



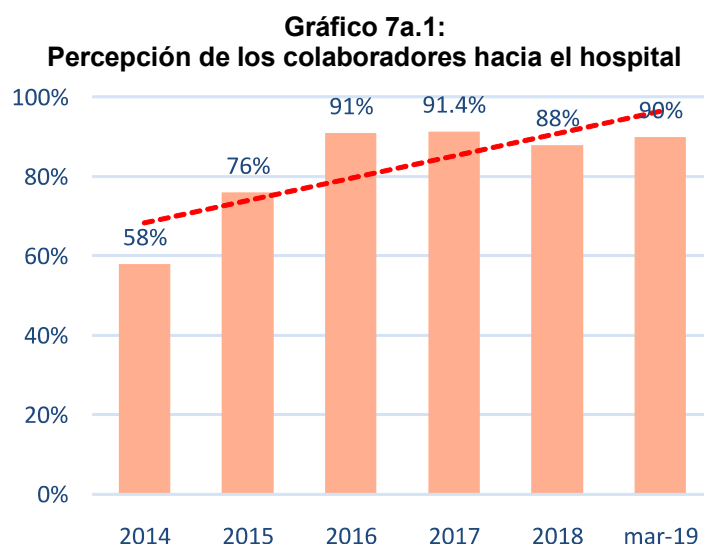
**Resultados
de personas**

CRITERIO 7

Resultados de personas

7a. Medidas de Percepción (5%)

El Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza realiza encuestas de percepción periódicas desde 2014.



En el 2018 con la aplicación del modelo EFQM salen a relucir otras dimensiones que la encuesta de percepción de usuarios internos utilizada hasta la fecha no tomaba en cuenta. En ese momento se opta por la aplicación de la encuesta de clima laboral, utilizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Para la realización de esa encuesta se tomó una muestra aleatoria de la nómina del hospital, de donde se obtuvo nombres al azar de empleados de distintos departamentos y distintos turnos laborales. La encuesta nos calculó la percepción en un 88%, para mejorar la percepción se tomaron medidas entorno al desarrollo profesional y el reconocimiento de colaborador, luego de este proceso se midió el clima con la misma encuesta y se evidenció la mejora en 2 puntos porcentuales.

En el gráfico 7a.2 se muestra una tendencia positiva que evidencia la efectividad de las medidas implementadas para la mejora continua.

Mediante el modelo de los 12 desafíos de Euskalit, el HPHM en 2018 creó un instrumento para evaluar el

Gráfico 7a.2: Indicadores claves de la percepción de las personas

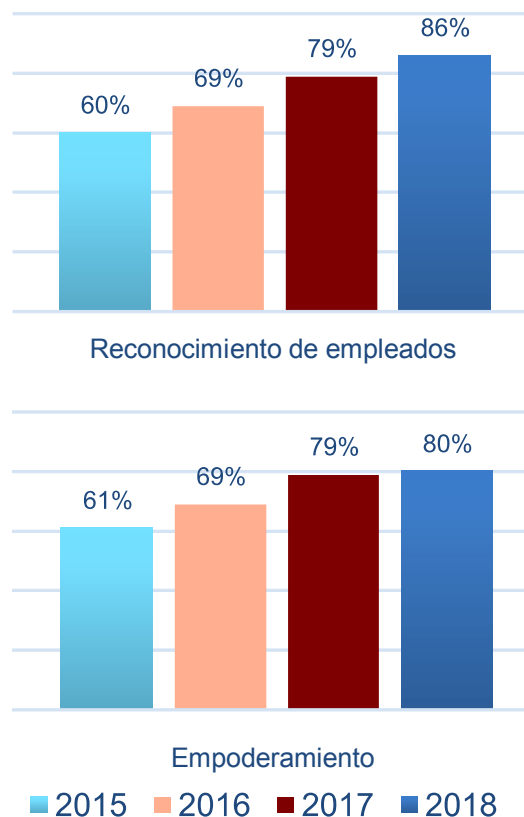
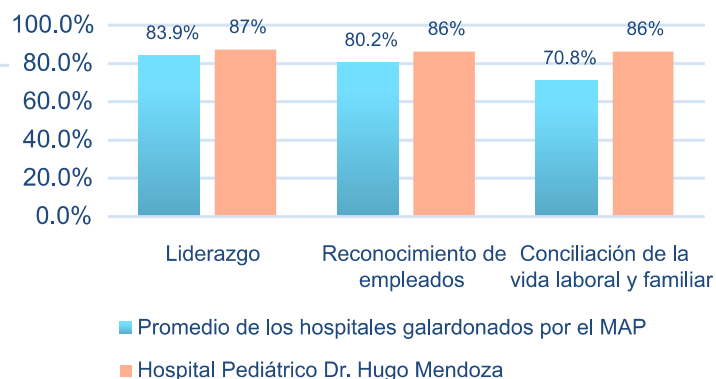


Gráfico 7a.3: Indicadores claves de la percepción de las personas, 2018



liderazgo de la institución en el cual se obtuvo un **87%** en cuanto a la percepción del liderazgo institucional (gráfico 7.a3).

