



Universidad del
Rosario

PROYECTO INTEGRADOR
HOSPITAL SAN ANTONIO
DE AMBALEMA

Claudia Villegas Quintero
Lizeth Delgado Guzmán
Yurany García Torres

Especialización en Gestión Humana
Escuela de Administración

22 de Junio
Ibagué Tol, Colombia
2024



Universidad del
Rosario

Declaración de Gravedad de Juramento:

“Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta y que por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”.

Claudia Yuliana Villegas Quintero, Lizeth Delgado Guzmán, Yurany García Torres / 22 de junio de 2024.



Universidad del
Rosario

Declaración de Exoneración de Responsabilidad:

“Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”.

Claudia Yuliana Villegas Quintero, Lizeth Delgado Guzmán, Yurany García Torres / 22 de junio de 2024.

Nuestro equipo



CLAUDIA VILLEGAS

Psicóloga Clínica



LIZETH DELGADO

*Administradora de
Negocios
Internacionales*



YURANY GARCIA

Psicóloga

Índice General

- 01 Nuestra Historia
- 02 Misión y Visión
- 03 Resumen
- 04 Matriz DOFA
- 05 Diagnósticos
- 06 Objetivos
- 07 Hallazgos
- 08 ROI
- 09 Conclusiones
- 10 Referencias



Universidad del
Rosario

NUESTRA HISTORIA

1948

En el año 1948 la familia VAUGHAN, donó al municipio de Ambalema-Tolima, el lote de la patria para que allí se construyera el Hospital San Antonio

1990

Para el año 1990 solo existe un pequeño centro de salud adscrito a Armero Tolima; Unidad Regional determinada por la secretaria de salud departamental

1990

En el año 1990 conforme a lo normado, se consagro el sistema de salud, en niveles, ofertado como servicio público a cargo de la nación

1993

En el año 1993 atendiendo lo impartido por la norma se crea el hospital local como establecimiento público (Acuerdo) de orden descentralizado



MISIÓN

Somos una empresa social del estado prestadora de servicios de salud de bajo nivel de complejidad que busca la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus familias brindando una atención con calidad científica, técnica y humanizada con énfasis en la promoción de salud y la prevención de la enfermedad, enmarcados en un sistema de mejoramiento continuo de los procesos garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de la empresa con una simultánea rentabilidad social. (Hospital San Antonio E.S.E de Ambalema, 2023)



VISIÓN

Para el 2025 la empresa social del estado Hospital San Antonio E.S.E, será reconocida por sus logros en la satisfacción de las expectativas en salud de la comunidad de Ambalema una, ofreciendo servicios de primer nivel de complejidad seguros, con calidez, brindados por un equipo de colaboradores idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y en armonía con el ambiente. (Hospital San Antonio de Ambalema, 2023)

RESUMEN

Breve descripción del resumen del proyecto

VENTAJAS DEL PROYECTO

Optimiza recursos, reduce costos, mejora diagnósticos y tratamientos, y ofrece mejor atención al paciente. Capacita y motiva al personal.

GANANCIAS

Aumenta la rentabilidad, posiciona al hospital como líder en tecnología, mejora la satisfacción del paciente y la eficiencia del equipo.

DESVENTAJAS

Requiere alta inversión inicial, enfrenta problemas de integración tecnológica y adaptación, y puede causar confusión y resistencia al cambio en el personal.

