa si busca satisfacer a los servidores públicos al realizar actividades recreativas, culturales y de aprendizaje.

En el año 2022 al realizarse actividades por fuera del hospital se pretende tener un escenario más agradable para los servidores públicos y que estos a su vez se permitan disfrutar de la programación realizada por la empresa dejando de pensar en su carga laboral y disminuyendo en este lapso el posible estrés que tenga por tal motivo el 97,4% acepta que las actividades se realicen por fuera de la E.S.E

A continuación, se resumen los resultados ilustrados en las gráficas anteriores, ordenadas de mayor a menor.

***Motivantes para participar en las actividades de bienestar social:***

1. Fortalecer el clima laboral 92,1%
2. Disminuir el estrés 73,7%
3. Ampliar o fortalecer amistades 71,1%

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 20 de 45</b>

***Motivos por los que no participaría en las actividades de bienestar social:***

1. Falta de tiempo 62,5%
2. Carga laboral 21,9%

***Actividades que le gustaría participar en familia:***

1. Día de la familia 70,3%
2. Integración familiar en tardes de cine 62,2%
3. Caminatas ecológicas 43,2%

***Actividades que le gustaría participar al interior del hospital:***

1. Conmemoración de fechas especiales 63,2%
2. Actividades que promuevan la sana convivencia 60,5%
3. Cumpleaños de servidores públicos 52,6%

***Actividades que aportarían más al bienestar del servidor público:***

1. Apoyo psicosocial manejo de estrés y cansancio.
2. Jornadas de interacción con compañeros en actividades deportivas.
3. Actividades lúdico recreativas para servidores públicos

## **RESULTADOS DEL AUTOGIAGNÓSTICO SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO**

El objetivo de la identificación de la satisfacción del talento humano es tener conocimiento de la percepción que tiene el servidor público sobre aquellos esfuerzos realizados en la gestión administrativa por mejorar los procesos institucionales y dar cumplimientos a los objetivos planteados en el plan de desarrollo.

### **COMPONENTES EVALUADOS POR ÁREA**

#### **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTE EVALUADO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA.**

En términos generales, el grado de satisfacción del talento humano del área administrativa es positivo dado que de los seis componentes evaluados están sobre el 80% del nivel de agrado de las acciones emprendidas por la institución. Ahora bien, se analizan los posibles factores que determinan la incidencia o cambio de percepción sobre los servidores públicos, veamos algunas respuestas:

**Producción (Cantidad y calidad de trabajo desempeñado):** Se relaciona a continuación las preguntas realizadas en este componente y se evidencia las respuestas dadas en esta

- ¿Cómo considero la carga laboral?, ¿si está bien definida?
- ¿Cómo califica las retroalimentaciones de acuerdo a la información recibida por los administrativos en cuanto al desempeño de su cargo?
- El Hospital me brinda la posibilidad de desarrollar actividades, de acuerdo a mis habilidades o destrezas, ¿Cómo lo califico?
- ¿Cómo califico mis objetivos alcanzados o mi resultado mensual a nivel individual e institucional?

Las respuestas generadas están en el ítem de calificación “Bueno”, lo que permite a la administración tener un horizonte sobre posibles modificaciones en estrategias que focalicen la carga laboral de acuerdo a las habilidades de los colaboradores aprovechando así su destreza permitiendo mayor agrado y éxito en las tareas a realizar por parte del talento humano. Aunque se evidencia un comportamiento hacia la excelencia se pueden aprovechar los espacios de retroalimentación en cuanto a la productividad para resaltar los aspectos que están haciendo del rendimiento de la institución un reto para el hospital.

PRODUCCIÓN (CANTIDAD Y CALIDAD DE TRABAJO DESEMPEÑADO)	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
	a.	10 26%	18 46%	5 13%	6 15%			
b.	12 32%	20 54%	4 11%	0 0%	1 3%	37	86%	
c.	15	18	3	1	1	38	87%	

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>	
						<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>					<b>FECHA: 31/01/2023</b>	
						<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 22 de 45</b>	

	39%	47%	8%	3%	3%		
d.	14	21	1			36	97%
	39%	58%	3%	0%	0%		

**Componente administrativo y gestión:** Se tienen en cuenta el estilo de liderazgo de la dirección del hospital hacia el talento humano por lo cual se relacionan las siguientes preguntas:

- a. ¿Cómo considera el trabajo desempeñado por el gerente y subgerente administrativo?
- b. ¿Cómo califica las intervenciones grupales del Gerente y la toma de decisiones en equipo?
- c. ¿El gerente y subgerente se presentan neutrales en la solución de conflictos?
- d. Califique cómo el gerente mantiene los sistemas de información, en cuanto a los asuntos que afecten el trabajo.

Se puede observar cómo el personal se siente a gusto con el estilo de dirección que han ejercido el gerente y subgerente en el área administrativa obteniendo respuesta favorable en los esfuerzos por mantener información clara y dar así mismo la oportunidad de contar con la opinión de los servidores públicos.

COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Mal	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	28	12				40	100%	100%
	70%	30%	0%	0%	0%			
b.	24	15				39	100%	
	62%	38%	0%	0%	0%			
c.	25	11				36	100%	
	69%	31%	0%	0%	0%			
d.	23	16				39	100%	
	59%	41%	0%	0%	0%			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 23 de 45</b>

**Comunicación y fortalecimiento institucional:** La oficina de talento humano en diferentes oportunidades ha evaluado la comunicación como elemento **clave** en la transformación institucional, el clima laboral y ahora se tiene en cuenta para identificar el grado de satisfacción al interior del hospital.

- a. ¿Cómo considera la comunicación interna?
- b. Califique la comunicación suya con su jefe directo
- c. Mis compañeros adoptan formas de cooperación y trabajo en equipo, ¿Cómo las considera usted?
- d. ¿Cómo considera la comunicación entre compañeros, equipos de trabajo y usuarios?

Al valorarse el sistema comunicativo en la institución se presentan manifestaciones del talento humano en cuanto a la distorsión de información y comunicación informal dada en los subgrupos que se conforman en los diferentes servicios, pero es un factor a resaltar porque desde el momento en que inicia nueva gerencia a la fecha se percibe un cambio notorio en el personal asistencial.

Llama la atención que el nivel de satisfacción a pesar de que es bueno nos indica que se debe prestar atención en este componente ya que el resultado es favorable, pero existen respuestas que indican inconformidad por parte de unos pocos dejando a la vista la posibilidad de emplear estrategias de comunicación e información interna pensando en estrategias que mejoren gradualmente la receptividad de las actividades programadas por parte de la oficina de talento humano y comunicaciones en los diferentes equipos de trabajo, adicionalmente entre los compañeros se percibe una comunicación deficiente o regular.

COMUNICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Mal	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
	a.	7	24	7				
	18%	63%	18%	0%	0%			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>	
						<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>					<b>FECHA: 31/01/2023</b>	
						<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 24 de 45</b>	

<b>b.</b>	15	18	2			35	94%
	43%	51%	6%	0%	0%		
<b>c.</b>	16	18	5			39	87%
	41%	46%	13%	0%	0%		
<b>d.</b>	16	16	7			39	82%
	41%	41%	18%	0%	0%		

**Capacitación y desarrollo:** Corresponde a las actividades ejecutadas en el Plan de capacitación del hospital y todos los intentos de impartir conocimiento al interior de la empresa ya sea por personal interno o externo, se hacen las siguientes preguntas para conocer la percepción de los servidores públicos:

- a. ¿Cree usted que es tenido en cuenta para el desarrollo intelectual, individual y colectivo del Hospital San Rafael de Zarzal?
- b. ¿El grado de aceptación ante las capacitaciones, conversatorios y talleres ofrecidos por la institución?
- c. ¿Cómo considera las capacitaciones del capital intelectual interno y externo que ofrece el hospital?

En el año 2022 los esfuerzos empleados en el plan de capacitación están dados por dar cumplimiento a algunos temas de la Resolución 3100 del 2019 en el que se establecen las aptitudes del talento humano en el sistema de habilitación de los servicios de salud, es por ello que se construye de tal manera que el personal asistencial se vea beneficiado y una muestra de ello es la respuesta obtenida por el personal administrativo quienes perciben que se les tiene en cuenta en del plan de capacitaciones pero en ocasiones no es suficiente para sus necesidades en cuanto al desarrollo de competencias laborales

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>	
						<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>					<b>FECHA: 31/01/2023</b>	
						<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 25 de 45</b>	

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	10	21	6	1	1	39	79%	79%
	26%	54%	15%	3%	3%			
b.	11	16	7		1	35	77%	
	31%	46%	20%	0%	3%			
c.	13	18	5	2		38	82%	
	34%	47%	13%	5%	0%			

A pesar de que la aceptación del personal por los temas propuestos en las capacitaciones es del 46% a favor hay una tendencia al mejoramiento del planteamiento significando esto que el 34% se encuentra totalmente satisfecho por los temas otorgados; este comportamiento puede darse ya que en la institución no se realizaba de manera constante y organizada un plan de capacitación como lo está haciendo la oficina de talento aunque esto significa un esfuerzo por hacer convenios que permitan ofertas capacitaciones, cursos y actualizaciones para todo el personal incluyendo a los que no pertenecen a la planta de personal, ya que por lo menos el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo debe ser divulgado en su totalidad independientemente de las estrategias implementadas. Por otro lado, el 20% de la población considera que no es de gran impacto los temas ofertados, claro está que se interviene en su mayoría en el personal asistencial.

**Planes de mejora institucional:** El componente que pretende identificar si los servidores perciben los cambios presentados tras la gestión administrativa realizada hasta la fecha vista en los procesos, procedimientos e inversiones en su infraestructura. Se hacen las siguientes preguntas:

- a. ¿Cómo califica las acciones de mejoramiento institucional y los servicios prestados por la misma?

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 26 de 45</b>

- b. La Gerencia tiene practicas constantes de fortalecimiento institucional, ¿Cómo considera usted que es tal fortalecimiento?
- c. ¿Cómo considera el trabajo colectivo en busca de éxitos y objetivos a cumplir?
- d. ¿Ha percibido mejoramiento institucional en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal?, ¿Cómo considera tal mejora?