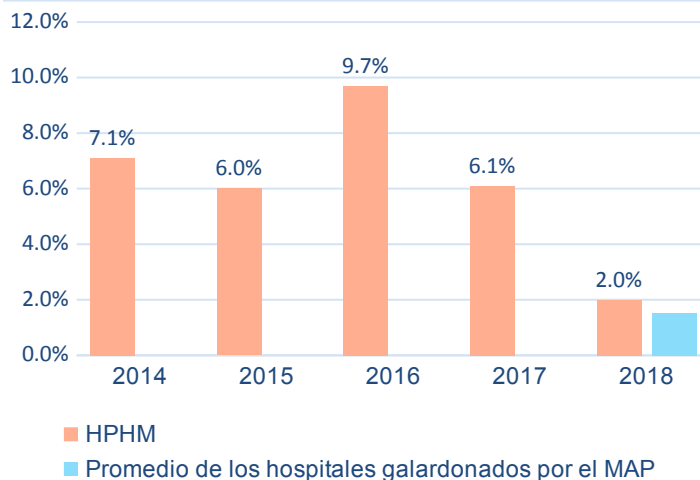
7b. Indicadores de Rendimiento (25%)

El hospital tiene indicadores para la gestión del personal, estos están ligados a las políticas y procesos que desarrolla la subdirección de recursos humanos. Anualmente se fijan las metas para cada indicador tomando en cuenta la tendencia y los objetivos que se plantean en el Plan Operativo Anual (POA). Para el 2018 se estableció que la movilidad debería ser mayor 1%, la

rotación debería ser de un 3% mínimo anual, y para el ausentismo se estableció una meta de mantener un 1% anual.

Rotación: proporción de personas que son vinculadas y desvinculadas de la organización respecto al total de empleados en cada período.

Gráfico 7b.1: Índice de rotación 2014-2018



La tendencia es positiva (reducción) debido a, entre otras causas, la mejora en los procesos de selección y la Implantación del Programa de Asistencia y Bienestar de los Empleados (PABE). Por medio de la participación y promoción de iniciativas en todos los grupos de personas, la conciliación de la vida, de la reducción de estrés laboral, el hospital trata de regular y reducir el ausentismo para llevarlo y mantenerlo en la meta, o menor.

Índice de movilidad

Es el movimiento ocupacional de los trabajadores dentro de la institución. El incremento de este indicador es

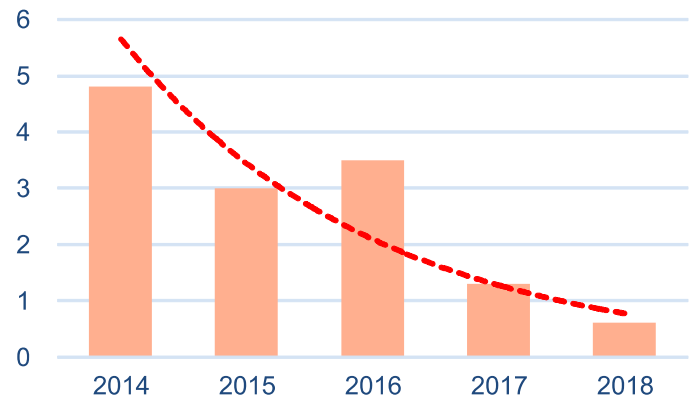
favorable para el clima y la percepción de los colaboradores.

En este indicador se evidencia el mismo pico en el mismo período del índice de rotación, debido a que el incremento en la rotación del personal, contribuye al aumento del índice de movilidad debido a la necesidad de considerar las competencias del personal y reubicarlos donde mejor se puedan desempeñar. Se observa cómo la movilidad del personal ha ido mejorando a lo largo del desarrollo de nuestro model de calidad.

Ausentismo

El índice de ausentismo cuantifica las ausencias de personal a su puesto de trabajo.