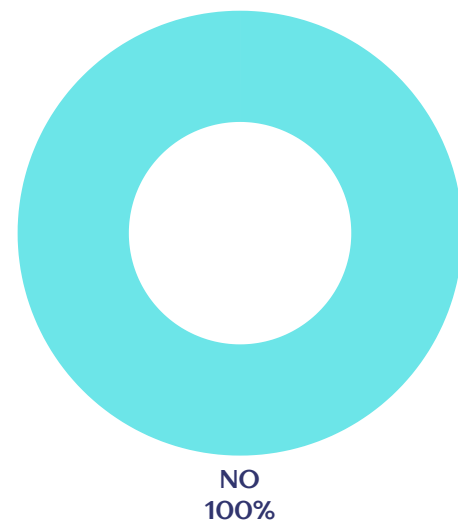


Universidad del
Rosario

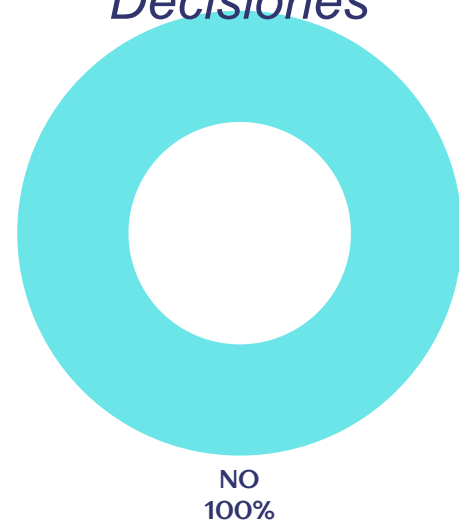
DIAGNÓSTICOS

El Hospital San Antonio E.S.E de Ambalema, es un mercado de difícil acceso, con tendencia a la pérdida de recursos y al aumento de pasivos, por falta de inversión y proyección. Con unos ingresos de \$177.236.932, pasivos de \$217.160.276 y un déficit financiero de \$1.416.277.353.

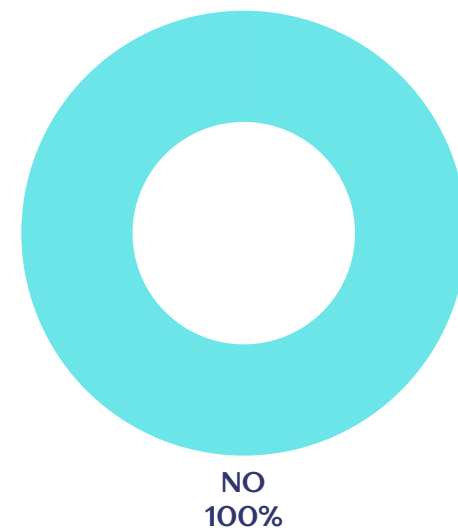
*Diagnóstico en
Estrategia Empresarial*



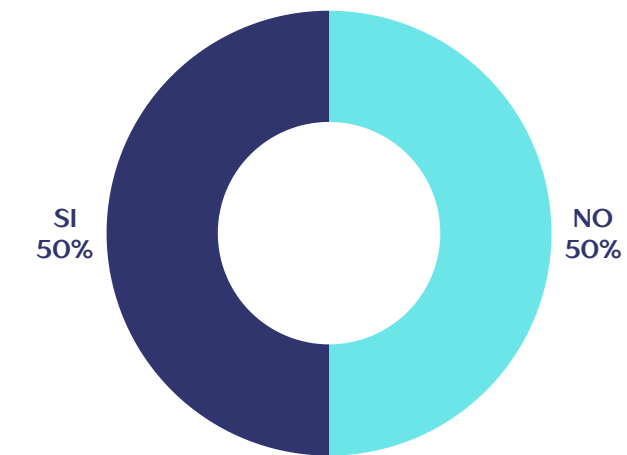
*Diagnóstico en Liderazgo,
Estructura Organizacional
y Procesos de Toma de
Decisiones*



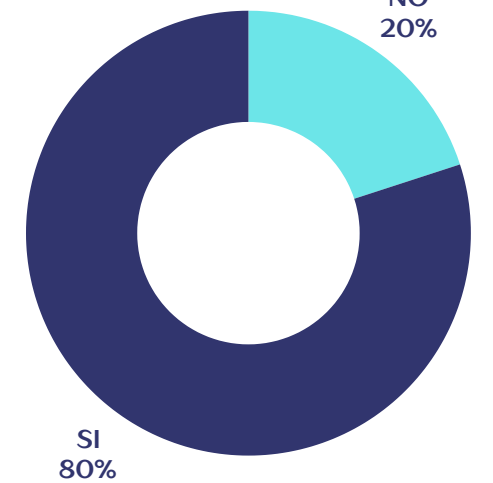
*Diagnóstico en
Procesos del Área de
Gestión Humana*