El segundo nivel de satisfacción más alto obtenido tras la aplicación de la encuesta en el personal del área administrativo corresponde a los planes de mejora institucional, en este componente el talento humano reconoce con agrado los cambios evidenciados en la institución. En este sentido, los deseos por contar con procesos estandarizados correspondientes a modelos de planeación de las empresas públicas dan una visión de orden al hospital, además de ser una muestra exacta del desarrollo por el que atraviesa por lo que su cambio estructural representa para ellos satisfacción al pertenecer a una empresa que se encuentra en crecimiento.

La pirámide de Maslow como modelo de necesidades humanas ilustra cómo la autorrealización se encuentra en la cúspide de ésta, señalando que según dicha escala la motivación de crecimiento se ve representada a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. En este sentido, éste último favorece el sentido de identidad organizacional, al reconocerse parte del proceso al talento humano.

PLANES DE MEJORA INSTITUCIONAL	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	Total	SATISFACTORO	PROMEDIO
a.	20	18	2			40	95%	93%
	50%	45%	5%	0%	0%			
b.	21	12	5			38	87%	
	55%	32%	13%	0%	0%			
c.	15	20	3			38	92%	
	39%	53%	8%	0	0			
d.	24	15				39	100%	
	62%	38%	0%	0%	0%			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 27 de 45</b>

**Reconocimiento y actividades que desarrollan la motivación:** Se cuestiona si aquellos esfuerzos por realizar actividades que permiten la participación de los equipos de trabajo son aceptados con agrado, así como la identificación de roles en un espacio permite reconocerse como importante. Se hacen los siguientes cuestionamientos:

- a. ¿Me siento acorde y conforme con mi labor desempeñada en el Hospital y considero que mi trabajo es?:
- b. ¿Mi equipo de trabajo apoya mi labor realizada?
- c. ¿Cómo califica las estrategias de aplicación de incentivos al desempeño y trabajo en equipo en el hospital?
- d. Su labor contribuye a la transformación organizacional, ¿Cómo califica los resultados?

En términos generales, el personal administrativo del Hospital Departamental San Rafael se siente parte del equipo de trabajo desde la funcionalidad o aporte operativo, por lo que el contar con la persona correcta en el puesto correcto ha sido uno de los objetivos en la planeación del talento humano, con el objetivo de mejorar la productividad de la E.S.E y la satisfacción del talento humano. A pesar de que el número de servidores públicos corresponde al 30% del total de la población y en el presente análisis tan solo el 36% de los encuestados son administrativos; las respuestas de estos son favorables, la única opinión que está por debajo del 80% es en la que ellos no perciben que se les reconoce su labor y trabajo en equipo resaltando que la mayoría de las respuestas provienen del área de facturación, por obtenerse un 74% en este ítem se analizan las posibles razones por las que no consideran en su totalidad el agradecimiento por parte de la institución, posiblemente las estrategias utilizadas con este personal no represente algún signo de valor.

En este último componente, se puede decir que los administrativos desean que la institución retribuya a ellos el buen trabajo realizado por medio de un sistema de incentivos que permita utilizar el salario emocional cuando no se permita o no se esté en la capacidad de destinar recursos para este fin, puesto que según las

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>		
						<b>VERSIÓN: 01</b>		
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>					<b>FECHA: 31/01/2023</b>		
						<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 28 de 45</b>		

manifestaciones del coordinador del área y el personal que allí labora, la oficina de facturación es un área compleja por la exigencia que requieren los procesos.

De igual manera, se puede considerar esta como una necesidad global en la que los administrativos sienten que no está siendo apropiada las estrategias de motivación.

RECONOCIMIENTO Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN LA MOTIVACIÓN	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	23	17				40	100%	92%
	58%	43%	0%	0%	0%			
b.	20	16	2			38	95%	
	53%	42%	5%	0%	0%			
c.	13	15	9		1	38	74%	
	34%	39%	24%	0%	3%			
d.	19	19				38	100%	
	50%	50%	0%	0%	0%			

Para finalizar, el área administrativa al analizar diferentes respuestas se puede evidenciar como la capacitación y desarrollo es el componente con menor valor porcentual de aceptación, presentándose la oportunidad de mejora de estructurar las intervenciones del Plan Institucional de Capacitación del año 2023 en acciones que comprometan al talento humano que desea no solo fortalecer las habilidades blandas si no que la institución brinde espacios de crecimiento intelectual aplicables en la ejecución de sus funciones.

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTE ÁREA ADMINISTRATIVA



Gráfica: Promedio de satisfacción por componente del área administrativa.

Fuente: Elaboración propia

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTE EVALUADO EN EL ÁREA ASISTENCIAL.

**Producción (Cantidad y calidad de trabajo desempeñado):** El componente de producción en este campo se evalúa según las circunstancias de un turno en el área asistencial vistas en las siguientes preguntas:

- Las actividades que usted realiza en su jornada laboral corresponden a una planeación y atención de acuerdo a la demanda en el servicio, ¿cómo califica su proceso de planeación?
- ¿La calidad de la atención que usted ofrece a los pacientes es?:
- Cómo cree usted que es la carga de trabajo habitual en su servicio
- ¿Considera que su aporte a la institución ha permitido mejorar la demanda en su servicio

El rendimiento particular es valorado de acuerdo al reconocimiento que hace el profesional o técnico que brinda una labor de carácter asistencial, esta se hace de manera consciente al comprometer al talento humano de diferentes maneras a contribuir con el desarrollo de la institución puesto que al tratarse de una empresa de presentación de servicios se entiende con claridad que del personal de salud dependerá el buen nombre del hospital. Dicho lo anterior,

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 30 de 45</b>

se evidencia que al consultarse sobre la calidad en la prestación del servicio el 76% son respuestas satisfactorias.

