

**PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO EN EL ALBERGUE “ESPERANZA DE VIDA”, DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.**

**DENNIS VANESSA CERON MENESES
GABRIELA GERALDINE PRADO ORTEGA
HAROLD RICHARD MEJIA ROSERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FAULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS FACEA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO EN EL ALBERGUE “ESPERANZA DE VIDA”, DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.**

**Trabajo Final de Diplomado para optar al Título Profesional en
Administración de Empresas**

**DENNIS VANESSA CERON MENESES
GABRIELA GERALDINE PRADO ORTEGA
HAROLD RICHARD MEJIA ROSERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS FACEA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

VICTOR WILLIAM PANTOJA
Asesor

FABIO JESUS IBARRA JARAMILLO
Jurado

San Juan de Pasto Noviembre de 2015.

DEDICATORIAS

Dedico este trabajo y doy gracias a Dios por ser el soporte de mi vida, a mi Mamá, mis hermanos y familia por ser el motor, mi apoyo y mi ejemplo en cada momento.

HAROLD MEJÍA R.

“NO PUEDES GUIAR EL VIENTO...PERO PUEDES CAMBIAR LA DIRECCIÓN DE TUS VELAS”

A Dios...por su infinita bondad y misericordia

A mi Madre Rosario, por su apoyo y amor incondicionales en este camino

A la memoria de mi padre Edgar

A mis hermanos, Liliana, Rodrigo y Nancy... por sus eternos consejos, y su sabiduría al momento de guiarme..

A mi amigo Andrés Calderón, por su confianza y dedicación

A mi sobrina Catalina.. La luz que ilumina el hogar con su hermosa inocencia y sonrisa

A mi amado John Martínez... por tu amor inquebrantable, e impulsarme a salir siempre adelante.

A mis compañeros y amigos, Harold y Gabriela, sin ustedes este triunfo y satisfacción no serían iguales

Al Hospital Universitario Departamental de Nariño, por permitirme desplegar mis fortalezas profesionales y desarrollar el presente proyecto de grado.

Mis mejores amigos, Pacho, Sol, y Muñeco

Este triunfo es para ustedes....

DENNIS VANESSA...

A Dios por darme fortaleza para seguir adelante y darme la oportunidad de vivir esta experiencia y poner en mi camino personas que han sido mi apoyo durante este recorrido. A mis padres y mi hermano quienes son la razón e inspiración para ser lo que soy hoy en día, gracias a que siempre han confiado en mí y han sido un ejemplo a seguir.

Gabriela

RESUMEN

El proyecto Fortalecimiento del albergue “Esperanza de Vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E busca mejorar el albergue para responder a las necesidades de sus usuarios y mejorar la calidad en el servicio; teniendo en cuenta que el proyecto beneficia a personas en situación de vulnerabilidad la infraestructura se adecuara de tal manera que pueda atender a este tipo de población, especialmente a las personas con alguna discapacidad físicas. Para ello se han planeado realizar una serie de actividades y de productos entregables que mejoren la infraestructura.

Por otra parte para atender las necesidades y cumplir con el servicio de alimentación y hospedaje se adecua con implementos apropiados y cantidades necesarias, así por ejemplo elementos de cocina, utensilios, closets, electrodomésticos entre otros. Para llevar a cabo esto se realiza cotizaciones en diferentes almacenes para calcular el costo total.

Cabe destacar que este proyecto beneficia a aquellas personas provenientes de los municipios de Nariño de escasos recursos quienes son pacientes o familiares de pacientes del Hospital. Estas personas se refugian en el albergue dado que no cuentan con suficiente capacidad económica para solventar los gastos de alimentación y hospedaje, necesidad que es solventada con el albergue.

El Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E es el responsable de realizar los estudios socioeconómicos y recibir las solicitudes para ingresar al albergue “Esperanza de vida”; evaluando el cumplimiento de los requisitos exigidos para elegir a las personas con mayor necesidad que puedan ingresar al albergue.

ABSTRACT

Strengthening the hostel project "Life expectancy" of Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E seeks to improve the shelter to meet the needs of its users and improve service quality; considering that the project benefits people vulnerable infrastructure will be adapted so that it can serve this population, especially people with physical disabilities. For that we have planned a series of activities and deliverables that improve infrastructure.

Furthermore to meet the needs and fulfill the food service and lodging it fits with appropriate implements and quantities required, and such elements, utensils, closets, appliances and more. To perform this contribution is made in different stores to calculate the total cost.

Note that this project benefits to people from the municipalities of Nariño poor who are patients or relatives of patients of the Hospital. These people take refuge in the shelter because they do not have sufficient financial means to cover the costs of food and lodging, necessity is solved with the hostel.

The Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E is responsible for conducting socio-economic studies and receive requests to enter the hostel "Life Expectancy"; evaluating compliance with the requirements to choose the people with the greatest need that can enter the hostel.

CONTENIDO

	Pág.
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	13
1.1 ENTIDAD PROPONENTE	13
1.2 INFORMACIÓN GENERAL DE LA FINANCIACIÓN	13
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	14
2.1 RESUMEN DEL PROYECTO	14
2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	14
2.2.1 contribución del proyecto a la política pública.....	15
2.2.1.1 Incidencia en el Plan Nacional de Desarrollo.....	15
2.2.1.2 Incidencia en el plan Departamental de Desarrollo.....	16
2.2.1.3 Incidencia en el Plan Municipal de Desarrollo.....	17
2.2.2 Planteamiento del problema.	17
2.2.3 Análisis de los participantes del proyecto	25
2.2.4 Población afectada y objetivo	28
2.2.5 Objetivos del proyecto	30
2.2.5.1. Objetivo general.....	30
2.2.5.2. Objetivos específicos	30
2.3 PREPARACIÓN DEL PROYECTO.....	32
2.3.1 Descripción técnica de la alternativa del proyecto	32
2.3.2 Análisis del mercado.....	35
2.3.3 Capacidad y beneficiarios.....	36
2.3.4 Localización del proyecto.....	36
2.3.7 Costos del proyecto.	40
2.3.8 Identificación de ingresos y beneficios del proyecto.	42
2.4 TRAYECTORIA Y CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA	44
2.5 CRONOGRAMA	46

2.6 IMPACTOS ESPERADOS.....	48
2.7 EVALUACION FINANCIERA	49
CONCLUSIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	52

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Matriz de influencias directas.....	21
Figura 2. Plano de influencias.....	22
Figura 3. Influencias directas	23
Figura 4. Árbol de Problemas	24
Figura 5. Árbol de Objetivos.....	31

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz Análisis De Participantes.....	26
Tabla 2. Población Objetivo y Afectada 2014	29
Tabla 3. Población Objetivo y Afectada 2015	29
Tabla 4. Análisis de Alternativas	32
Tabla 5. Análisis de mercado y proyección de demanda.....	35
Tabla 6. Costos del proyecto	41
Tabla 7. Beneficio 1.	43
Tabla 8. Beneficio 2.	43
Tabla 9. Beneficio 3.	44

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título	Fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio en el albergue “Esperanza de Vida”, del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.		
Duración meses	12 Meses		
Responsable del proyecto	Nombre: Harold Mejía Dennis Cerón Gabriela Prado	Teléfono: 3168582095 3168554180 3136483693	Dirección electrónica: harimero15@hotmail.com c.dennisvanessa@gmail.com gera9202@hotmail.com
Contacto Ente Territorial	Nombre: Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E	Teléfono: 7-333400	Dirección electrónica:

1.1 ENTIDAD PROPONENTE

Entidad	Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E
Nit	891.200.528-8
País	Colombia
Ciudad	Pasto
Dirección	Parque Bolívar
Teléfono	7-333400

1.2 INFORMACIÓN GENERAL DE LA FINANCIACIÓN

Valor Solicitado	\$ 527.045.994,61
Valor Total	\$ 527.045.994,61

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 RESUMEN DEL PROYECTO

El proyecto Fortalecimiento del albergue “Esperanza de Vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E busca mejorar el albergue para responder a las necesidades de sus usuarios y mejorar la calidad en el servicio; teniendo en cuenta que el proyecto beneficia a personas en situación de vulnerabilidad la infraestructura se adecuara de tal manera que pueda atender a este tipo de población, especialmente a las personas con alguna discapacidad físicas. Para ello se han planeado realizar una serie de actividades y de productos entregables que mejoren la infraestructura.

Por otra parte para atender las necesidades y cumplir con el servicio de alimentación y hospedaje se adecua con implementos apropiados y cantidades necesarias, así por ejemplo elementos de cocina, utensilios, closets, electrodomésticos entre otros. Para llevar a cabo esto se realiza cotizaciones en diferentes almacenes para calcular el costo total.

Cabe destacar que este proyecto beneficia a aquellas personas provenientes de los municipios de Nariño de escasos recursos quienes son pacientes o familiares de pacientes del Hospital. Estas personas se refugian en el albergue dado que no cuentan con suficiente capacidad económica para solventar los gastos de alimentación y hospedaje, necesidad que es solventada con el albergue.

El Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E es el responsable de realizar los estudios socioeconómicos y recibir las solicitudes para ingresar al albergue “Esperanza de vida”; evaluando el cumplimiento de los requisitos exigidos para elegir a las personas con mayor necesidad que puedan ingresar al albergue.

2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la identificación del problema se utilizó la metodología de lluvia de ideas, identificando y definiendo los problemas que más inciden para la identificación del problema central por medio de la evaluación de las variables y su grado de incidencia y dependencia entre cada una de ellas.

2.2.1 contribución del proyecto a la política pública. Por medio del proyecto se busca mejorar las condiciones acceso a salud de la población como un derecho fundamental e irrenunciable de las personas, y de esta manera contribuir al logro de los objetivos enmarcados en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País”, como también en el plan de desarrollo Departamental de Nariño 2012 – 2015 “Nariño Mejor” y en el plan municipal de desarrollo 2012 – 2015 “Pasto Transformación Productiva.

2.2.1.1 Incidencia en el Plan Nacional de Desarrollo. El Proyecto se enmarca en el Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País” 2014- 2018 en el capítulo 6 denominado “Movilidad Social” dentro del objetivo dos que se enfoca en “mejorar las condiciones de salud de la población colombiana y propiciar el goce efectivo del derecho a la salud, en condiciones de calidad, eficiencia, equidad y sostenibilidad”.

Dentro de este objetivo del plan nacional de desarrollo se hace énfasis en la salud universal y de calidad como una de las condiciones básicas para preservar el bienestar de la población puesto que esto permitirá asegurar que se desarrollen en las personas su potencial productivo y demás capacidades que fortalecen la movilidad social y por ende mejorar la competitividad.

Es importante resaltar que dentro del Plan Nacional de Desarrollo se hace énfasis que “el derecho fundamental a la salud, como derecho autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo, se constituye en uno de los elementos primordiales para “alcanzar la equidad y el desarrollo humano sostenible, afectando positivamente los determinantes sociales de la salud y mitigando los impactos de la carga de enfermedad sobre los años de vida saludables...” (Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018: 249).

- **Objetivo Específico del Plan Nacional de Desarrollo**

El objetivo específico en el que se apoya el proyecto es “Aumentar el acceso efectivo a los servicios y mejorar la calidad en la atención” objetivo ante el cual el Plan Nacional de Desarrollo enfatiza que “es preciso mejorar el acceso, la oportunidad, la eficiencia y la coordinación entre los diferentes agentes con miras obtener mejores resultados en salud”. (Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018: 250).