Gráfico 7b.3: Índice de ausentismo 2014-2018

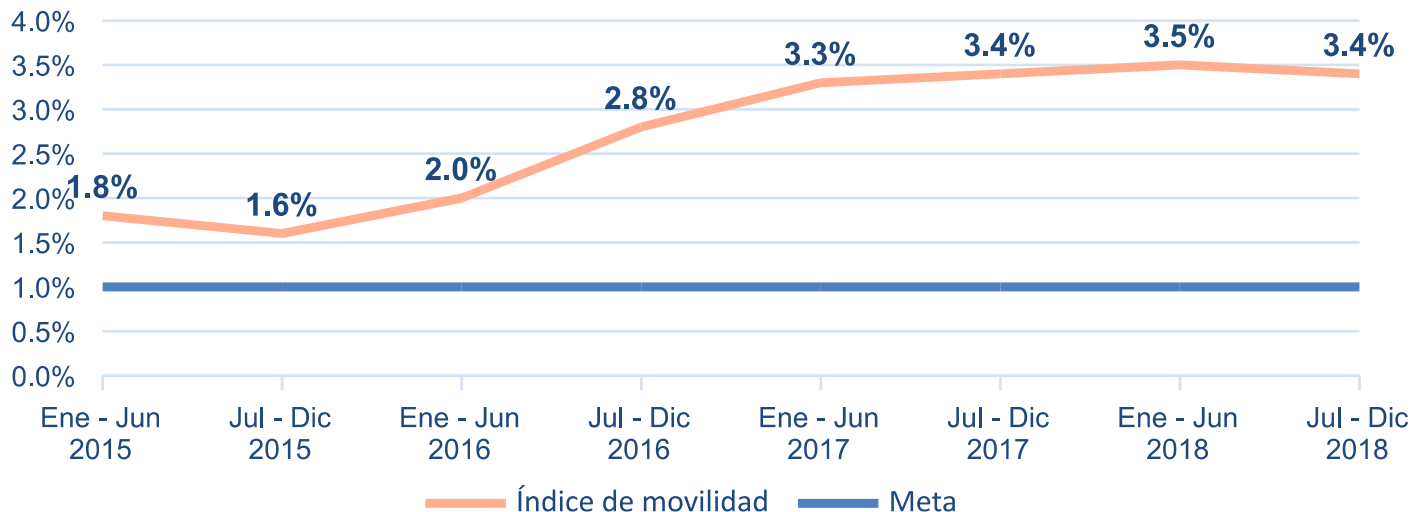


En el gráfico 7b.3 se evidencia la tendencia hacia la baja que ha mantenido el índice de ausentismo, logrando llegar a un índice de 0.61% en 2018.

Efectividad de formación

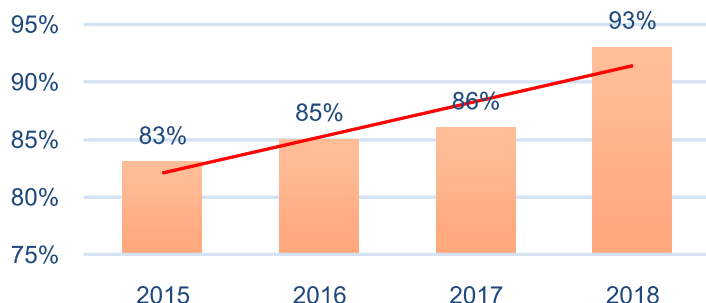
Al concluir cada formación brindada por el hospital se hace una encuesta y un informe de satisfacción e

Gráfico 7b.2: Índice de movilidad 2014-2018



impacto de la capacitación, lo cual permite medir y conocer los resultados del plan de capacitación anual.

Gráfico 7b.4: Efectividad de las capacitaciones 2014-2018

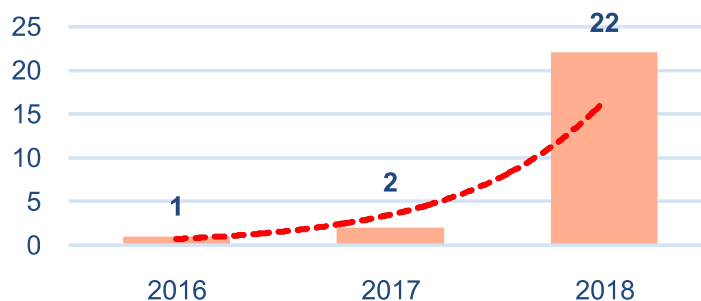


En los últimos dos años el hospital ha invertido en la capacitación de sus colaboradores un total de **RD\$1,414,112.20**, dirigidas tanto a el personal médico como al personal administrativo.