PRODUCCIÓN (CANTIDAD CALIDAD TRABAJO DESEMPEÑADO)	Y DE	Excelent	Buen	Regula	Tolerabl	Mal	tota	SATISFACTORI O	PROMEDI O
		e	o	r	e	o	l		
a.		36	32	2			70	97%	92%
		51%	46%	3%	0%	0%			
b.		50	16				66	100%	
		76%	24%	0%	0%	0%			
c.		17	33	5	14		69	72%	
		25%	48%	7%	20%	0%			
d.		45	24				69	100%	
		65%	35%	0%	0%	0%			

La planificación en los diferentes servicios, está bajo la responsabilidad de las enfermeras a cargo quienes deben proyectar la demanda de pacientes y así mismo asignar el talento humano, aunque el grado de aceptación está en 51% factores como la disponibilidad para cubrir rotación, ausentismo y contingencias no siempre se realiza de la mejor manera y es manifestado desde el servicio de hospitalización.

Es de resaltar que el talento humano percibe importante el aporte que le hacen a la institución al prestar su servicio y el posible incremento de pacientes que puede ocasionar una buena atención en los diferentes servicios ya que una de las maneras de mejorar el buen nombre del hospital San Rafael es esta.

**Componente administrativo y gestión:** Se evalúa la gestión de jefe directo y subdirección científica los cuales deben velar por el orden en los diferentes servicios hospitalarios.

- a. ¿Cómo considera el trabajo desempeñado por la subdirección científica?
- b. ¿La forma en que el jefe del servicio asigna funciones, es?:
- c. El sistema de sustituciones en la institución por motivo de incapacidad, vacaciones etc., ¿es?:
- d. ¿El apoyo técnico ofrecido por la administración para el desempeño de sus funciones y la de su equipo es?

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 31 de 45</b>

El nivel de satisfacción medido por el rol que cumple la subdirección y la gestión del talento humano que desarrolla la enfermera jefe del área es aceptable. Vale mencionar que la subdirección debe cumplir labores para impulsar la investigación y desarrollo en la institución orientada a mejorar la calidad en la prestación del servicio de salud bajo el marco normativo. Una de las funciones de esta subdirección es la planeación ordenada de los servicios habilitados según el portafolio de servicios, capacidad técnica y operativa; esta se apoya en los conceptos médicos y de enfermería para la planificación del talento humano por dependencias, a pesar de que el resultado es bueno en la calificación que se le da a este subcomponente se encuentra sesgada la percepción del personal asistencial ya que algunas de las manifestaciones dadas existen factores que hacen ver a este cargo con deficiencias en el apoyo científico y rol de mando que le corresponde.

Por otro lado, las relaciones establecidas con enfermeras y servidores públicos son óptima con un 59% de satisfacción esto favoreciendo la productividad de la empresa desde la prestación del servicio. Como se menciona en el subcomponente anterior, el sistema de sustituciones es deficiente y esto en ocasiones desmotiva al servidor público ya que no se ve valorado su tiempo y se considera oportuno planear mejor el talento humano requerido por los servicios que más demanda de este recurso como lo es hospitalización, urgencias y maternidad a esto resaltando que el auxiliar de enfermería debe ser apto para laborar en todos los servicios facilitando dicha disponibilidad que en ocasiones se requiere viéndose evidenciado en las respuestas receptadas que aunque se conserva en una buena percepción con un 48% de aceptación, existe una tendencia hacia la insatisfacción evidenciado en la siguiente tabulación por ítem del subcomponente.

<b>COMPONENTE ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Tolerable</b>	<b>Mal</b>	<b>Total</b>	<b>SATISFACTORIO</b>	<b>PROMEDIO</b>
a.	26	28	7	4	5	70	100%	90%
	37%	40%	10%	6%	7%			
b.	42	26	3			71	100%	
	59%	37%	4%	0%	0%			
c.	13	32	15	1	5	66	68%	
	20%	48%	23%	2%	8%			
d.	25	37	5	1		68	91%	

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>		<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>	
			<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>		<b>FECHA: 31/01/2023</b>	
			<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 32 de 45</b>	

	37%	54%	7%	1%	0%			
--	-----	-----	----	----	----	--	--	--

**Comunicación y fortalecimiento institucional:** El área asistencial al tener mayor responsabilidad en el crecimiento institucional desde el aporte operacional se considera importante valorar la retroalimentación realizada para seguir incentivando el mejoramiento continuo. A continuación, se relacionan las preguntas realizadas:

- ¿Cómo considera la toma de decisiones en equipo?
- Califique la comunicación suya con su jefe directo
- ¿Cómo percibe la retroalimentación recibida por los responsables de evaluar la actividad del equipo y los resultados obtenidos?
- Califique el nivel de comunicación e información que usted recibe por parte de la institución sobre temas importantes de la misma

Los resultados obtenidos en este componente dejan ver que se han realizado esfuerzos por mantener una comunicación direccionada al cumplimiento de objetivos, pero en ocasiones se espera que sea de manera constante motivo un factor motivacional es considerar al colaborador parte de los procesos de cambio y dicho precisamente por ellos, la retroalimentación debe ser dada no sólo cuando se comete un error si no que se permita fortalecer los procesos conservando las buenas prácticas. El resultado promedio de satisfacción está sobre los 88% lo que indica que es favorable con oportunidad de tener planes de acción.

COMUNICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Mal	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	23	32	12	1	1	69	80%	88%
	33%	46%	17%	1%	1%			
b.	44	22		1	2	69	96%	
	64%	32%	0%	1%	3%			
c.	17	42	9		2	70	84%	
	24%	60%	13%	0%	3%			
d.	22	41	5	1		69	91%	
	32%	59%	7%	1%	0%			

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 33 de 45</b>

**Capacitación y desarrollo:** El talento humano asistencial es el objetivo principal del plan institucional de capacitación como estrategia de darle cumplimiento a la normatividad y a la línea estratégica “Talento humano en evolución”, la cual plantea tener un personal idóneo en el desempeño de sus funciones y debe ser la institución la que identifica los temas a dictar. Se cuestionan los siguientes factores:

- a. La formación e información recibida antes de iniciar labores permite tener claridad en objetivos por área de servicio, ¿Cómo califica este proceso?
- b. ¿Cómo califica los procesos de socialización, fortalecimiento intelectual y participación?
- c. ¿Cómo considera las capacitaciones del capital intelectual interno y externo que ofrece el hospital

El primer ítem corresponde al proceso de inducción realizado por la institución, vale mencionar que al personal de la planta de personal se induce en un lapso de cuatro a cinco días dependiendo del grado de urgencia y el personal contratado por la agremiación se hace al momento de firmar contrato socializándose de manera general aspectos de la empresa que le contrata. Vale mencionar que este proceso no se realizaba hace mucho tiempo el cual actualmente es dirigido para todo el personal que labora en la institución.

El talento humano debe recibir inducción al ingresar a la institución durante los primeros dos meses de contratado según lo señala el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En la etapa de desarrollo la institución debe proporcionar las herramientas y conocimientos requeridos para que el personal esté en capacidad de continuar demostrando rendimiento hacia el cumplimiento de objetivos; en este sentido, el hospital en lo posible convoca a su personal cuando se desea compartir conocimientos o actualizar protocolos.

Como se menciona anteriormente al analizar los datos receptados en el área administrativa, el esfuerzo empleado en el año 2022 para desarrollar el plan de capacitación recopila temas de interés para los servidores públicos del área asistencial, haciendo mayores intervenciones a los equipos de trabajo de los diferentes servicios empleando el capital intelectual interno y externo según se requiera.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>	
						<b>VERSIÓN: 01</b>	
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>					<b>FECHA: 31/01/2023</b>	
						<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 34 de 45</b>	

Los aspectos a tener en cuenta para la planificación del año 2023 es realizar una segmentación selectiva de acuerdo con las necesidades específicas del personal de salud para promover la cultura de la capacitación viéndose como una oportunidad para seguir tecnificando los procesos institucionales.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	21	44	5			70	93%	91%
	30%	63%	7%	0%	0%			
b.	14	46	7	1		68	88%	
	21%	68%	10%	1%	0%			
c.	24	40	5			69	93%	
	35%	58%	7%	0%	0%			

**Planes de mejora institucional:** Corresponde a la orientación de la empresa por la construcción de procesos que permitan el cambio desde la gestión administrativa y cómo esta es percibida por el personal asistencial. El talento humano responde las siguientes preguntas:

- ¿Cómo califica las acciones de mejoramiento institucional por servicios?
- Considere los resultados obtenidos al tener procedimientos para cubrir vacancias o sustituciones del talento humano.
- Las estrategias de promoción institucional que emplea el hospital son.?
- ¿Ha percibido mejoramiento institucional en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal?, ¿Cómo considera tal mejora?

Algunos de los servicios intervenidos son laboratorio, citología, odontología con las estrategias de auditoría interna enfocadas en el sistema de habilitación promovidos por el área de calidad, así como el servicio de hospitalización, vacunación, sala de afecciones respiratorias, urgencias se han visto beneficiados con los cambios en su infraestructura. Estas acciones comprometen cada vez más al talento humano en actuar de acuerdo a los cambios realizados durante los últimos dos años.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 35 de 45</b>

La apreciación del personal de la salud sobre la respuesta oportuna dada por la empresa contratista a cargo de la contratación del personal tercerizado no es aceptable puesto que se presentan anomalías con el sistema de sustitución cuando ocurre una ausencia, además de la ausencia de programas enfocados al bienestar del colaborador desde su desarrollo psicosocial como laboral. El 62% de personas que respondieron la encuesta del área asistencial que la mejora institucional ha sido excelente.