- **Estrategia del Plan Nacional de Desarrollo**

La estrategia en la que se enmarca el proyecto dentro del Plan nacional de Desarrollo para dar cumplimiento al objetivo y mejorar las condiciones de salud de la población colombiana es la estrategia de “Incentivar la inversión pública hospitalaria en condiciones de eficiencia” con la cual se pretende que “el programa de inversión pública hospitalaria fortalezca la capacidad instalada asociada con la prestación de servicios de salud, en los componentes de infraestructura física, equipamiento biomédico, industrial, tecnológico y mobiliario de las empresas sociales del estado (ESE)”. (Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018:256).

2.2.1.2 Incidencia en el plan Departamental de Desarrollo. El proyecto titulado “Fortalecimiento del Funcionamiento del Albergue Esperanza de Vida, del Hospital Universitario Departamental de Nariño Empresa Social del Estado”, se enmarca dentro del Plan Departamental de Desarrollo en:

Eje estratégico: Nariño solidario, incluyente y generador de oportunidades para el buen vivir.

Programa: Salud para el buen vivir mirada estratégica; teniendo en cuenta que el gobierno departamental continuará avanzando en el cumplimiento de varios de los Objetivos de Desarrollo del Milenio relacionados directamente con la salud de la población más vulnerable: Se reconoce que la salud de las personas depende de diversos factores que influyen en su estado de salud y que se denominan determinantes sociales, entre estas las situaciones socioeconómicas, geográficas, étnicas o de género, dando respuesta a la población de cada una de las trece subregiones del Departamento.

Será una prioridad en la agenda del gobierno departamental la gestión y ejecución de proyectos para construcción y mejoramiento de infraestructura en salud con enfoque de gestión del riesgo, para las subregiones más afectadas, en especial por ola invernal, a través del Fondo de Compensaciones. El objetivo en el cual se encuentra el proyecto es: Contribuir al mejoramiento de la salud y calidad de vida de las y los nariñenses, bajo los principios de intersectorialidad y complementariedad.

Subprograma: Prestación de servicios de salud, Mejorar la calidad de la atención en salud en el marco del Sistema Obligatorio de garantía de la calidad en salud SOGCS.

Meta: Garantizada la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y humanización con enfoque diferencial y preferente.

Nombre del indicador: Porcentaje de prestadores de servicios de salud cumpliendo con los estándares de habilitación. (*Plan de Desarrollo Departamental “Nariño Mejor” 2012-2015, página 111,112,113*).

2.2.1.3 Incidencia en el Plan Municipal de Desarrollo. Teniendo en cuenta el acuerdo número 008 del 31 de Mayo de 2012 por el cual se adopta el plan de desarrollo municipal de pasto 2012 – 2015 “Pasto transformación productiva” el proyecto está asociado al Título dos, capítulo 5, Línea estratégica “Progreso social incluyente”, lo anterior en cumplimiento al objetivo general en el que se menciona que se debe brindar posibilidades efectivas y de calidad para acceder a salud, educación, vivienda y otros, haciendo énfasis en la atención de población pobre y vulnerable; población que es objetivo de nuestro proyecto; donde el albergue busca ayudar a aquellas personas que no cuentan con los recursos económicos suficientes, brindándoles un espacio donde puedan hospedarse y alimentarse bajo ningún costo para estas personas.

Por otra parte el proyecto se incorpora dentro del programa “Corresponsabilidad Social” dado que apoya a las personas en situación de pobreza y en situación vulnerable. Lo proyecto pretende es que aquellas personas que no tienen un lugar donde refugiarse durante su estancia en el hospital o la de un familiar hospitalizado puedan hacerlo en el albergue “Esperanza de vida” en donde se les brinda todos los servicios básicos, además de hospedaje y alimentación durante un tiempo prudencial. (*Plan de Desarrollo Municipal “Pasto transformación productiva” 2012-2015, páginas 49 a 58*)

2.2.2 Planteamiento del problema. La baja calidad en la prestación de los servicios de hospedaje y alimentación albergue Esperanza de vida a la población vulnerable del Hospital Universitario Departamental de Nariño se ha visto afectado por diferentes situaciones y afectaciones en los ámbitos que envuelven el funcionamiento de esta fundación. Las instalaciones no son las adecuadas, teniendo en cuenta que la fundación posee rutas de acceso no aptas para todo tipo de personas en específico aquellos con algún tipo de discapacidad; las paredes se han visto afectadas por grietas y goteras, lo cual ha venido deteriorando poco a poco la estructura general de la fundación; agregando a ello, se cuenta con una terraza totalmente insegura, ya que no se encuentra terminada en su totalidad, y solo tiene muros medios sin ningún tipo de rejas o pasamanos que aseguran la integridad de los usuarios.

Teniendo en cuenta la poca inversión que se realiza en el personal del albergue se evidencia que hace falta acompañamiento profesional para los usuarios, en lo referente a psicólogos o trabajadores sociales que brinden el apoyo suficiente y que generalmente se hace necesario para este tipo de población vulnerable, que en general se encuentra pasando por situaciones difíciles que requieren acompañamiento y un fortalecimiento profesional, lo cual puede garantizar un bienestar colectivo, incrementando el impacto de la responsabilidad social que resta el Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Todo este tipo de situaciones puede provocar situaciones problema; ejemplificando se incrementaría el riesgo para las personas que se encuentren hospedadas, de igual manera para el personal que labora en esta fundación. Se podría incrementar la propensión a enfermedades de cualquier tipo de índole teniendo en cuenta las malas condiciones en las que se pudiese encontrar la casa en general, y los diferentes implementos de dotación en la misma, por ejemplo los armarios deteriorados con polvillo perjudiciales para el sistema respiratorio de los usuarios, de igual manera las goteras y grietas en la estructura lo cual puede generar humedad y fugas de aire que también afectarían la salud de los usuarios. Todo este tipo de situaciones genera una problemática que impacta directamente en la estabilidad, comodidad y satisfacción generalizada tanto del cliente interno como externo.

De acuerdo con las diferentes variables problema encontradas se identificaron las principales causas y efectos del problema de la baja calidad en la prestación del servicio de hospedaje y alimentación en el albergue esperanza de vida, que pertenece al Hospital Universitario Departamental de Nariño hace aproximadamente 18 años, discriminados fueron los siguientes:

Causas

- ✓ Los accesos para personas discapacitadas son inadecuados

Las rampas de acceso al albergue son demasiado angostas, lo cual ha dificultado el ingreso de sillas de ruedas y camillas, lo anterior trae como consecuencia que las personas con algún tipo de incapacidad física o alguna condición que no les permita moverse temporalmente ingresen fácilmente sin presentar ningún tipo de obstáculos o inconvenientes.

- ✓ Muebles y enceres obsoletos y en mal estado

Algunos de los implementos con los cuales el albergue puede realizar sus funciones como son, camas, armarios, y algunos electrodomésticos, son

obsoletos, se encuentran en mal estado general o presentan deterioro. Por lo cual los usuarios se han visto afectados en la ausencia de lugares confortables durante su estancia, además de propender también al mal tratamiento de los alimentos, teniendo en cuenta que la nevera que se tienen en la fundación no funciona correctamente en toda su capacidad.

✓ Escasa dotación para la prestación del servicio

El albergue no cuenta con suficientes y adecuados utensilios de cocina, ropa de cama y colchones, lo cual ha causado que los usuarios del albergue cuando se encuentran a plena capacidad tengan que esperar para recibir sus alimentos, de igual manera pueden estar expuestos a algún tipo de enfermedad teniendo en cuenta que los colchones no tienen protectores anti fluidos como barrera a alguna propagación de infecciones o enfermedades

✓ Bajo nivel de inversión en el albergue

La inversión que se realiza en el albergue por parte del Hospital en general no es muy alta, lo cual ha generado situaciones que impiden el mejor desempeño y funcionamiento del mismo. Mayormente las inversiones que se llevan a cabo en el albergue son para un sostenimiento básico, el cual incluye pago de personal de cocina, un administrador y auxiliar de apoyo, además de financiar la compra de alimentos. Pero esto se ha visto reflejado en las problemáticas generales del albergue, además de no contar con otro tipo de personal que brinde apoyo profesional a los usuarios, como son un psicólogo y un trabajador social.

✓ Escaso apoyo psicológico y social a los usuarios del albergue

Teniendo en cuenta que las personas que se encuentran en el albergue a la situación de no tener solvencia económica para su estancia se suma la situación de salud en la que se encuentra en el caso cuando los usuarios son pacientes, o cuando son familiares de una persona que se encuentre internada en el hospital por alguna calamidad, accidente o enfermedad; esto hace que las personas no se encuentren bien emocionalmente, están bajo presión y situaciones de estrés pero el problema radica en que el albergue no cuenta con un personal idóneo para apoyar y atender estas personas se puede decir que los usuarios se encuentran solos en el albergue bajo ninguna atención especial.

Efectos

✓ Baja calidad en la prestación del servicio

Aunque el albergue ya viene funcionando desde hace algún tiempo no se presta un buen servicio, dado que no cuenta con las condiciones estructurales adecuadas, no cuenta con personal especializado, los implementos no son suficientes y son inadecuados; entre otros aspectos que hacen que el albergue no brinde un buen servicio a sus usuarios.

✓ Bajo nivel de satisfacción de los usuarios

Los usuarios que han hecho uso de este servicio no se sienten satisfechos puesto que a pesar de que es una ayuda económica y apoyo para ellos, el establecimiento no se encuentra en las mejores condiciones, como ejemplo las goteras que existen por el mal estado del techo; es muy difícil permanecer en el albergue cuando hay lluvia.

✓ Escasa estabilidad del usuario

Los usuarios del albergue en general son población vulnerable la cual se encuentra sometida a situaciones de presión, además de no contar con un lugar adecuado de residencia y alimentación durante su estancia en nuestra ciudad. Lo cual repercute directamente en su estabilidad física, mental y emocional.

✓ Incomodidad en las instalaciones del albergue

Algunos de los implementos como colchones no están en condiciones adecuadas para atender a las personas además de no ser suficientes, al igual que la ropa de cama, utensilios de cocina entre otros que no permiten desarrollar con éxito las actividades de cocina y hace incomodo pasar la noche en estas instalaciones.

✓ Instalaciones inadecuadas

Las instalaciones no son adecuadas para prestar el servicio dado que hacen faltas rampas de acceso para personas en situación de discapacidad, existen aberturas en el techo, las gradas no cuentan con pasamanos adecuados y gradas sin antideslizantes, entre otros.

✓ Usuarios con alta probabilidad de contraer enfermedades

El consumo de alimentos con un tratamiento inadecuado, y el estado de las instalaciones como la humedad, el aseo de las mismas pueden generar enfermedades o situaciones que afectan a los usuarios directamente.

Para la identificación del problema central, sus causas y sus efectos se evaluó el nivel de incidencia de los problemas y la relación que tiene cada uno de ellos en la matriz de evaluación de influencias directas donde se describen las influencias directas entre las variables que definen el sistema.