*Diagnóstico en
Comportamiento
Organizacional*



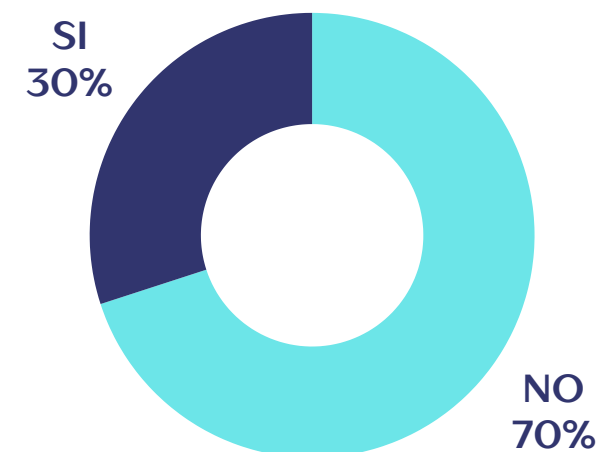
*Diagnóstico en
Salarios y
Compensación*



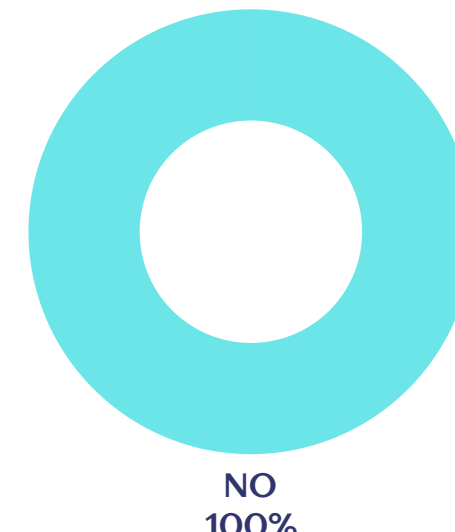
*Diagnóstico en
Aspectos Legales*



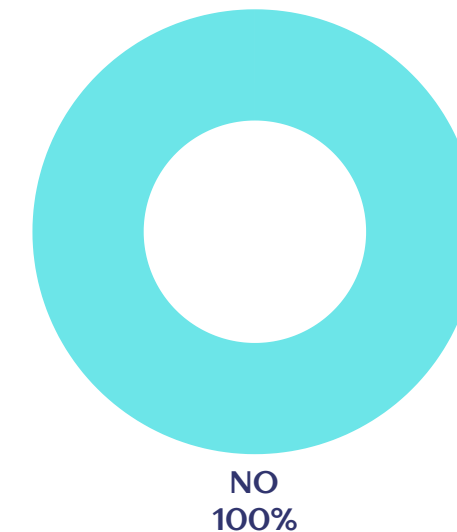
*Diagnóstico de Cultura
y Clima Organizacional*



*Diagnóstico de
Gestión por
Competencias*



*Diagnóstico de
Bienestar y Desarrollo
Humano*



Azul claro: NO
Azul oscuro: SI

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la eficiencia y calidad de los servicios del Hospital San Antonio de Ambalema mediante la optimización de recursos económicos, el desarrollo de talento humano, la implementación de tecnologías y la mejora en el servicio al cliente.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo 1

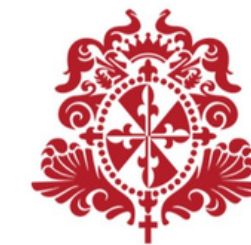
Implementar estrategias de gestión financiera que optimicen el uso de recursos y reduzcan costos operativos en un 20% durante el primer año.

Objetivo 2

Diseñar y ejecutar programas integrales de capacitación y desarrollo profesional que aumente la satisfacción y el rendimiento del personal en un 30%, promoviendo el bienestar y el crecimiento dentro del hospital.

Objetivo 3

Integrar los recursos tecnológicos y humanos utilizándolos al servicio del hospital y del paciente reduciendo tiempos de espera de los pacientes en un 25% y elevando la satisfacción en un 15%.