PLANES DE MEJORA INSTITUCIONAL	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Mal	Total	SATISFACTOR O	PROMEDIO
a.	34	33	3			70	96%	89%
	49%	47%	4%	0%	0%			
b.	9	41	14		3	67	75%	
	13%	61%	21%	0%	4%			
c.	25	39	6			70	91%	
	36%	56%	9%	0	0			
d.	42	23	3			68	96%	
	62%	34%	4%	0%	0%			

**Reconocimiento y actividades que desarrollan la motivación:** La motivación en el personal asistencial debe ser trabajada desde la oficina de talento humano, aunque este es un aspecto muy relativo porque no todos tienen el mismo motivante para trabajar y más cuando la carga y horas laborales en el personal asistencial es mayor, se indaga cómo el hospital gestiona algunas formas de incentivar al personal de salud.

- a. El reconocimiento e incentivos que recibo en función a mi rendimiento y calidad de mi trabajo es
- b. ¿Considera que en gran medida su trabajo le permite ampliar sus conocimientos y experiencia, de manera?

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 36 de 45</b>

- c. Mi trabajo me proporciona la oportunidad de relacionarme con otras personas, ¿Cómo percibo dicha dinámica?
- d. ¿Cómo percibe el trato, relaciones, disposición y actitud de los pacientes?

La idea que expresa el personal en su mayoría auxiliares de enfermería, es que no se ve reflejado un incentivo por la labor o rendimiento esperado por parte de los jefes de área y administrativos, bien, en ocasiones la afluencia de pacientes hace que no den abasto en la atención y es allí donde la compensación debe ser considerada ya sea por el cumplimiento de metas.

RECONOCIMIENTO Y ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN LA MOTIVACIÓN	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Mal	Total	SATISFACTORIO	PROMEDIO
a.	19	33	12	1	5	70	74%	86%
	27%	47%	17%	1%	7%			
b.	33	32	4			69	94%	
	48%	46%	6%	0%	0%			
c.	40	26	3			69	96%	
	58%	38%	4%	0%	0%			
d.	20	36	2	7	5	70	80%	
	29%	51%	3%	10%	7%			

En términos generales, el personal del área asistencial se reconoce como parte de la institución al brindar un buen servicio a pesar de que los trabajadores del sector salud a nivel nacional se sienten mal remunerados. Por eso la percepción de satisfacción está en 86%.

Comparando el área asistencial y administrativo se es evidente cómo la dinámica administrativa opta por emplear estrategias diferentes que motiven la producción y conservación del buen nombre del hospital el cual debe ser defendido por el talento humano. Componentes como capacitación y desarrollo, reconocimiento y actividades que desarrollan la motivación son las variables que deben ser intervenidas para mejorar la satisfacción del talento humano.

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR COMPONENTE ÁREA ASISTENCIAL



Gráfica: Promedio de satisfacción por componente del área administrativa.  
Fuente: Elaboración propia

Además de las preguntas realizadas por área se deja un espacio para la descripción de situaciones que permitan tener un modelo de PQRSF del talento humano y allí comentar lo que sucede en su servicio u oficina, o también el reconocimiento a los administrativos por la gestión realizada en los últimos años. Se permite realizar la identificación de las expresiones del talento humano obteniendo así los siguientes resultados:

PERCEPCIÓN DEL TALENTO HUMANO	TOTAL
Quejas	1
Reclamo	13
Sugerencias	11
Felicitaciones	11
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

Del total de encuestados, tan solo 36 colaboradores deciden de manera voluntaria escribir sus comentarios los cuales son clasificados de acuerdo a la intención predominante, entre ellas se dejan comentarios de reclamo y sugerencias respecto al sindicato de trabajadores por medio

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 38 de 45</b>

el cual es contratado el personal que no pertenece a la planta de personal la formas en que estos asignan turnos no es de mucho agrado para el personal asistencial, por ejemplo. Factores como la planeación del talento humano para la contratación de profesionales que supla la demanda de pacientes en el área asistencial es otra de las manifestaciones recurrentes evidenciadas.

Las felicitaciones identificadas tienen que ver con el mejoramiento institucional en la que se agradece además a la gerencia por los cambios realizados en la institución a la infraestructura y el orden dado a los diferentes procesos.

## **6 RESPONSABLE PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS**

La aplicación y evaluación de impacto de este plan institucional es responsabilidad de la Subgerencia Administrativa y equipo de trabajo de la oficina de talento humano.

## **7 DESARROLLO DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS**

El plan de bienestar social e incentivos es presentado anualmente de acuerdo a las modificaciones y recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que a su vez deben organizarse a partir de las iniciativas del talento humano como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado.

En dicha construcción del documento institucional, se realiza una programación teniendo como fundamento los diagnósticos realizados y las sugerencias del Comité de bienestar social el cual es elegido por la administración y los servidores Públicos para velar porque tal programación sea coherente con las necesidades a satisfacer y la capacidad presupuestal de la institución articulados como tal en el Programa de bienestar social que el Hospital ha decidido formalizar contando con la aprobación de gerencia.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 39 de 45</b>

El mejoramiento de la calidad de vida del servidor público y de su familia es gestionado por la empresa en la medida que se le sea posible así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia motivando el aprendizaje continuo de los mismo de tal manera que se cumplan los objetivos organizacionales gracias al compromiso de su talento humano.