Figura 1. Matriz de influencias directas

	1 : Mantenimie	2 : Mue-encer	3 : Dotacion	4 : Estabilida	5 : Inversion	6 : Apoyo prof	7 : Baja Calid	8 : Satisfacci	9 : Incomodida	10 : Instalacio	11 : enfermedad
1 : Mantenimie	0	0	0	2	0	0	3	2	3	3	0
2 : Mue-encer	0	0	3	2	0	0	2	2	2	0	2
3 : Dotacion	0	0	0	3	0	0	2	3	3	0	2
4 : Estabilida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5 : Inversion	1	3	3	2	0	3	2	2	1	1	1
6 : Apoyo prof	0	0	0	3	0	0	2	3	3	0	3
7 : Baja Calid	1	1	1	1	1	1	0	2	2	0	2
8 : Satisfacci	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 : Incomodida	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
10 : Instalacio	0	0	0	3	0	0	2	3	3	0	2
11 : enfermedad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

© LIPSOR-EPITA-MICMAC

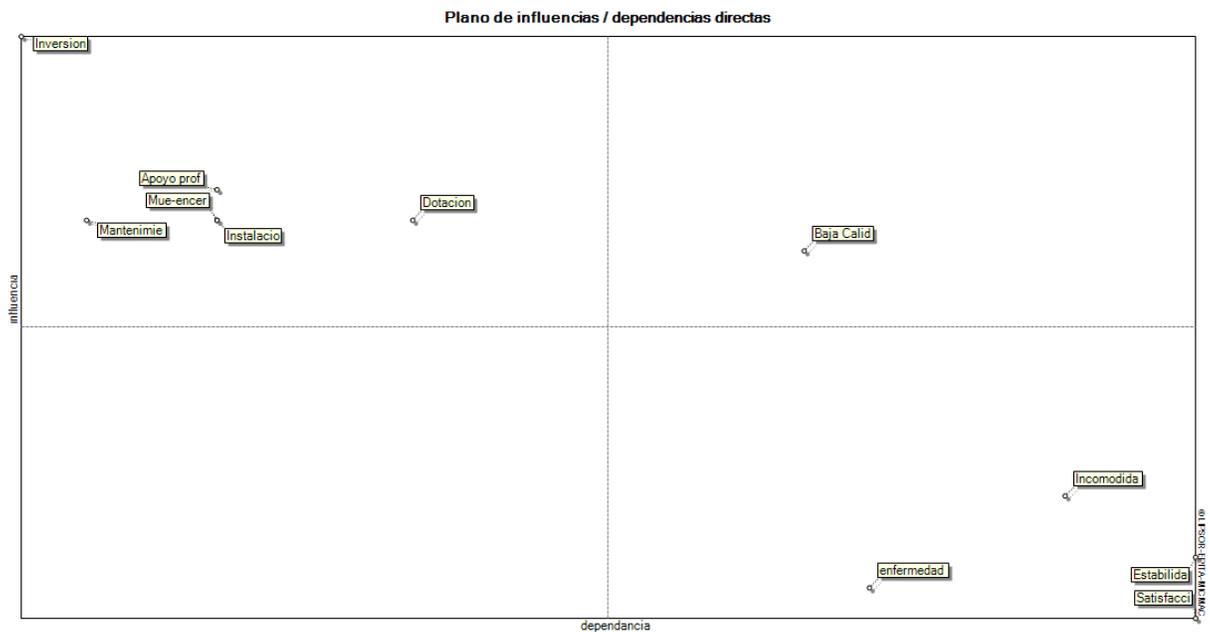
Fuente: Elaboración propia

Las influencias se puntúan de 0 a 3, con la posibilidad de señalar las influencias potenciales:

- 0: Sin influencia
- 1: Débil
- 2: Media
- 3: Fuerte

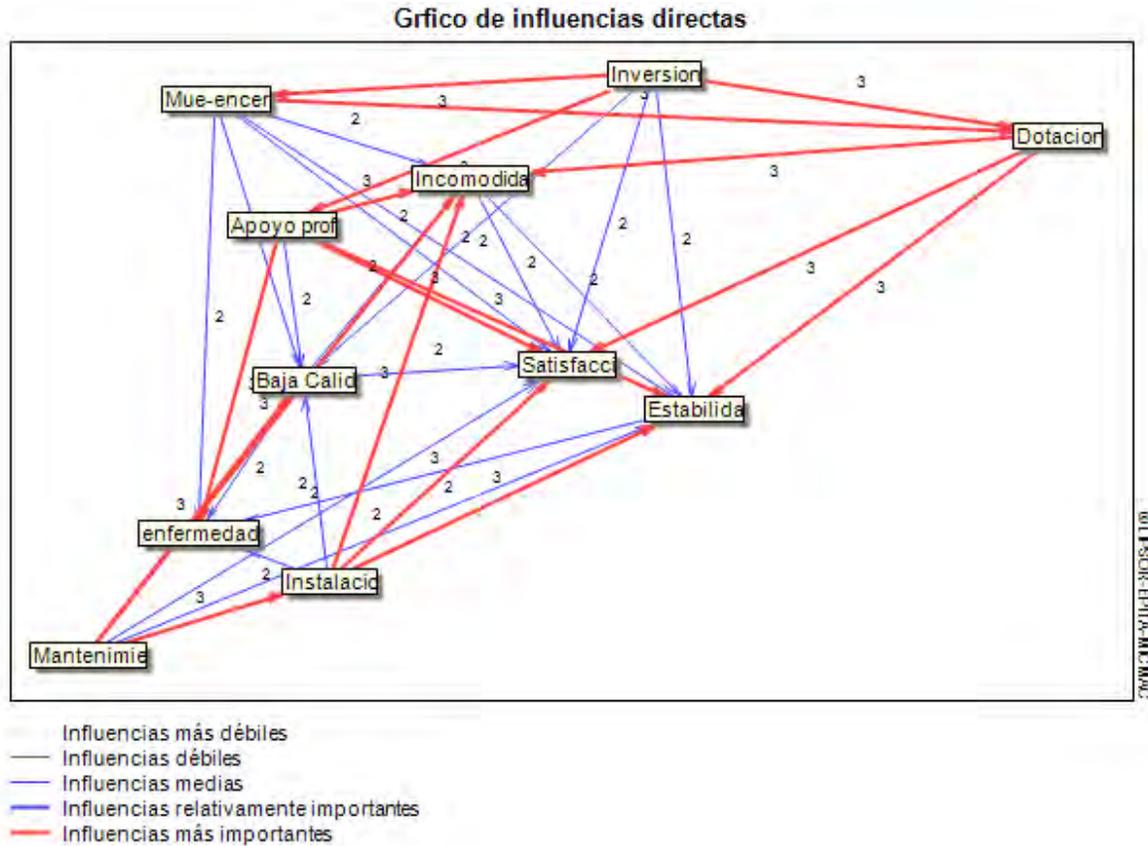
A partir de la evaluación realizada en la matriz de influencias directas se determinó el plano de influencias directas (figura 2) y el grafico de influencias directas (figura 3).

Figura 2. Plano de influencias



Fuente: Esta investigación.

Figura 3. Influencias directas



Fuente: Esta investigación.

Por medio de la información suministrada y analizada en la matriz de influencias directas y en plano de influencias, y siguiendo la metodología general ajustada (MGA) se identificó que el problema central es: *“Baja calidad en el servicio del albergue “Esperanza de Vida” a la población vulnerable del Hospital Universitario Departamental De Nariño E.S.E.”*

- Como causas directas del problema principal se identificaron las siguientes:
- Causa directa 1: Escaso apoyo psicológico y social a los usuarios del albergue.
 - Causa directa 2: Instalaciones inadecuadas.
 - Causa directa 3: Escasa dotación para la prestación del servicio.

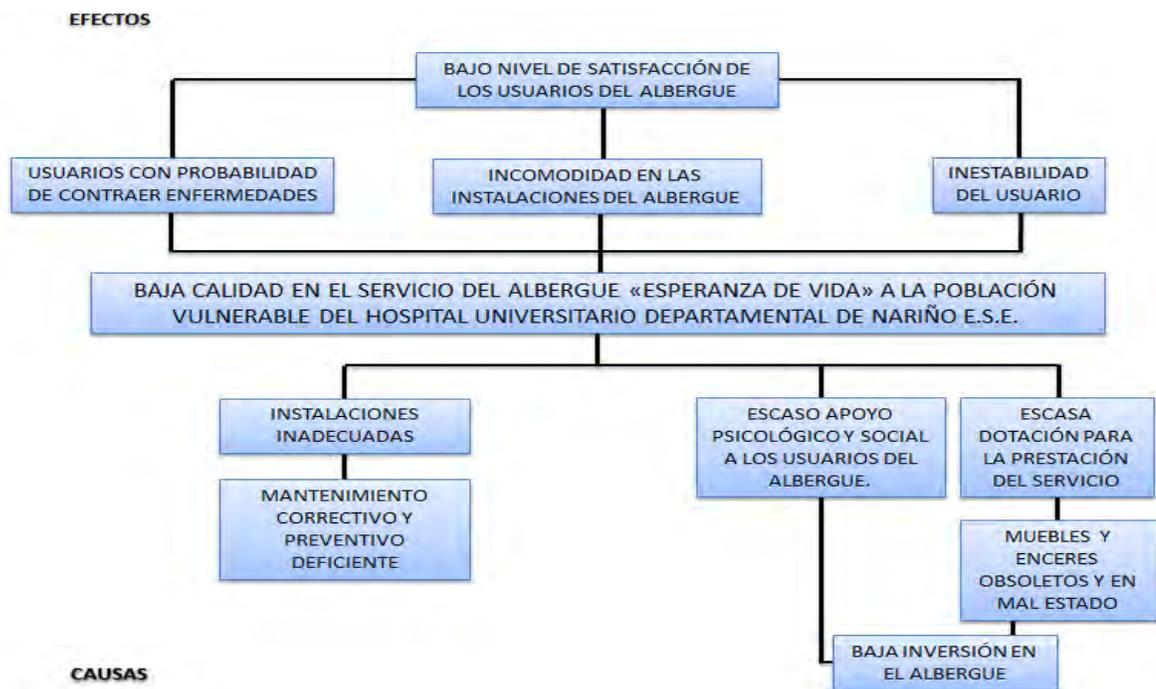
Entre las causas indirectas se identificaron las siguientes:
 Causa indirecta 1: Mantenimiento correctivo y preventivo deficiente
 Causa indirecta 2: Muebles y enceres obsoletos y en mal estado.
 Causa indirecta 3: Baja inversión en el albergue

Como efectos se determinaron los siguientes:

Efecto directo 1: Usuarios con probabilidad de contraer enfermedades.
 Efecto directo 2: Incomodidad en las instalaciones del albergue.
 Efecto directo 3: Inestabilidad física, mental y emocional del usuario.

Dentro de los efectos indirectos se determinó que el efecto causado por los anteriores efectos directos es el Bajo nivel de satisfacción de los usuarios del albergue.

Figura 4. Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración Propia

2.2.3 Análisis de los participantes del proyecto. El Proyecto busca brindar un servicio de hospedaje y alimentación de excelente calidad a los usuarios del albergue “Esperanza de Vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño” que acuden a esta fundación con el fin conseguir un lugar que supla sus necesidades básicas durante su estancia en la ciudad, mientras que acuden a los servicios de salud sin inconvenientes ni contratiempos con el fin de dar tratamiento oportuno a la patología que desean tratar en las instalaciones del hospital y contribuir de esta manera a que la población más vulnerable del hospital acceda a los servicios de salud con calidad y oportunidad y se dé cumplimiento a los objetivos del departamento y del plan nacional de desarrollo en cuanto a que toda la población del país pueda acceder a los servicios de salud sin inconvenientes.