Concurso anual de innovación

Se toma como indicador la cantidad de proyectos y sugerencias presentadas por el personal para las distintas áreas del hospital.

Gráfico 7b.5: Cantidad de propuestas presentadas en el concurso de innovación



Para 2018, se decidió darles una promoción masiva y mejores premios a las tres mejores propuestas. Como resultado de esto, las propuestas de innovación recibidas por medio del concurso de innovación, tuvieron un incremento porcentual de un 90%.

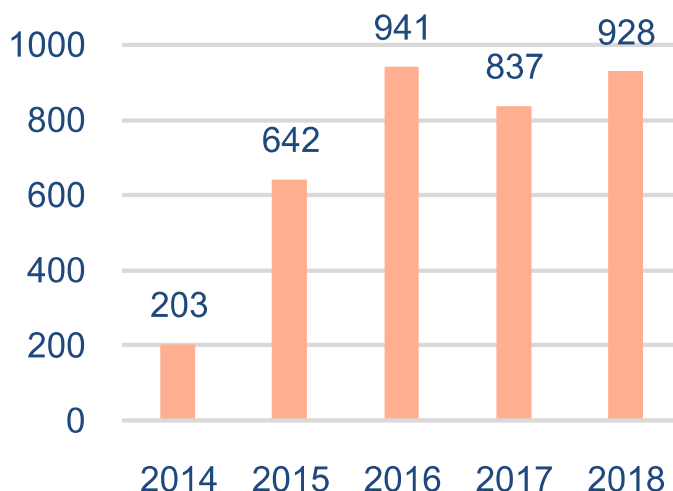
Reconocimiento

A partir de la campaña del liderazgo en valores, se realizó una evaluación de los distintos equipos de trabajo en relación con los valores que identifican y se promueven en el hospital (gráfico 7b.6). Dicha evaluación fue realizada por el comité ejecutivo.

Salud ocupacional

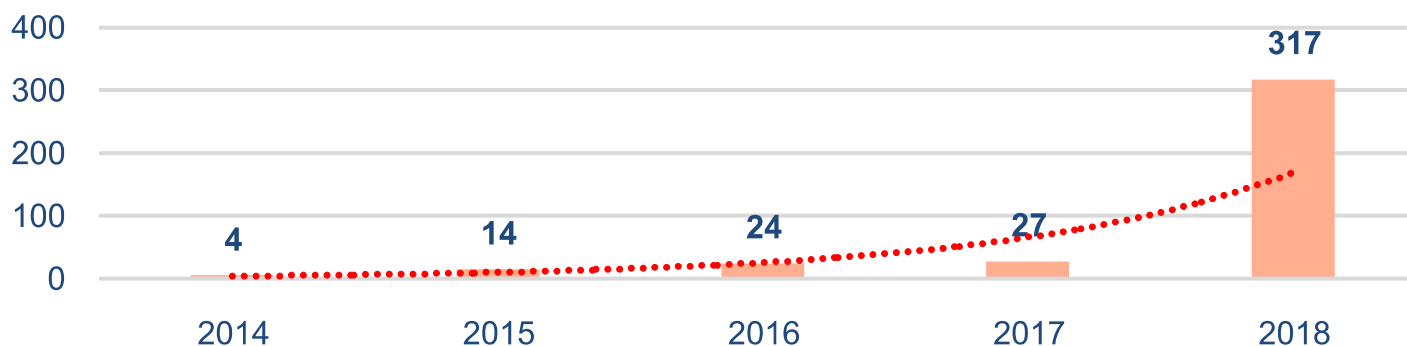
Para proporcionar una atención eficiente e integral a todos los empleados, la Unidad de Salud Ocupacional del hospital ofrece la atención a cualquier evento de salud que presenten los colaboradores, y al mismo tiempo, la Gerencia de Epidemiología implementa un Plan de Vacunación de Empleados para aplicar las vacunas relevantes para reducir el riesgo de las enfermedades inmunoprevenibles.

Gráfico 7b.7: Total de atenciones en salud ocupacional



Desde el 2014 se mantuvo una tendencia hacia el alta en la cantidad de colaboradores que fueron beneficiados con atenciones de salud. El incremento en la cantidad de empleados reconocidos se debe a implementar el reconocimiento por equipos.