Las actividades que se proponen para el bienestar social están encaminados a promover estilos de vida saludable, la salud, prevención de enfermedades en el marco de la promoción de la salud, reconocimiento al trabajo en equipo y desempeño individual, recuperación de espacios culturales y artísticos al interior del hospital, promoción del rol de la familia en la sociedad creando vínculos de hermandad al permitir que los seres queridos participen en las diferentes programaciones. Todas estas comprometen a la E.S.E a pensar cada vez en su talento humano y retornar en tiempo de calidad la prestación del servicio de técnicos, profesionales y personal en general que labora en la institución.

El Programa de Bienestar Social está compuesto por actividades que permitirán tener un acercamiento con el talento humano y mejorar la percepción de los mismo hacia la institución por medio de las siguientes actividades:

- ✓ Mejoramiento del Clima organizacional
- ✓ Incentivos
- ✓ Desvinculación laboral asistida

## **8 COMPONENTES Y PROGRAMAS ALIADOS DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, sugiere a las empresas del Estado estrategias para ser vinculadas en el Plan de Bienestar Social e Incentivos con el fin de estandarizar los procesos de la oficina de talento humano y así recuperar la confianza por las empresas públicas al evidenciarse el incremento de la productividad organizacional, mayor bienestar social, servidores públicos y procesos institucionales transparentes e íntegros.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 40 de 45</b>

Se ha mencionado en reiteradas ocasiones que el MIPG, concibe el Talento Humano como el pilar más importante de la gestión y desempeño institucional, siendo considerado como factor crítico de éxito. La gestión estratégica del talento humano toma información relevante que viabiliza la toma de decisiones, estrategias y métodos que orientan la administración de personal en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, entendiéndose que de ésta depende el logro de las metas y el incremento de la calidad de vida laboral manteniendo el equilibrio entre la vida laboral y social del talento humano, siendo coherentes con las políticas y programas institucionales.

En este mismo orden de ideas, la planeación estratégica considera las competencias laborales y distribución orgánica de la institución (cargos, responsabilidades, jerarquías, relaciones laborales) para así mismo intervenir por medio de programas que integren las necesidades de la empresa para realizar procesos funcionales que den respuesta de manera acertada a la gestión humana.

Siguiendo la guía documental de MIPG la política de talento humano está conformada por la Integridad y la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH), por tal motivo se adecua el código de integridad y se adiciona también el código de buen gobierno siendo estos dos los referentes institucionales en lo que concierne a las buenas prácticas y transparencia institucional los cuales deben ser implementados y apropiados en el Hospital. La GETH se desarrollan los elementos fundamentales para el bienestar y desarrollo humano teniendo en cuenta el ciclo de vida del servidor público.

En la vigencia anterior el Plan de Bienestar Social e Incentivos se proyecta tomando algunos de los ejes temáticos orientados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), de las cuales se plantean actividades sugeridas por el comité de bienestar social. Para el año 2023 se tiene en cuenta el diagnóstico de necesidades de bienestar social, la autoevaluación de satisfacción del talento humano, recomendaciones de la oficina de control interno y resultados obtenidos en la matriz GETH de MIPG 2023, los cinco (5) ejes que componen el Programa Nacional de Bienestar.

***Cinco ejes temáticos del programa de bienestar social e incentivos 2023.***

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 41 de 45</b>

1. **Equilibrio psicosocial:** Este eje hace referencia a la nueva forma de adaptación laboral producto de los diferentes cambios que estamos viviendo durante la pandemia derivada del coronavirus COVID-19, como la adaptación a nuevas situaciones, mayor volumen de trabajo y complejidad, extensión de la jornada laboral, entre otros aspectos. Dentro de este eje se hace referencia a temas como factores intralaborales, extra laborales, equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar y la calidad de vida laboral.
2. **Salud mental:** Este eje comprende la salud mental como el estado de bienestar con el que los servidores realizan sus actividades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajan de forma productiva y contribuyen a la comunidad. (Gómez, 2020). Así mismo, el eje incluye hábitos de vida saludables relacionados con: mantener la actividad física, nutrición saludable, prevención del consumo de tabaco y alcohol, lavado de manos, peso saludable, salud bucal, visual y auditiva, entre otros
3. **Convivencia social:** Este eje hace referencia a las acciones que las entidades deben implementar relacionadas con inclusión, diversidad, equidad y representatividad.
4. **Alianzas interinstitucionales:** El eje 4 se articula con el objetivo de desarrollo sostenible 17 que establece la importancia de establecer alianzas interinstitucionales para el cumplimiento de estos objetivos, para esto, se abordarán los siguientes componentes: coordinación interinstitucional y fomento de buenas prácticas.
5. **Eje transversal: Transformación digital:** La Cuarta Revolución Industrial trae un reto inmediato de transformación de las empresas y de las entidades públicas hacia organizaciones inteligentes, aplicando tecnología, datos y nuevas necesidades que trascienden barreras físicas y conectan al mundo.

Lo anterior es relevante para la búsqueda del bienestar de los servidores públicos, si se aplican las tecnologías como un instrumento. Las entidades pueden, entonces, facilitar sus procesos y procedimientos para el desarrollo del bienestar. Las herramientas

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 42 de 45</b>

informáticas permiten tener la mayor cantidad de información sobre sus colaboradores, facilita la comunicación con ellos, agiliza y simplifica, en algunos casos, la gestión del bienestar.