Los participantes dentro del marco de este proyecto, en primer lugar serán los usuarios de escasos recursos y sus familiares que acuden al Hospital Universitario Departamental de Nariño, quienes provienen de diferentes municipios del departamento para dar continuidad a sus tratamientos patológicos; el Hospital Universitario Departamental que en su calidad de ser una entidad acreditada y de nivel 3 de atención en los servicios de salud busca que todos sus usuarios reciban un servicio de calidad y de manera oportuna, que logre mejorar la calidad de la salud en las personas a través de todos sus servicios, infraestructura, tecnología y su talento humano. En segunda instancia se encuentran como participantes la gobernación de Nariño y la alcaldía municipal de Pasto que buscan el progreso social y mejorar calidad de vida de las personas como una meta que permita el logro de un desarrollo sostenible en la región.

Tabla 1. Matriz Análisis De Participantes

MATRIZ ANÁLISIS DE PARTICIPANTES										
ACTORES	TIPO DE ENTIDAD				ROLES DE LOS ACTORES	EXPECTATIVAS FRENTE AL PROYECTO	PROBLEMAS PERCIBIDOS	TIPO DE ACTITUD		
	PUB	PRIV	ONG	OC				+	-	I
Gobernación de Nariño	X				Cooperante	Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los programas sociales a favor de la niñez, la juventud, la tercera edad y la población en situación de discapacidad y de mayor vulnerabilidad.	La población de zonas rurales no cuenta con la suficiente capacidad económica para hospedarse en la ciudad el tiempo que dure el tratamiento de la salud	X		
						Fortalecer las acciones de promoción y prevención en salud.				
						Garantizar la cobertura total del aseguramiento en salud. Mejorar la calidad de la atención, especialmente de los sectores más vulnerables de la Población nariñense.				
Alcaldías del Municipio de Pasto	X				Cooperante	brindar posibilidades efectivas y de calidad para acceder a salud, educación, vivienda y otros	Población con escasos recursos para acceder a los servicios de salud.	X		
						apoya a las personas en situación de pobreza y en situación vulnerable				
Departamento Nacional de Planeación DNP	X				Cooperante	Promover el desarrollo rural, desarrollo social, infraestructura y sostenibilidad ambiental para los campesinos de la región.	Desarticulación de los actores	X		
							Escasa inversión en el sector agro industrial de la región.			
							Escasa inversión en el sector agro industrial de la región.			
							Escasa inversión en el sector agro industrial de la región.			
Usuarios y Familia		X			Potenciales beneficiarios.	Recibir un servicio de calidad y oportunidad en el hospedaje y alimentación del albergue.	Baja calidad en el servicio de hospedaje y alimentación	X		
							Incomodidad en las instalaciones			
Hospital Universitario Departamental de Nariño	X				Cooperante	Mejorar la capacidad instalada (ampliar la infraestructura física, adquisición de nueva tecnología y dotación hospitalaria).	Escaso apoyo psicológico y social a los usuarios	X		
						Brindar una atención, oportuna, efectiva, humanizada, personalizada y segura.	Deficiente mantenimiento de las instalaciones			
						Resolver de manera integral y continua los problemas de salud de todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Instalaciones inadecuadas			
Talento Humano HUDN		X				Satisfacer las necesidades de la población vulnerable del hospital que acude a los servicios del albergue, dando un trato adecuado y humanizado en la atención de los usuarios.	Escaso apoyo social y psicológico de las personas.	x		
							Usuarios con problemas emocionales.			

Fuente: Elaboración Propia

- **Usuarios y familiares**

Los usuarios y sus familiares son los principales beneficiarios del proyecto del fortalecimiento del albergue puesto que con este proyecto se pretende mejorar la atención y el servicio de esta fundación en pro de garantizar la satisfacción de los usuarios y sus familiares quienes acuden al albergue porque no cuentan con los recursos necesarios para pagar un hospedaje y alimentación mientras se encuentran recibiendo un servicio de salud para el tratamiento de una patología ya sea para ellos mismos o de algún familiar. Por lo general los usuarios del albergue son personas de otros municipios del departamento.

- **Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.**

El Hospital Departamental de Nariño E.S.E., es una Empresa Social del Estado Acreditada que presta servicios de salud, de mediana y alta complejidad con estándares superiores de calidad a la comunidad del Departamento de Nariño y del Sur Occidente Colombiano.

Para la prestación de los servicios en salud cuenta con un Talento Humano altamente calificado y comprometido con la seguridad integral del paciente, quienes, a través del conocimiento científico, moderna tecnología y eficiente gestión financiera brindan con afecto, respeto y amabilidad, respuestas a las necesidades y expectativas en salud de los usuarios y sus familias, constituyéndose además en la principal base docente de prácticas de formación e investigación académica en la región.

- **Talento humano HUDN**

El talento humano del Hospital Universitario de Nariño es un participante cooperante en el proyecto puesto que a través de su conocimiento puede aportar al servicio del albergue, para que de esta manera se pueda satisfacer a los usuarios no solo en sus necesidades básicas sino también ofrecer servicios adicionales con el fin de acompañar a los usuarios en su estancia el tiempo que se tengan que quedar en la ciudad recibiendo los servicios de salud por los que acuden al Hospital.

- **Alcaldía de Pasto**

El Municipio de Pasto es una entidad territorial que establece las políticas y estrategias para promover el desarrollo y la productividad con ética pública y transparencia, satisfaciendo las necesidades básicas de sus ciudadanos para generar una mejor calidad de vida.

- **Departamento nacional de planeación**

El DNP es una entidad eminentemente técnica que impulsa la implantación de una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno; su principal función es liderar, coordinar y articular la planeación de mediano y largo plazo para el desarrollo sostenible e incluyente del país. En este sentido el DNP juega un papel importante en la realización de este proyecto ya que su apoyo será apoyar el proyecto con el seguimiento en la implantación.

- **Gobernación de Nariño**

El Departamento de Nariño es una entidad territorial administrativa del Estado, cuyas funciones entre otras, están dirigidas a promover la participación comunitaria, el mejoramiento social, económico y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asignen la Constitución Política, artículos 287, 311 y las leyes correspondientes. A través de la Secretaria de Agricultura se fomenta y promueve el desarrollo del sector agropecuario del Departamento.

2.2.4 Población afectada y objetivo

Población Afectada por el Problema. El problema afecta a toda la población usuaria de los servicios del Hospital Universitario Departamental de Nariño, proveniente del Sur Occidente Colombiano (Departamentos de Nariño, Cauca y Putumayo), y Norte del Ecuador. Se determinan muestras significativas de personas de diferentes poblaciones del departamento, teniendo en cuenta que los usuarios del Hospital y del albergue son provenientes de varias localidades, por lo que se puede afirmar que este proyecto se constituye como un macroproyecto que afecta a todo el departamento y algunas poblaciones diferentes, de igual manera existen algunos casos, en la que se han albergado personas extranjeras.

✓ Población Afectada por el Problema.

Tabla 2. Población Objetivo y Afectada 2014

POBLACIÓN OBJETIVO Y AFECTADA 2014			
ITEM	Total	Hombres	Mujeres
POBLACIÓN TOTAL	1.722.945	864.728	858.217
0 - 6	228.962	116.960	112.002
7 - 14	265.873	135.050	130.823
15 - 17	99.695	50.963	48.732
18 - 26	271.472	140.662	130.810
27 - 59	676.936	335.316	341.620
60 EN ADELANTE	180.007	85.777	94.230
OTRAS ESTADÍSTICAS			
INDÍGENAS	172.762		
AFRODESCENDIENTES	300.733		
ROM (GITANA)	160		
DESPLAZADOS	172.706		
DISCAPACITADOS	135.907		
POBREZA	299.134		

Fuente: Cálculos efectuados por la Oficina de Planeación del HUDN (2014-2015) basados en estadísticas DANE y producción, registros individuales de prestación de servicios 2014 y primer semestre 2015 brindadas por la oficina de estadística de la institución.

Tabla 3. Población Objetivo y Afectada 2015

POBLACIÓN OBJETIVO Y AFECTADA 2015			
ITEM	Total	Hombres	Mujeres
POBLACIÓN TOTAL	1.744.228	875.449	868.779
0 - 6	229.156	117.016	112.140
7 - 14	264.556	134.452	130.104
15 - 17	100.066	50.965	49.101
18 - 26	274.340	142.087	132.253
27 - 59	691.208	342.904	348.304
60 EN ADELANTE	184.902	88.025	96.877
OTRAS ESTADÍSTICAS			
INDÍGENAS	172.762		
AFRODESCENDIENTES	300.733		
ROM (GITANA)	160		
DESPLAZADOS	172.706		
DISCAPACITADOS	135.907		
POBREZA	299.134		

Fuente: Cálculos efectuados por la Oficina de Planeación del HUDN (2014-2015) basados en estadísticas DANE y producción, registros individuales de prestación de servicios 2014 y primer semestre 2015 brindadas por la oficina de estadística de la institución.

Esta población se basa en las estadísticas proyectadas por el DANE para el año 2014 y 2015, teniendo en cuenta también los registros individuales de prestación de servicios (RIPS) en lo referente a procedencia, lo que permite identificar a los usuarios provenientes de otros departamentos del sur – occidente del país

✓ **Población Objetivo**

La población objetivo del proyecto se constituye en la directamente afectada por el problema, es decir la población usuaria de los servicios del Hospital Universitario Departamental de Nariño, principalmente la población en condiciones de vulnerabilidad.

En general la población objetivo se distribuye en hombres y mujeres en el rango de edades de los cero años a los 70 años que se encuentren en recibiendo algún tipo de tratamiento que les impida el retorno a sus hogares durante cierto periodo de tiempo y aquellas personas usuarios o acompañantes que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, o que se cataloguen en poblaciones afrodescendientes, indígenas, desplazados, discapacitados, o en condiciones de pobreza extrema; donde se determine después de un estudio de caso que efectivamente no tienen los recursos suficientes para costear su estancia y alimentación en nuestra ciudad mientras se da por finalizado su tratamiento hospitalario.