ESTRUCTURA Y ESTRATEGIA

Objetivo: Identificar los profesionales que tiene el Hospital en cada área y distribuir equitativamente las cargas laborales de la parte administrativa.

Plan de Mejora:

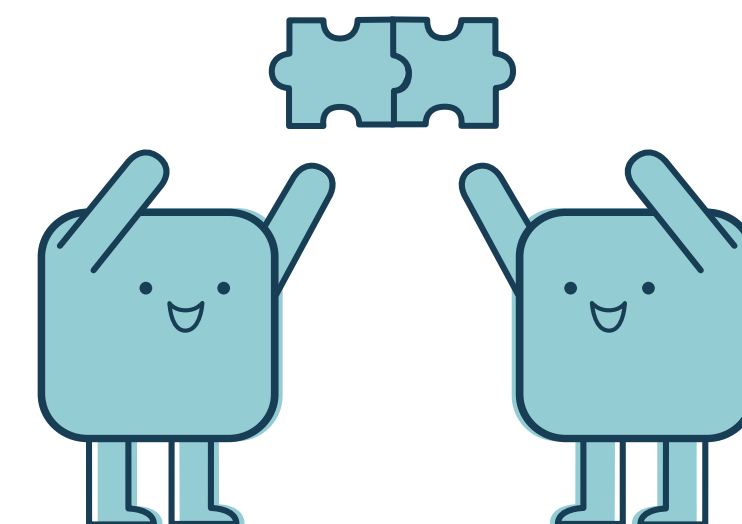
- Definición de roles y responsabilidades.
- Revisión de la carga laboral
- Identificación de necesidades de capacitación

Costos:

\$300.000 mensuales

Impacto:

Alinear a todos los funcionarios en un solo propósito





ESTRATEGIA Y TECNOLOGÍA

Objetivo: Utilizar las herramientas tecnológicas que se tengan a disposición del hospital, para mejorar la calidad del servicio y en propuestas de marketing digital

Plan de Mejora:

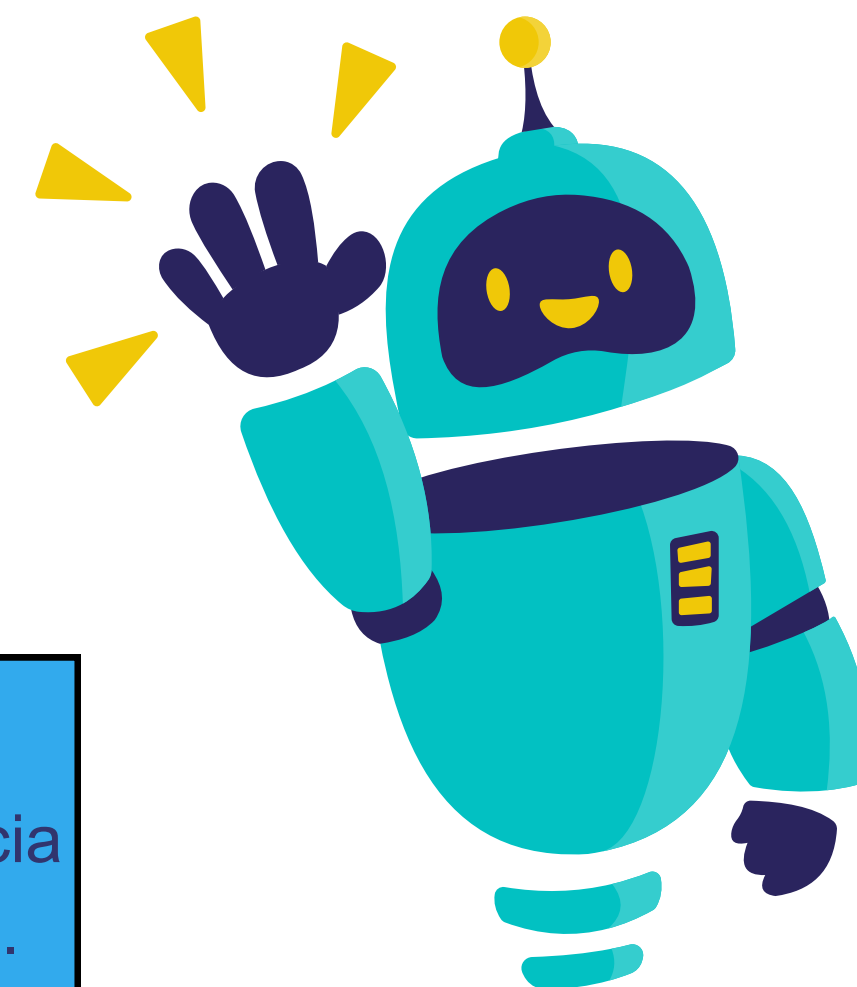
- Utilizar los medios tecnológicos, para dar a conocer los servicios del hospital
- Desarrollo de Sistemas de Telemedicina.