Ahora bien, la pandemia generada por la COVID-19 se ha convertido rápidamente en el evento global de nuestros tiempos y ha revelado una serie de realidades ambientales, sociales económicas y políticas que se deben enfrentar y aprender de ellas para el inmediato futuro, desafiando nuestra realidad, nuestras vidas, actitudes y comportamientos. Y ha cambiado por completo y para siempre la experiencia de ser los gobernantes, los empresarios, clientes, empleados, ciudadanos y, en general, el ser humano.

En ese sentido, se puede esperar un cambio de comportamientos a una escala masiva. Esta situación histórica ha cambiado la forma en que pensamos y cómo nos relacionamos con los demás, con las entidades de gobierno o con el mundo, una nueva forma de vivir. Esto hace necesario que todas las organizaciones escuchen las necesidades de sus colaboradores, de sus clientes, de sus ciudadanos y se anticipen a las situaciones que requieren de servidores que se adapten de forma más serena en un mundo cambiante.

Dado lo anterior, y teniendo en cuenta la transversalidad de este eje, las entidades públicas deberán implementar los siguientes lineamientos en pro del bienestar. Cabe resaltar que las acciones aquí planteadas se articulan y trabajan de manera sinérgica e integral entre líderes y servidores públicos

La información anterior es tomada del Programa Nacional de Bienestar “Servidores Saludables, Entidades Sostenibles” 2020-2022

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 43 de 45</b>



Gráfica: Componentes del plan de bienestar social e incentivos 2023

Fuente: Elaboración oficina de talento humano

## ACTIVIDADES ASOCIADAS A LOS COMPONENTES DEL PLAN DE BIENESTAR SOCIAL

**PROTECCIÓN Y SERVICIOS SOCIALES:** Actividades de ocio y esparcimiento que tienen como objetivo generar bienestar laboral y, a su vez, al aumento de la productividad.

- ✓ Actividades deportivas, culturales, artísticas y recreativas
- ✓ Formación informal (Cocina, clases de automaquillaje)
- ✓ Promoción y mantenimiento de la salud
- ✓ Ferias de vivienda
- ✓ Actividades de integración familiar
- ✓ Horarios flexibles
- ✓ Sala de lactancia materna
- ✓ Manejo de tiempo libre y equilibrio de tiempos laborales

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>FECHA: 31/01/2023</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 44 de 45</b>

**CALIDAD DE VIDA LABORAL:** Actividades que promuevan la satisfacción de necesidades de los servidores públicos para el desarrollo personal, profesional y organizacional.

- ✓ Medición de clima laboral
- ✓ Medición de cultura organizacional
- ✓ Desvinculación laboral asistida
- ✓ Readaptación laboral
- ✓ Preparación para pre pensionados
- ✓ Día del servidor público
- ✓ Programa entorno laboral saludable

**EQUILIBRIO PSICOSOCIAL:** Actividades que motivan la participación en eventos sociales y de aprendizaje para el fortalecimiento de una cultura de transparencia e integridad

- ✓ Socialización del código de integridad y código de buen gobierno.
- ✓ Compartir de café con jefe de área, coordinadores y directivos.
- ✓ Bienestar espiritual
- ✓ Sana convivencia

**INCENTIVOS:** Actividades de reconocimiento al desempeño laboral individual o por equipo de trabajo de carácter no pecuniario.

- ✓ Actividades con ocasión del reconocimiento a servidores públicos según su profesión.
- ✓ Reconocimiento cumpleaños de servidores públicos
- ✓ Horario flexible.
- ✓ Día libre por uso de la bicicleta

## 9 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Plan de bienestar Social e incentivos del Hospital Departamental San Rafael es desarrollado por la oficina de talento humano con el apoyo logístico del comité de bienestar social y con el fin de realizar el control de diferentes aspectos tales como la participación y satisfacción del talento humano frente a cada una de las actividades ejecutadas por medio de este Plan la oficina cuenta con los siguientes medios para tal fin:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: TH-AH-PL-03</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 31/01/2023</b>
	<b>PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 45 de 45</b>

1. Listados de asistencia: Se debe diligenciar el formato GC-SO-FO05 “Lista de asistencia” al inicio de cada una de las actividades, con el fin de registrar la asistencia de todos los servidores públicos que participan.
2. Encuesta de satisfacción: Se implementará un nuevo formato para identificar la asertividad o pertinencia en las actividades realizadas en la institución.
3. Registro fotográfico de la actividad: Es una evidencia válida para la realización de informes la toma de fotografías que evidencian la participación de los servidores públicos en las actividades.

**La oficina de talento humano evalúa el nivel de cumplimiento con los siguientes indicadores:**

*Eficiencia del programa de bienestar social e incentivos*

(Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas) \* 100

*Cobertura del programa de bienestar social*

(Número de funcionarios impactados / Número de funcionarios contratados) \* 100

Elaboró: Carol Tatiana Núñez Mosquera- Asesora de talento humano

Revisó: Hedilberto Rivadeneira - Subgerente administrativo

Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo - Gerente E.S.E