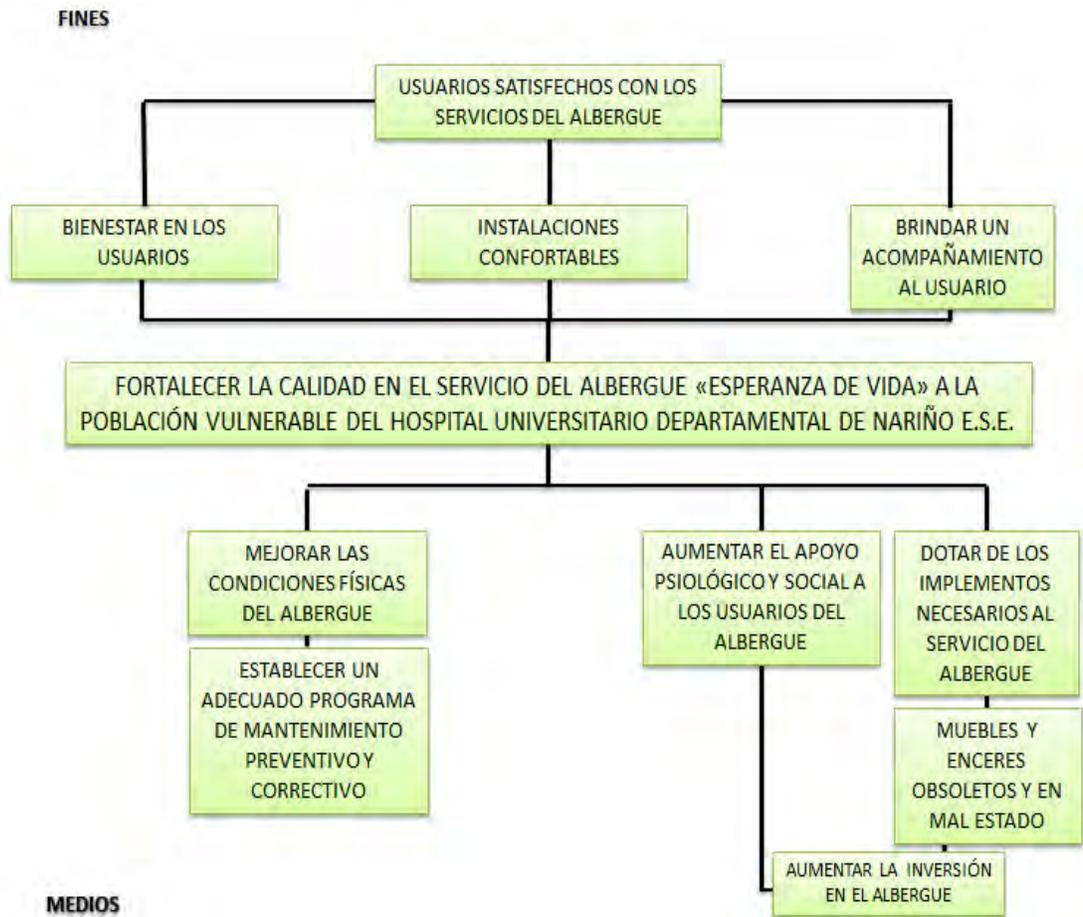
2.2.5 Objetivos del proyecto

2.2.5.1. Objetivo general. Mejorar la calidad en el servicio del albergue “Esperanza de Vida” a la población vulnerable del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.

2.2.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Aumentar el apoyo psicológico y social a los usuarios del albergue para dar una mayor atención a la situación de cada usuario.
- ✓ Mejorar las condiciones físicas y de infraestructura del albergue con el fin de brindar mayor seguridad y comodidad a los usuarios.
- ✓ Dotar de los implementos, equipos, muebles y enseres para el funcionamiento del albergue.

Figura 5. Árbol de Objetivos



Fuente: Esta investigación.

2.3 PREPARACIÓN DEL PROYECTO

2.3.1 Descripción técnica de la alternativa del proyecto

Tabla 4. Análisis de Alternativas

CRITERIOS	PESO ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS					
		OBJETIVO 1		OBJETIVO 2		OBJETIVO 3	
		CALIF .	POND .	CALIF .	POND .	CALIF .	POND .
Sostenibilidad física	0,2	5	0,2	1	1	4	0,8
Localización	0,1	4	0,2	2	0,4	3	0,3
Impacto esperado	0,3	5	1,5	5	1,5	5	1,5
Recurso Humano disponible	0,1	1	0,5	5	0,1	2	0,2
Aceptabilidad por los usuarios	0,3	5	1,5	5	1,5	5	1,5
TOTAL	1		3.9		4,5		4,3

Fuente: Esta investigación.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de análisis de alternativas, para llevar a cabo el desarrollo del proyecto en primera instancia se elige la alternativa con mayor ponderación, para este caso la alternativa elegida esta en relación al objetivo específico 2 el cual mencionar que se va a mejorar las condiciones físicas del albergue para incrementar la calidad en el servicio y brindar un alto nivel de confort al usuario; dentro de la cual se pretende adecuar los espacios físicos del albergue, como por ejemplo ampliar rampas de acceso para personas con alguna discapacidad física, además de adicionar mecanismos y elementos que hagan más seguras las instalaciones; por otra parte se pretende arreglar las goteras y grietas de la infraestructura mediante los mecanismos y herramientas técnicas adecuadas, además de realizar un mantenimiento periódico a las mismas; lo anterior con el fin de incrementar la calidad del albergue “Esperanza de vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E en pro de que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio prestado.

La alternativa del proyecto “Mejorar las condiciones físicas del albergue” tiene como finalidad incrementar la calidad en el servicio para que este se eficiente oportuno para los usuarios; así se busca mejorar las instalaciones y adecuarlas a las necesidades de los mismos con lo cual se pretende cubrir las necesidades básicas de aquellas personas vulnerables que accedan al servicio; prestando un servicio con las mejores condiciones de calidad A continuación se describe el proceso de servicio y atención al usuario del albergue “Esperanza de vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E:

Servicios a prestar:

- ✓ Alimentación: En el albergue se solventaran tres comidas diarias, desayuno, almuerzo cena para los usuarios que se encuentren hospedados en el mismo; el menú será asesorado por nutricionistas del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E sin ningún costo adicional, garantizando las propiedades nutricionales del mismo.
- ✓ Hospedaje: La capacidad de hospedaje a los usuarios es para un máximo de 21 personas diarias, y cada una tendrá una permanencia de tres días máximo. Se adecua con camas metálicas sencillas, colchonetas y ropa de cama adecuada.
- ✓ Atención psicológica y social: Teniendo en cuenta que los usuarios del albergue “Esperanza de vida” son personas en situación de vulnerabilidad y de escasos recursos; se contrata personal especializado e idóneo para asesorar hacer un seguimiento físico y emocional a los usuarios.
- ✓ Servicios Básicos: El albergue cuenta con instalaciones adecuadas para personas en situación de vulnerabilidad, además de contar con los servicios públicos necesarios para solventar las necesidades básicas.
- ✓ Áreas Comunes: El albergue cuenta con algunos espacios como la terraza, patio y sala como zonas comunes y de esparcimiento en donde pueden ver televisión o realizar otro tipo de actividades individuales o en grupo durante su estancia en el albergue.

Tiempo de estancia por persona

- ✓ Máximo tres días por persona: Entendiendo la necesidad de todos los usuarios pacientes que llegan al hospital en condición de vulnerabilidad, contando con la capacidad de un máximo de 21 personas diarias, se establece que los usuarios no podrán hacer uso de los servicios prestados por más de tres días.

Requisitos

- ✓ Ser una persona entre estratos 0 y 2
- ✓ Provenir de un municipio del Departamento de Nariño o un corregimiento de la ciudad de Pasto
- ✓ No tener familiares residentes en la ciudad
- ✓ Ser paciente del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E.
- ✓ Ser familiar (padre, madre, hijo(a), hermano(a) o abuelo(a)), de un paciente hospitalizado en el Hospital Departamental

Proceso de atención

Para llevar a cabo el proceso de atención en el albergue “Esperanza de vida” del hospital Universitario Departamental de Nariño se deben seguir las siguientes pautas:

- ✓ Recepción de solicitud de refugio en el albergue: Los usuarios en situación de vulnerabilidad y que provengan de municipios del departamento de Nariño y sector rural de la ciudad de Pasto deben realizar esta solicitud para una fecha determinada a corto plazo.
- ✓ Análisis de solicitudes y cumplimiento de requisitos: Luego de la recepción de la solicitud el hospital se encargara de revisar que toda la documentación exigida este completa y sea la adecuada.
- ✓ Estudio socioeconómico: una vez aceptado el requisito se procede a realizar un estudio socioeconómico para comprobar que efectivamente está entre los estratos 1 y 2 y que se encuentre en situación de vulnerabilidad
- ✓ Aceptación: Posteriormente si cumple con todos los requisitos y hay disponibilidad de cupo se acepta al usuario para ser hospedado en el albergue.
- ✓ Servicio: Durante la estancia de tres días como máximo el albergue le asignara un cuarto y una cama, a la vez que podrá acceder a todos los servicios públicos.
- ✓ Alimentación: La comida será preparada por funcionarios del hospital bajo las recomendaciones de un nutricionista de la misma institución; se brindara tres comidas diarias a una hora especifica desayuno 7:30 am; almuerzo 12:30 pm y cena 7:00 pm.
- ✓ Apoyo psicológico: EL Psicólogo, el trabajador social y auxiliar de enfermería estarán a disposición de los usuarios para resolver cualquier inquietud respecto a situaciones personales emocionales y físicas; pero además se organizaran horarios específicos para hacer seguimiento a cada usuario.

✓ Culminación del proceso de atención: Para cerrar el proceso de atención los usuarios deberán devolver en las mismas condiciones que se le entrega su espacio de descanso; y teniendo en cuenta que ya hizo la primera solicitud si se presenta nuevamente la necesidad puede hacer un requerimiento y ya no se realizará el estudio socioeconómico, por lo que solo se procede a separar el cupo en el albergue para una fecha determinada.

2.3.2 Análisis del mercado. El albergue “Esperanza de Vida” del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E articula sus servicios para atender a una población vulnerable del departamento de Nariño, esto en conjunto con el Hospital Departamental quien brinda el apoyo profesional para que se lleven de manera eficiente todos los procesos.

La población vulnerable a atender esta comprendida por las personas de escasos recursos que sean pacientes del Hospital o familiares de un paciente en extrema pobreza, los servicios prestados por el albergue cubren las necesidades básicas como aseo, alimentación y hospedaje sin ningún costo para los usuarios.

Teniendo en cuenta la población afectada y objetivo de los años 2009 a 2014 se hace una proyección a cinco años es decir de los años 2015 a 2019 mediante el método lineal con la ecuación $Y = A + (B * X)$. Dado que el albergue tiene una capacidad máxima exigida la población que es de 21 personas diarias la oferta se mantendrá constante durante los cinco años de vida útil del proyecto, la cual es de 7665 personas atendidas en un año.

En el siguiente cuadro se evidencia la necesidad de que el albergue se encuentre en las mejores condiciones y que más adelante pueda cubrir el total de la demanda.

Tabla 5. Análisis de mercado y proyección de demanda

AÑO	SERVICIO	DEMANDA	OFERTA	SUPERÁVIT	DÉFICIT
2015	Alimentación, Hospedaje, Apoyo físico y emocional.	1.742.860,71	7665		-1.735.195,71
2016		1.763.424,07	7665		-1.755.759,07
2017		1.783.987,43	7665		-1.776.322,43
2018		1.804.550,79	7665		-1.796.885,79
2019		1.825.114,14	7665		-1.817.449,14

Fuente: Esta investigación.

Así se puede evidenciar que falta un gran porcentaje de población por atender por lo que el proyecto es necesario y más adelante aumentar su capacidad es decir su oferta.

2.3.3 Capacidad y beneficiarios. El tamaño del proyecto se determina en función de la capacidad de hospedaje que tiene el albergue en el momento que actualmente cuenta con una capacidad para albergar 21 personas y en el momento permanece con el 100% de ocupación. Para lo cual cuenta con una infraestructura con los servicios básicos para la estadía de las personas en sus instalaciones, tiene 7 habitaciones con capacidad de albergar a 3 personas por habitación, cuenta con baños, cocina, cuarto de administración, comedor y una sala de recepción. También cuenta con una terraza para el lavado de ropas no solo del albergue sino también de los usuarios que son hospedados allí.

Los beneficiarios del proyecto son todos los usuarios de escasos recursos del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E, junto con sus familiares, que acuden al hospital para dar tratamiento y seguimiento a sus patologías. Por lo general los usuarios del proyecto son personas provenientes de las zonas rurales del departamento y la región, que no cuentan con la suficiente capacidad económica para pagar hospedaje en la ciudad y que por condiciones del tratamiento de sus patologías tienen que residir en la ciudad por más de un día.