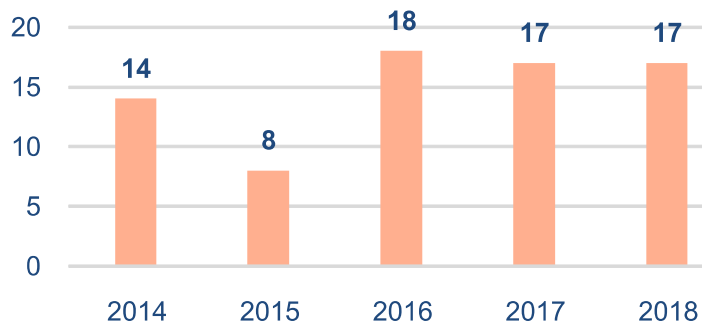
Gráfico 7b.6: Cantidad de colaboradores reconocidos, 2014-2018



Es importante mencionar que el hospital cumple con el protocolo de los accidentes y enfermedades laborales o de profesión, reportándose oportunamente a la Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL) y dándoles seguimiento al colaborador y al proceso del caso dentro del sistema de la ARL.

A partir de las actividades y charlas que realiza la CEP, y RRHH se ha logrado concientizar a los colaboradores y reducir la cantidad de amonestaciones aplicadas.

Gráfico 7b.8: Total de accidentes laborales reportados, 2014-2018

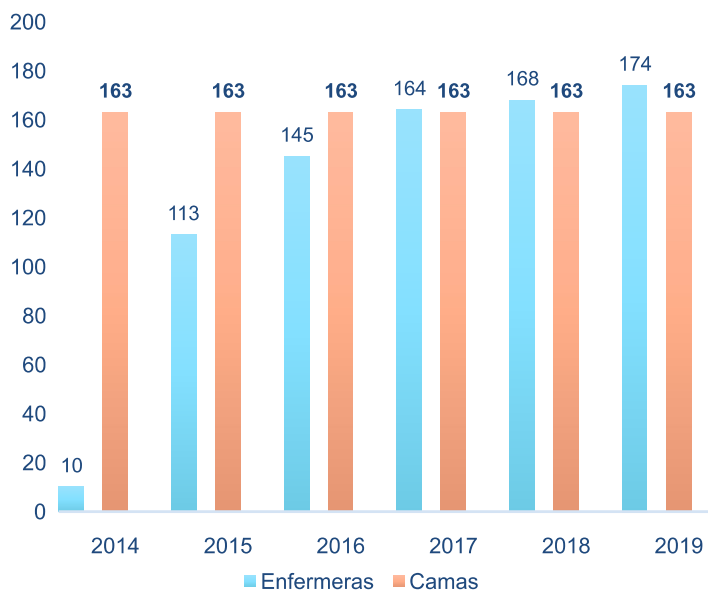


Evaluación de desempeño laboral de los empleados

El hospital mide el desempeño de sus colaboradores mediante los tres regímenes de evaluación implementados por el MAP (gráfico 7.b10). Método en el cual actualmente están incluidos el 73% de los colaboradores fijos.

En el siguiente gráfico se observa cómo la cantidad de enfermeras se ha ido incrementando para satisfacer las necesidades de atención según la cantidad de camas de las que dispone el hospital:

Gráfico 7b.11: Cantidad de enfermeras frente a la cantidad de camas HPHM



Cumplimiento del código interno y normas de conducta

Como se señaló anteriormente, el HPHM dispone de un Código de Ética, que guía el comportamiento de los servidores. Así mismo, cuenta con una Comisión de Ética Pública, cuyas elecciones del 2017 para elegir los miembros que la conforman obtuvieron un 100% en transparencia, según el ranking de la DIGEIG.

Gráfico 7b.9: Cantidad de amonestaciones 2014-2018

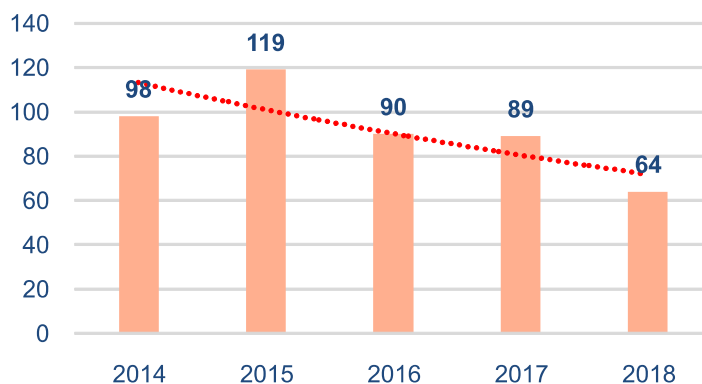


Gráfico 7b.10: Nivel de desempeño obtenidos mediante la evaluación de los tres regímenes