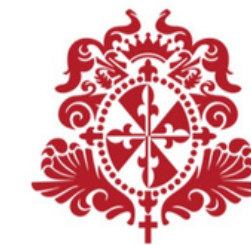
Costos:

\$35.000.000 anuales

Impacto:

Mejora de la eficiencia operativa en el Hospital.





ECONÓMICO

Objetivo: Aumentar los ingresos del hospital realizando mayor acercamiento en las entidades públicas a través de proyectos

Plan de Mejora:

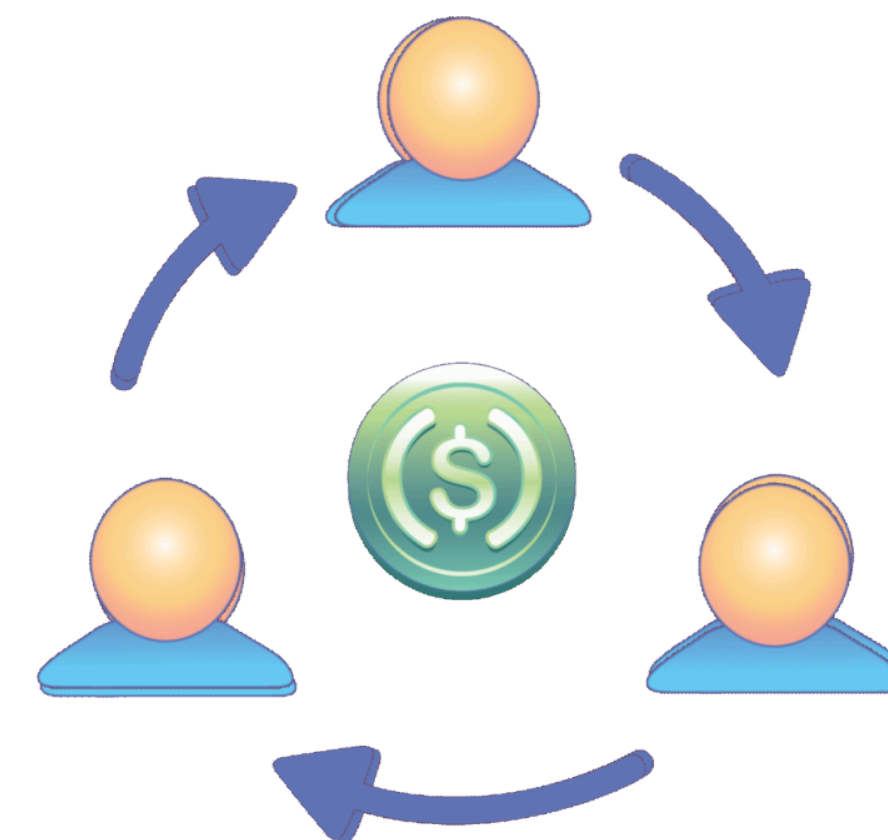
- Implementar un sistema de Gestión Eficiente
- Optimizar los procesos de facturación y cobro

Costos:

\$2.000.000
mensuales

Impacto:

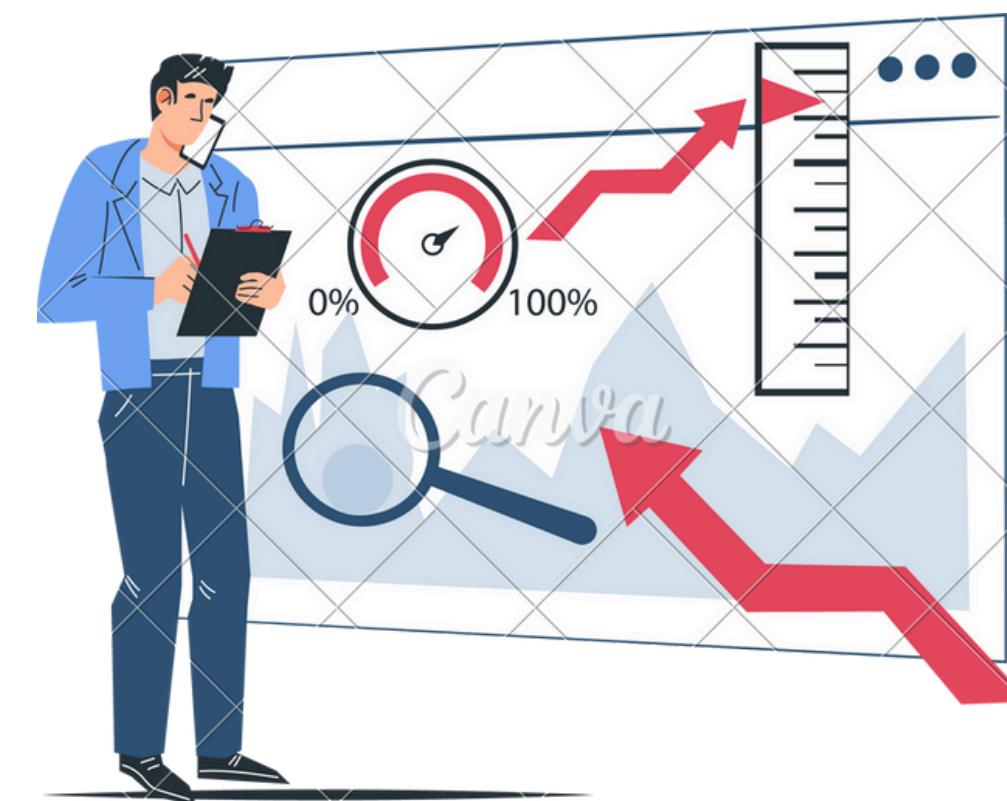
- Optimización de recursos financieros
- Reducción de gastos innecesarios





INDICADORES DE GESTIÓN HUMANA

Objetivo: Elaborar un análisis cualitativo y cuantitativo interno sobre la gestión y el desarrollo humano de los funcionarios.



Plan de Mejora:

- Definir indicadores relevantes
- Recopilar y analizar datos e información de calidad

Costos:

\$0

Impactos:

- Mejora en la toma de decisiones.
- Aumento de la productividad y eficiencia.



PLAN DE BENEFICIOS Y BIENESTAR

Objetivo: Crear un plan y/o programa de bienestar y desarrollo humano anual que permita mejorar el clima organizacional, la productividad y la disminución de los índices de rotación de personal.

Plan de Mejora:

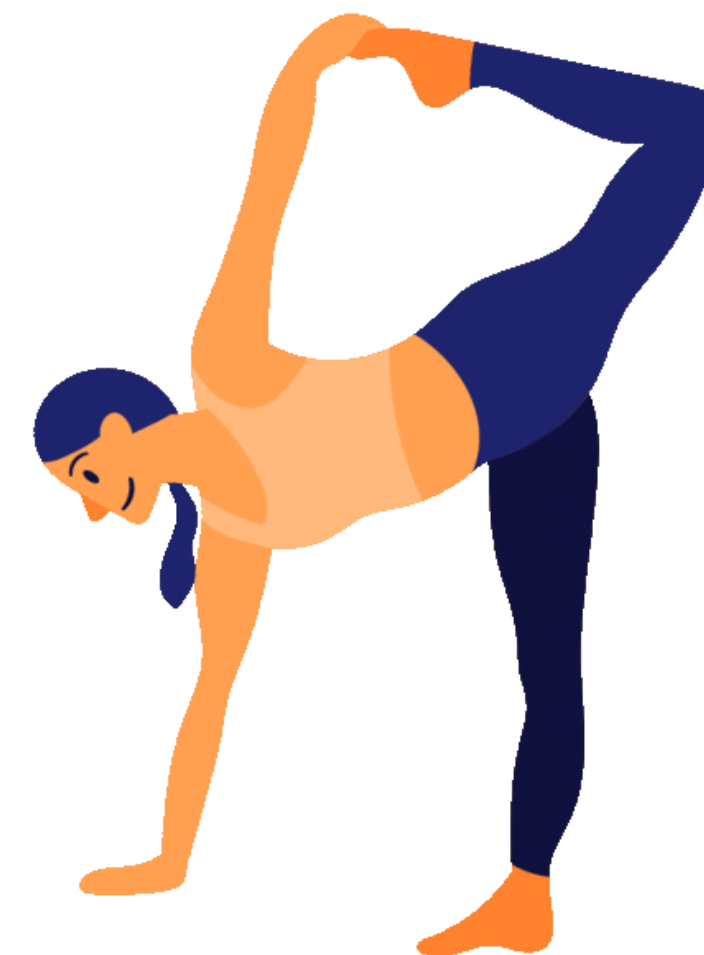
- Diseño de un programa integral de bienestar para empleados.
- Implementación de políticas de flexibilidad laboral.

Costos:

\$1.440.000 anual

Impactos:

- Mejora del clima organizacional.
- Atracción y retención de talento.





RELACIÓN CLIENTE

Objetivo: Capacitar al personal interno del hospital sobre la relación asertiva y proactiva con sus usuarios.

Plan de Mejora:

- Diseño del programa de capacitación.

Costos:

\$1.000.000 trimestral

Impactos:

- Mejora de la satisfacción del paciente.
- Reducción de quejas y reclamaciones.





BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO

Objetivo: Promover y mejorar la calidad de vida de los empleados del Hospital San Antonio E.S.E de Ambalema

Plan de Mejora:

- Realizar jornadas de salud física y mental.
- Bonificaciones y reconocimientos por desempeño.

Costos:

- \$1.440.000 anual bonificaciones.
- Material y capacitaciones \$2.000.000 anual.

Impactos:

- Mejora del clima organizacional
- Atracción y retención de talento





Universidad del
Rosario

ROI

*INVERSIÓN
TOTAL*

\$71,480,000

ROI ESPERADO

\$89,350,000

UTILIDAD

\$17,870,000





CONCLUSIONES

01

Programas de
Capacitación y
Desarrollo Profesional =
Alto compromiso y
satisfacción laboral.

02

Integración de los recursos
Tecnológicos y recursos
humanos = Mejora en la
eficiencia del servicio al
cliente.

03

La integración de
recursos humanos,
tecnológicos y
financieros, podrán
superar las limitaciones
económicas y mejorar
significativamente los
resultados.



BIBLIOGRAFÍA



Universidad del
Rosario

- *Hospital San Antonio de Ambalema*. (2019).
- Hospital San Antonio de Ambalema. (2023). *Misión y Visión—Hospital San Antonio Ese*. <http://www.hsanantonioambalema.gov.co/entidad/mision-y-vision?q=Mision>
- Hospital San Antonio de Ambalema. (2023). *Programa de saneamiento fiscal y financiero*.
- Hospital San Antonio de Ambalema. (2024). *PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO VIGENCIA 2024—HSA - Hospital San Antonio Ese*. <http://www.hsanantonioambalema.gov.co/politicas-y-lineamientos/plan-estrategico-de-talento-humano-vigencia-2024-hsa?q=Mision>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (s. f.). *Prestadores de Servicios de Salud: Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria* :: Recuperado 5 de junio de 2024, de <https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/>



*GRACIAS
A TODOS*