Como se lo dijo anteriormente la mayor parte de la población que se atiende en el albergue proviene de otros municipios del departamento y en la mayoría de casos son personas que por su situación de vulnerabilidad acuden al albergue a través de un estudio socioeconómico con el fin de obtener hospedaje y alimentación en las instalaciones del albergue. Adicional a esto es importante destacar que la mayoría de las personas de las zonas rurales atendidas son campesinos que desconocen la organización y el tratamiento al que deben someterse para lo cual también acuden al albergue con la finalidad de conseguir orientación sobre sus inquietudes y necesidades frente al tratamiento que tenga programado en el hospital.

2.3.4 Localización del proyecto. El proyecto se llevara a cabo en la ciudad de Pasto; específicamente en la zonas aledañas al parque Bolívar donde se encuentra ubicado el Hospital Universitario Departamental de Nariño, y el albergue “Esperanza de Vida”; uno de los grandes beneficios que representa el fortalecimiento del albergue se ve reflejado en que su población objetivo y beneficiaria se refleja en usuarios provenientes de todo el departamento, por lo cual podría considerarse un proyecto con un gran impacto regional y que proporciona excelentes beneficios a los usuarios y acompañantes del Hospital.

El problema afecta al Sur occidente Colombiano, Departamento de Nariño, Cauca y putumayo y, específicamente, al Hospital Universitario Departamental de Nariño (HUDN) el cual se encuentra localizado en el suroriente de la ciudad de San Juan de Pasto, capital del Departamento de Nariño. Especificando la localización de este proyecto de fortalecimiento se denota al albergue “Fundación Esperanza de vida”, el cual se encuentra ubicado en la calle 22 No 11-38 en el barrio Los Olivos frente al parque Bolívar.

2.3.5 Estudio ambiental. Teniendo en cuenta que el proyecto enfatiza en mejorar las instalaciones físicas y a dotación de implementos necesarios para su funcionamiento no afecta el medio ambiente directamente porque son mejoramientos internos.

Pero por otra parte es importante tener en cuenta un plan para deshacerse de los escombros sin afectar alguna comunidad. En este aspecto se haría una alianza con la empresa EMAS quienes han venido trabajando por un ambiente sano, estos escombros pueden usarse en espacios comunes como por ejemplo limitar caminos o jardines, como se ha venido realizando en varios puntos de la ciudad donde EMAS pretende recuperar espacios que se han convertido en botaderos de basura, en estos espacios están haciendo jardines con materiales reciclables y estos escombros pueden usarse para dividir el jardín o decorar creativamente los jardines.

2.3.6 Análisis de riesgos. Para la implementación de este proyecto es importante tener en cuenta ciertos factores y aspectos que pueden afectar el normal desarrollo y funcionamiento de las actividades de este proyecto en pro de lograr los resultados y objetivos propuestos con la puesta en marcha del mismo. Entre los principales riesgos que se determinaron se encuentran los siguientes:

✓ Entrega inoportuna de los arreglos de la infraestructura por parte de los operarios de las empresas con quienes se haga el contrato de los trabajos de obras en las instalaciones del albergue, lo cual podría estar causado por el incumplimiento de los contratistas al no desempeñar con eficiencia y oportunidad su trabajo. También este riesgo podría ser causado por la mora en los desembolsos para la compra de materiales y pago de la empresa contratista, retrasando que los materiales a emplear en la adecuación de la infraestructura del albergue tarde más de lo que se tiene presupuestado y por ende dificulte la puesta en marcha de las actividades del albergue.

✓ Calidad del servicio del albergue baja por causa de las condiciones inseguras del albergue, de hospedaje, alimentación y apoyo profesional a los usuarios del

albergue, lo cual podría ocasionar que la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios del albergue se vea afectada y disminuya el bienestar de los usuarios que buscan en el albergue comodidad durante el tiempo que dure su estancia en las instalaciones de la fundación.

✓ Dotación con faltas en el inventario por causa de mora en la entrega de las cotizaciones, incumplimiento de los proveedores, mora en los desembolsos y mora en la entrega de los suministros, lo cual puede ocasionar que la satisfacción del usuario del albergue disminuya, afectado su bienestar en las instalaciones por no contar con los elementos necesarios que permitan al usuario gozar y disfrutar de su estancia mientras se encuentre hospedado, y retrase la entrega y puesta en marcha de todas las actividades que el albergue desarrolla en su día a día como parte importante de los servicios ofrecidos a sus usuarios.

✓ No se realiza mantenimiento correctivo ni preventivo de las instalaciones del albergue, ocasionando que las instalaciones sufran deterioro con el paso del tiempo, y esto a su vez puede generar no solo para los usuarios sino también para las personas que trabajan en el albergue apoyando a los usuarios en sus necesidades y al albergue en el normal y correcto funcionamiento de sus actividades. Además el no contar con un mantenimiento adecuado de la infraestructura no solo repercutirá en el desgaste de la instalación sino también en que en un futuro se generen más gastos económicos como consecuencia de este descuido.

✓ Profesionales contratados para brindar apoyo y asesoría a los usuarios no cumplen con el perfil adecuado que logre atender de manera oportuna y humanizada las necesidades de los usuarios del albergue. Todo esto a su vez causado por fallas en el proceso de selección del personal puesto que no se haría una correcta verificación de en la recepción y evaluación de hojas de vida como también del tráfico de influencias como una práctica de corrupción para la puesta en marcha del proyecto y esto a su vez podría causar la cancelación del mismo.

✓ Baja satisfacción de los usuarios, la satisfacción de los usuarios es fundamental para que el funcionamiento del albergue de cumplimiento a sus visión y misión institucionales, además de efectuar de manera correcta lo que se constituye como la política de responsabilidad social empresaria corporativa que se encuentra dentro del Hospital Universitario Departamental de Nariño. El problema radica en que actualmente no se está dando plena satisfacción en la atención de los usuarios, habida cuenta la infraestructura que no se encuentra en óptimas condiciones, de igual manera la dotación no da abasto para suplir la mayoría de las necesidades de quienes hacen uso de este beneficio; teniendo en cuenta lo anterior esto se convierte en un riesgo continuo, ya que el albergue tiene tendencia a seguir afectando la satisfacción si no se da cumplimiento con los objetivos de adecuación de infraestructura y dotación de muebles y enseres que se estipulan en el presente proyecto.

✓ La capacidad de hospedaje no es cubierta en su totalidad, teniendo en cuenta que no se realizan campañas de desplégue masivo para la existencia del albergue, de manera que todos los usuarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño, y aquellas personas catalogadas como acompañantes provenientes de otras regiones del departamento se enteren de que gracias a la política de responsabilidad social empresarial, se cuenta con unas instalaciones de apoyo a población vulnerable, que prestan servicios de hospedaje y alimentación a personas en condiciones de vulnerabilidad, que no les permita costear su estancia en nuestra ciudad.

✓ La dotación total del albergue no se encuentra y ni se mantiene en óptimas condiciones, al ser un establecimiento que depende siempre de los recursos que el Hospital invierte en él, se tiene diferentes dotaciones e implementos que no son cambiados generalmente y en general ya se encuentran obsoletos, y demasiado depreciados, teniendo en cuenta además que los dormitorios, ya no se encuentran en óptimas condiciones para la prestación de este servicio, electrodomésticos dañados y con escaso funcionamiento, y sin contar con un equipo tv que permita algún momento de ocio y esparcimiento.

✓ La población beneficiaria no tiene condiciones exclusivas de vulnerabilidad, si no se realizan los debidos estudios de caso, se podrían presentar caso en los cuales se diera atención en el albergue a aquellas personas que realmente no tienen condiciones de vulnerabilidad, y por el contrario si tienen las capacidades económicas para costear su estadía en la ciudad. De manera que se debe tener en cuenta la contratación de un profesional en trabajo social con las condiciones idóneas para la realización de estudios de casos en la brevedad del tiempo, de manera que el servicio sea prestado a personas que efectivamente lo necesiten.

✓ No se garantiza la estabilidad física y mental de los usuarios, al no contar con infraestructuras adecuadas que den estabilidad y seguridad física a los usuarios, y profesionales idóneos, y con perfiles netamente apropiados para brindar apoyo psicológico, los huéspedes del albergue no tendrán estabilidad en estos aspectos, lo cual podría repercutir en situaciones de insatisfacción, depresión, o el desarrollo de algún tipo de enfermedad que no le permita al Hospital dar cumplimiento con la política de responsabilidad social empresarial, y el dar beneficios a los usuarios en condiciones de vulnerabilidad

Teniendo en cuenta la valoración realizada en la matriz de riesgos, se obtuvo que prioritariamente se debe tomar planes de acción para:

- Entrega inoportuna de los arreglos en infraestructura, teniendo en cuenta los incumplimientos que se pudiesen presentar por parte de los contratistas, algún tipo de mora en la realización de desembolsos, o fallas en la empresa contratista con

demoras en la entrega de materiales; para ello se ha planteado la realización de inspecciones y seguimientos de obra semanales, que permitan al interventor llevar un estricto control sobre los tiempos de entrega de las adecuaciones.

- La calidad en el servicio prestado (alimentación y hospedaje) es baja, habida cuenta las condiciones inadecuadas del albergue en relación a infraestructura, dotación, apoyo por parte de profesionales y otras condiciones generales que han afectado a la población que se hospeda en la fundación, por lo cual se han planteado acciones que podrían llevar a la realización de un seguimiento para mitigar o prevenir este riesgo tan significativo, como son: inspecciones diarias a las condiciones generales del albergue, evaluación de la satisfacción del usuario por medio de entrevistas aleatorias y encuestas totalizadas, y el seguimiento continuo a las actividades de los planes de acción propuestos para la mejora continua.

- La dotación no se entrega en su totalidad, se encuentra faltas en el inventario, todo lo anterior teniendo en cuenta que se pueden presentar fallas en la oportunidad para la realización de cotizaciones, y algún tipo de incumplimiento por parte de los proveedores dado a fallas en los desembolsos, o dificultades en la entrega de los suministros, para lo cual se ha planteado acciones de mejora como son la implementación de listas de chequeo que permitan comparar las órdenes de compra con las ordenes de pedido, de manera que se logre dar cumplimiento en el 100% de entrega del inventario estipulado en el presente proyecto, lo cual permite garantizar la satisfacción de los usuarios del albergue, así mismo el visto bueno de lo directos implicados e interesados, los cuales se encuentran discriminados en la matriz de participantes del presente proyecto; de igual manera se puede obtener el recibido a satisfacción, para lograr decir que se dio pleno cumplimiento a ese objetivo específico.

- La dotación total del albergue no se encuentra y no se mantiene en optimas condiciones, teniendo en cuenta que algunos equipos ya han pasado sus años de vida útil, así mismo existen elementos que son en extremo obsoletos; de igual manera se hace referencia a fallas en los procedimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de algunos de estos implementos; para lo cual se han planteado acciones de mejora como es el contar con el servicio de una empresa de soporte técnico para hacer mantenimiento y revisión periódica de equipos de igual manera hacer efectivo el plazo de garantía de los mismos.

Ver Anexo1.

