



JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL
HOSPITAL GINECO-OBSTETRICO
"ENRIQUE C. SOTOMAYOR"
TELEFONO 2-413317
INSPECTORIA

Guayaquil, 28 de Febrero de 2014

El Hospital Gineco-Obstétrico Enrique C. Sotomayor valora especialmente el nivel profesional de sus colaboradores para garantizar un alto estándar en calidad de atención. Con este fin desarrollamos entre los meses de Noviembre de 2013 y Febrero de 2014 el proyecto "Ruta de Crecimiento Profesional y Modelo de Servicio". El objetivo de éste segundo proyecto con la firma de consultoría London Consulting Group, fue realizar una evaluación integral al personal de la institución, estableciendo las competencias de cada colaborador, analizando los resultados a la luz del perfil ideal de su respectiva labor y definiendo específicamente las brechas existentes.

De igual modo el proyecto tuvo como objetivo el diseño del Modelo de Servicio, que establece parámetros y comportamientos para lograr la excelencia y calidez del talento humano, con el fin de igualar su nivel al reconocido prestigio técnico y tecnológico con que cuenta el Hospital.

Los resultados obtenidos y el análisis de los mismos, nos ha permitido identificar el personal idóneo para afrontar el cambio cultural hacia el nuevo Modelo de Servicio, identificar las debilidades para definir planes de motivación y capacitación con el personal y hacer el traspaso a las nuevas instalaciones del Hospital Alfredo G. Paulson con un equipo humano que lleve a la institución a mantener y aumentar su reconocido prestigio a nivel nacional e internacional

Durante éste periodo se trabajó en conjunto con el área de Desarrollo Humano y como resultado de dicha gestión, se obtuvieron los siguientes beneficios:

- Diseño y aplicación de pruebas Psicométricas a un total de 1504 colaboradores.
- Evaluación Integral (Pruebas Psicométricas, evaluación de desempeño y logro de indicadores) a 1504 colaboradores.
- Herramienta de integración, que permite la captura, procesamiento y visualización de resultados, asegurando la continuidad o réplica del proceso de evaluación.
- Se definió plan de capacitación para el desarrollo individual de 10 directivos y 33 jefes de área.



JUNTA DE BENEFICENCIA DE GUAYAQUIL
HOSPITAL GINECO-OBSTETRICO
"ENRIQUE C. SOTOMAYOR"
TELÉFONO 2-413317
INSPECTORIA

- Se definió plan de capacitación para el desarrollo por Cargo / Área basado en los resultados de la evaluación integral.
- Definición de la estructura del área de Servicio al Usuario. (Cargos, Perfiles y Funciones)
- Elaboración de Manual de Inducción al servicio.
- Elaboración de 60 Protocolos de Servicio específicos de cargo.
- Definición de estándares de servicios hoteleros para Clínica Privada con base en las mejores prácticas identificadas en el mercado internacional.
- Revisión de procesos de evaluación de satisfacción y diseño de proceso del indicador de servicio interno.
- Creación del Comité de Servicio encargado de la implementación y control del Modelo de Servicio.
- Seminarios de Inducción al Servicio para 900 colaboradores.
- Talleres focalizados de Cultura de Servicio para 105 colaboradores clave dentro del Modelo de Servicio.

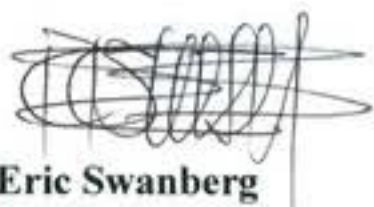
Cabe resaltar el compromiso y profesionalismo mostrado por el personal de London Consulting Group, así como la efectividad de la metodología de diseño e implementación hombro a hombro que utilizan, ya que asegura el compromiso de todos los niveles de la organización y la permanencia de los resultados obtenidos a largo plazo.

Como resultado de lo anterior, nos permitimos recomendar ampliamente los servicios de la firma London Consulting Group para proyectos de consultoría en rediseño de procesos, aumento de productividad y evaluación de necesidades del personal para implementar modelos de mejora continua.

Atentamente,


Francisco Solá
Inspector
Hospital Enrique C.
Sotomayor.


Dr. Luis Hidalgo
Director Técnico
Hospital Enrique C.
Sotomayor.


Eric Swanberg
Gerente
Hospital Enrique C.
Sotomayor