2.3.7 Costos del proyecto. Los costos totales del proyecto tienen un valor de \$ 527.045.994,61 recursos que serán gestionados dentro del sistema general de regalías. El siguiente cuadro muestra el presupuesto detallado de los costos por actividad a ejecutar dentro del proyecto.

Tabla 6. Costos del proyecto

RESULTADO	ACTIVIDADES	TOTAL
A.1.1 Contratación de un Psicólogo.	Hacer la solicitud de necesidad de un psicólogo para el albergue.	\$ 1.868.395
	Recepcionar hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Evaluar las hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Realizar entrevista.	\$ 1.868.395
	Contratar al profesional que cumple con el perfil solicitado.	\$ 118.868.395
A.1.2 Contratación de un Trabajador Social	Hacer la solicitud de necesidad de un Trabajador Social para el albergue.	\$ 1.868.395
	Recepcionar hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Evaluar las hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Realizar entrevista.	\$ 118.868.395
	Contratar al profesional que cumple con el perfil solicitado.	\$ 1.868.395
A.1.3 Contratación de un Auxiliar de Enfermería	Hacer la solicitud de necesidad de un Auxiliar de Enfermería para el albergue.	\$ 1.868.395
	Recepcionar hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Evaluar las hojas de vida.	\$ 1.868.395
	Realizar entrevista.	\$ 1.868.395
	Contratar al profesional que cumple con el perfil solicitado.	\$ 102.675.595
A.2.1 Instalación de pasamanos en el perímetro de la terraza del albergue	Realizar cotización de pasamanos en aluminio.	\$ 1.868.395
	Suministro y compra de los elementos necesarios para la ejecución.	\$ 5.438.395
	Instalación de pasamanos en aluminio.	\$ 2.168.395
	Adecuar el pasamano con condiciones de vidrio y elementos de fijación.	\$ 2.862.967
	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
A.2.2 Construcción de un domo de acceso.	Suministro de estructura metálica.	\$ 3.253.625
	Instalación de la estructura metálica.	\$ 2.168.395
	Suministro de policarbonato	\$ 2.613.525
	Instalación de policarbonato, incluye accesorios de fijación y unión	\$ 1.968.395
	Construcción de pedestales soporte para estructura metálica, en concreto de 3000 PSI, incluye platina y pernos de fijación.	\$ 4.178.095
A.2.3 Adecuación de rampa de acceso a las instalaciones, para usuarios en situación de incapacidad.	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
	Demolición de acabado existente. Incluye mano de obra y herramienta para la correcta ejecución del ítem.	\$ 1.971.663
	Fundición de rampa en concreto de 3000 PSI. Incluye formaleta y elementos necesarios para la correcta realización del ítem.	\$ 2.598.730
	Suministro e instalación de acabado final en granito lavado. Incluye elementos necesarios para la correcta realización del ítem.	\$ 2.151.811
	Suministro e instalación de dilatación en bronce.	\$ 2.080.963
A.2.4 Adecuación ingreso principal (calle-rampa de acceso)	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
	Demolición de mortero existente.	\$ 2.033.623
	Fundición andén en concreto de 3000 PSI	\$ 2.477.008
	Repello y acabado final en mortero.	\$ 2.524.267
	Construcción paso sobre cañuela en concreto de 3000 PSI	\$ 2.009.249
A.2.5 Instalación de reja para cierre de garaje.	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
	Realizar cotización de Reja metálica.	\$ 1.868.395
	Suministro y compra de los elementos necesarios para la ejecución.	\$ 2.277.855
	Instalación de Reja metálica	\$ 1.988.395
	Adecuar la reja con elementos de fijación.	\$ 1.923.395
A.2.6 Reparación andén exterior	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
	Demolición de mortero existente. Incluye mano de obra y herramienta para la correcta ejecución del ÍTEM.	\$ 2.998.437
	Fundición andén en concreto de 3000 PSI, incluye formaleta, refuerzo, dilataciones y demás elementos necesarios para la correcta ejecución del ÍTEM.	\$ 5.917.936
	Repello y acabado final en mortero.	\$ 5.232.667
	Elaboración nueva estructura de soporte en policarbonato.	\$ 4.145.659
A.2.7 Reparación del techo del sala	Suministro e instalación de policarbonato.	\$ 3.347.910
	Suministro de accesorios de fijación y unión.	\$ 2.653.395
	Construcción viga canal.	\$ 3.880.667
	Entregar acta de recibido a satisfacción de la interventora.	\$ 1.868.395
	Realizar cotización de los electrodomésticos a dotar.	\$ 1.868.395
A.3.1 Dotación de electrodomésticos.	Realizar la compra de Nevera 712 Lt.	\$ 7.047.395
	Realizar la compra de una lavadora de 40 Lbs.	\$ 3.668.395
	Realizar la compra de un televisor de 42".	\$ 3.168.395
	Realizar ingreso a almacén del HUDN.	\$ 1.868.395
	Realizar la entrega oficial al albergue.	\$ 1.868.395
A.3.2 Dotación de muebles y enseres.	Realizar cotización de los muebles y enseres a dotar.	\$ 1.868.395
	Realizar la compra de 7 armarios.	\$ 6.768.395
	Realizar la compra de 21 colchonetas	\$ 6.068.395
	Realizar la compra 42 cubre lechos.	\$ 2.750.395
	Realizar la compra de 42 juegos de sabana.	\$ 2.750.395
A.3.3 Dotación de menaje.	Realizar ingreso a almacén del HUDN.	\$ 1.868.395
	Realizar la entrega oficial al albergue.	\$ 1.868.395
	Realizar la compra de vajilla.	\$ 2.468.395
	Realizar compra de cubiertos	\$ 2.048.395
	Realizar compra de batería de cocina	\$ 2.073.395
A.3.4 Dotación de un puesto de trabajo	Realizar compra de parilla para asar.	\$ 1.958.395
	Realizar compra de un termo.	\$ 1.922.395
	Realizar ingreso a almacén del HUDN.	\$ 1.868.395
	Realizar la entrega oficial al albergue.	\$ 1.868.395
	Realizar compra de un escritorio	\$ 2.748.395
TOTAL	Realizar compra de un archivador	\$ 2.568.395
	Realizar compra de tres sillas	\$ 1.988.395
	Realizar compra de un PC de mesa e impresora	\$ 3.718.395
	Realizar ingreso a almacén del HUDN.	\$ 1.868.395
	Realizar la entrega oficial al albergue.	\$ 1.868.395
	TOTAL	\$ 527.045.995

Fuente: Elaboración propia.

2.3.8 Identificación de ingresos y beneficios del proyecto. El análisis de los beneficios se hizo teniendo en cuenta a los usuarios que acuden al servicio del albergue como una alternativa que beneficia su bienestar social y emocional al contar con un lugar en donde ellos puedan encontrar techo y comida durante el tiempo en el que permanezcan en la ciudad, siendo de esta manera el proyecto una ayuda social para los usuarios del albergue y de esta manera contribuir al objetivo general del proyecto y como fin principal a la satisfacción de los usuarios.

✓ **Beneficio 1**

El proyecto es formulado en miras de permitir a los usuarios más vulnerables del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E, un lugar en donde ellos puedan hospedarse el tiempo que dure el tratamiento a su patología o el tiempo en el que tienen que acudir al hospital por una cita o acompañamiento de algún familiar que está en el hospital por cualquier situación médica. De esta manera los usuarios pueden ver su beneficio de contar con un lugar en donde descansar y el ahorro que resulta para ellos el no pagar la noche en un hotel o residencia.

✓ **Beneficio 2**

Con el proyecto se busca lograr que los usuarios que permanecen en el albergue cuenten con los servicios básicos como la alimentación desde el momento en el que acuden al albergue hasta el momento en el que terminan su estancia allí, así los usuarios podría ahorrar el pago de comida como un desayuno, almuerzo y cena.

✓ **Beneficio 3**

Otro de los beneficios es lograr un ahorro en el transporte los usuarios, es decir el transporte que les cuesta desplazarse desde su lugar de hospedaje al hospedaje durante su estancia en la ciudad, esperando terminar ser atendidos.

Teniendo en cuenta los beneficios anteriormente mencionados hacemos la proyección de ingresos para los siguientes cinco años de funcionamiento del albergue además de tener en cuenta la capacidad u oferta del albergue “Esperanza de Vida”.

Para estimar el valor del Beneficio # 1 en relación al hospedaje se toma un supuesto de que a cada persona le cuesta un valor de \$20.000 la noche en un hotel de bajo nivel este valor multiplicado por el número de personas que puede acoger el albergue, es decir la oferta que es de 21 personas por día, se realiza el cálculo para un año así:

Tabla 7. Beneficio 1.

OFERTA/DIA	OFERTA ANUAL	VALOR HOTEL NOCHE	VALOR TOTAL HOSPEDAJE AÑO
21 usuarios	7665 usuarios	\$20.000	\$153.300.000

Fuente: Elaboración propia.

Así el valor total del beneficio # 1 es de \$ 153.300.000

Para estimar el valor del Beneficio # 2 en relación a la alimentación, siendo tres comidas al día, se toma un supuesto de que a cada persona le cuesta un valor de \$4000 el desayuno, \$4000 el almuerzo y \$4.000 la cena en un restaurante de bajo nivel este valor multiplicado por el número de personas que puede acoger el albergue, es decir la oferta que es de 21 personas por día, se realiza el cálculo para un año así:

Tabla 8. Beneficio 2.

OFERTA/DIA	OFERTA ANUAL	VALOR ALIMENTACION DIA	VALOR TOTAL ALIMENTACION AÑO
21 usuarios	7665 usuarios	\$12.000	\$91.980.000

Fuente: Elaboración propia.

Así el valor total del beneficio # 2 es de \$ 91.980.000

Para estimar el valor del Beneficio # 3 en relación al transporte, siendo en promedio 4 buses diarios, se toma un supuesto de que a cada persona le cuesta un valor de \$5000 el valor de transporte diario este valor multiplicado por el número de personas que puede acoger el albergue, es decir la oferta que es de 21 personas por día, se realiza el cálculo para un año así:

Tabla 9. Beneficio 3.

OFERTA/DIA	OFERTA ANUAL	VALOR TRANSPORTE DIA	VALOR TOTAL TRANSPORTE AÑO
21 usuarios	7665 usuarios	\$5.000	\$ 38.325.000

Fuente: Elaboración propia.

Así el valor total del beneficio # 3 es de \$ 38.325.000

2.4 TRAYECTORIA Y CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

El Hospital Universitario Departamental De Nariño es una empresa social del estado cuya actividad principal es brindar servicios en el área de la salud a la comunidad en general. Entro en funcionamiento el 15 de diciembre de 1975 con el nombre de Hospital Departamental de Nariño, a partir del 10 de diciembre de 1994 se constituye como una empresa social del estado y el 17 de diciembre de 2004 por ordenanza departamental se constituye como un hospital universitario con el fin de proyectarse en la sociedad como una entidad que genera importantes avances en los campos de la ciencia, la investigación en los campos de la medicina y en la adopción y modernización de los procesos administrativos.

Actualmente el Hospital Universitario Departamental de Nariño cuenta con la acreditación en salud y trabaja por conseguir la certificación de normas de calidad a través de la implementación del sistema integral de gestión de calidad HSEQ, para lo cual cuenta con un grupo de trabajo conformado por diferentes coordinadores de procesos.

El hospital cuenta con el talento humano necesario para que cada uno de los servicios que se brindan al usuario y su familia sean dados de manera oportuna, eficaz y pertinente, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y lograr el bienestar de los mismos.

Misión

El Hospital Departamental de Nariño E.S.E., es una Empresa Social del Estado Acreditada que presta servicios de salud, de mediana y alta complejidad con estándares superiores de calidad a la comunidad del Departamento de Nariño y del Sur Occidente Colombiano.

Contamos con Talento Humano altamente calificado y comprometido con la seguridad integral del paciente, quienes, a través del conocimiento científico, moderna tecnología y eficiente gestión financiera brindan con afecto, respeto y amabilidad, respuestas a las necesidades y expectativas en salud de nuestros usuarios y sus familias, constituyéndose además en la principal base docente de prácticas de formación e investigación académica en la región.

Visión

En el año 2016 el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E., se posicionará como una organización Acreditada, financieramente auto sostenible, reconocida a nivel nacional, por sus altos estándares de humanización de la atención, seguridad del paciente, gestión tecnológica, gestión científica, y orientación académica, protectora del medio ambiente, comprometida con el desarrollo integral de nuestro talento humano y con la calidad de vida de nuestros usuarios y sus familias.

Objetivos estratégicos

- ✓ Mantener el sistema único de acreditación SUA: Humanización del servicio, Seguridad del paciente, Gestión de la tecnología y Gestión del riesgo.
- ✓ Gestionar la implementación del sistema integral HSEQ: Calidad (ISO 9001), gestión ambiental (ISO 14001), Seguridad industrial y salud ocupacional (OSHAS 18001).
- ✓ Conservar un bajo nivel de riesgo financiero y jurídico, mediante una administración eficiente y efectiva de los recursos.
- ✓ Mejorar la capacidad instalada (ampliar la infraestructura física, adquisición de nueva tecnología y dotación hospitalaria).
- ✓ Mejorar el desarrollo integral del talento humano, con énfasis en los programas de humanización del servicio.
- ✓ Ampliar el portafolio de servicios Supra – especialidades.
- ✓ Fortalecer los convenios Docencia – Servicio e investigación científica.

2.6 IMPACTOS ESPERADOS

Cabe resaltar que el proyecto es de tipo social por lo que beneficia a una comunidad, generando un impacto positivo en la misma, dado que el proyecto que se presenta beneficia a personas de escasos recursos y en situación de vulnerabilidad generara un mejoramiento en la calidad de vida de esta población especial, considerando además que son personas provenientes de los municipios del departamento de Nariño y no cuentan con un lugar donde puedan hospedarse a un bajo costo durante su estadía en el hospital.

Con el proyecto se espera mejorar la calidad en el servicio del albergue “Esperanza de vida” para que los usuarios se sientan satisfechos y cómodos con el mismo; prestando una infraestructura adecuada con los niveles de seguridad adecuados para las personas que se encuentran con algún tipo de discapacidad física.

El albergue “Esperanza de vida” tiene un propósito especial en conjunto con el Hospital Departamental y es binar las facilidades a estas personas que vienen de otras provincias para ser atendidos, como por ejemplo los pacientes oncológicos que tienen que salir de su municipio para llegar a la ciudad a sus controles médicos.

Por otra parte además de generar bienestar social, el albergue al estar vinculado y trabajar en conjunto con el Hospital departamental este mejorara su estructura de Responsabilidad social Empresarial brindando un espacio y atención para personas vulnerables.

2.7 EVALUACION FINANCIERA

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	TOTAL
BENEFICIOS							
Ahorro en Hospedaje		\$ 153.300.000	\$ 153.300.000	\$ 153.300.000	\$ 153.300.000	\$ 153.300.000	\$ 766.500.000
Ahorro en alimentación		\$ 91.980.000	\$ 91.980.000	\$ 91.980.000	\$ 91.980.000	\$ 91.980.000	\$ 459.900.000
Ahorro en Transporte		\$ 38.325.000	\$ 38.325.000	\$ 38.325.000	\$ 38.325.000	\$ 38.325.000	\$ 191.625.000
TOTAL BENEFICIOS		\$ 283.605.000	\$ 1.418.025.000				
COSTO TOTAL PROYECTO		\$ 105.409.199	\$ 527.045.995				
FUJO FINANCIERO NETO	\$-527.045.995	\$ 178.195.801	\$ 890.979.005				
VALOR PRESENTE NETO	\$379.976.572						
TIR	20,51%						
BENEFICIO /COSTO	1,690514705						

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior en el que se calcula y proyecta los beneficios y costos a cinco años se puede ver que el proyecto es viable y beneficioso socialmente, dado que se obtiene como resultado un VPN positivo, una TIR mayor que la TIO que es de 12% y un beneficio costo mayor a 1, por lo cual cumple con las condiciones financieras para que sea aprobado.

Por medio de convenios interinstitucionales se podría suplir los costos alusivos al objetivo 1 referente a la contratación de personal, puesto que estudiantes podrían dar el apoyo solicitado en el albergue por medio de sus prácticas académicas.

CONCLUSIONES

- ✓ El proyecto se centra en mejorar las condiciones de vida para aquella población usuaria y acompañante del Hospital Universitario Departamental de Nariño que por algún tipo de situación debe costear su estancia en la ciudad por un periodo de tiempo determinado, por lo cual representa un gran impacto en la población atendida.

- ✓ El proyecto de fortalecimiento al servicio del albergue Esperanza de Vida representa un gran impacto a nivel regional dada la población atendida en este establecimiento, la cual proviene de todo el departamento de Nariño, además de Cauca, Putumayo y Ecuador.

- ✓ El proyecto realiza una gran contribución a la política de Responsabilidad Social Empresarial, no solo del Hospital Universitario Departamental de Nariño, sino a las practicas dentro del Departamento, teniendo en cuenta que son actividades que se están adoptando cada vez en mayor amplitud dentro del país en general dada la importancia de generar bienestar social en la población.

- ✓ Las prácticas de mantenimiento preventivo y correctivo dentro de cualquier establecimiento que preste algún tipo de servicio, es de carácter fundamental para mantener su dotación en óptimas condiciones y generar bienestar y satisfacción de los usuarios de este servicio.

- ✓ El beneficio que se obtiene por este proyecto es significativo dado los altos costos de transporte, alimentación y hospedaje que tendrían que financiar la población objetivo durante su estancia en la ciudad. Representa un gran impacto en esta población al generar ahorro de recursos a quienes poseen escasos recursos económicos.

BIBLIOGRAFÍA

ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO. Plan municipal de desarrollo: “Pasto Transformación Productiva”, Acuerdo 008, 2012 – 2015. 210 p.

DIRECCION DE INVERSIONES Y FINANZAS PUBLICAS, Manual de valoración y cuantificación de beneficios, Bogotá D.C, 2006. 48 p.

GARCÍA, OSCAR LEÓN. Administración Financiera. Fundamentos y Aplicaciones. Cuarta Edición, Prensa Moderna Editores ,2009. 208 p.

GOBERNACIÓN DE NARIÑO, Plan de desarrollo Departamental de Nariño: “Nariño Mejor”, 2012 -2015. 318 p.

MARTINEZ, Jesús Geraldo. Guía Descriptiva de Indicadores Financieros, Superintendencia de Bancos, 2006. 54 p.

MEDINA, Héctor. Diseño de Proyectos de Inversión con el enfoque de Marco Lógico. Segunda Edición. San José, C.R.: IICA, 2009. 94 p.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Plan Nacional de Desarrollo: “Todos por un Nuevo País”, 2014- 2018. 825p.

SARAVIA, Jorge. Guía para la Elaboración de Marco Lógico. Primera Edición. Planeación Universidad Autónoma de Occidente, Cali, 2007. 58 p.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, Manuel de Gestión de Proyectos, Antioquia, 2013. 283 p.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Riesgos

NOMBRE DEL PROCESO:		FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL ALBERGUE "ESPERANZA DE VIDA" A LA POBLACIÓN VULNERABLE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.										
OBJETIVO DEL PROCESO:		MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL ALBERGUE "ESPERANZA DE VIDA" A LA POBLACION VULNERABLE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.										
IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO				ANALISIS RESIDUAL			EVALUACION		
REQUISITOS / CLASIFICACION	MODO DE FALLO / RIESGO	POSIBLES CAUSAS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CONSECUENCIA (GRAVEDAD)		CONTROLES EXISTENTES	Probabilidad de Detección		CALIFICACION ASIGNADA	NIVEL DE RIESGO (NPR)	
			Valor	Descripción	Valor	Descripción		Valor	Descripción		Valor	Nivel.
ENTREGA OPORTUNA DE LOS ARREGLOS A LA INFRAESTRUCTURA	ENTREGA INOPORTUNA DE LOS ARREGLOS A LA INFRAESTRUCTURA	INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATISTAS, MORA EN LOS DESEMBOLSOS, MORA EN LA ENTREGA DE MATERIALES	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	7	Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a incumplir la normativa sobre seguridad o quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores	CLAUSULAS DE INCUMPLIMIENTO EN EL CONTRATO	7	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	343	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
QUE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO SEA ALTA	LA CALIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO ES BAJA	CONDICIONES INADECUADAS DE HOSPEDAJE, ALIMENTACION, SEGURIDAD Y APOYO PROFESIONAL A LOS USUARIOS DEL ALBERGUE	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	6	Moderada gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos	EVALUACIONES PERIODICAS POR PARTE DE LA COORDINACION DE ATENCIÓN AL USUARIO.	10	Muy alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario. Este esta latente y no se manifestara en la fase de prestación del servicio.	420	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
LA DOTACION SEA ENTREGADA EN LA TOTALIDAD DE LO PREVISTO	LA DOTACION SE ENTREGA CON FALTAS EN EL INVENTARIO	MORA EN LA ENTREGA DE COTIZACIONES, INCUMPLIMIENTO DE LOS PROVEEDORES, MORA EN LOS DESEMBOLSOS, MORA EN LA ENTREGA DE SUMINISTROS	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	7	Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a incumplir la normativa sobre seguridad o quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores	EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES	7	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	343	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
REALIZACION DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA	NO SE REALIZA MANTENIMIENTO PREVENTIVO NI CORRECTIVO DE INFRAESTRUCTURA	FALLA EN LA PLANEACION Y EL PROCEDIMIENTO DE MANETENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	6	Moderada gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	5	Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario	210	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje asi
LOS PROFESIONALES CONTRATADOS PARA DAR APOYO A LOS USUARIOS DEBEN CUMPLIR CON EL PERFIL	LOS PROFESIONALES CONTRATADOS PARA DAR APOYO A LOS USUARIOS NO CUMPLEN CON EL PERFIL	FALLA EN LA CONVOCATORIA DEL PERSONAL, ERRORES EN LAS ENTREVISTAS Y ANALISIS DE HOJAS DE VIDA, TRAFICO DE INFLUENCIAS	6	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones	8	Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a incumplir la normativa sobre seguridad o quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores	EVALUACION DE DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES	5	Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario	240	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje asi
INCREMENTO EN LA	BAJA SATISFACCION DE	CONDICIONES	4	Moderada	6	Moderada	ENCUESTAS Y	8	Alta probabilidad	192	Riesgo	Aceptable BAJO No

SATISFACCION DE LOS USUARIOS	LOS USUARIOS	INADECUADAS DE HOSPEDAJE, ALIMENTACION, SEGURIDAD Y APOYO PROFESIONAL A LOS USUARIOS DEL ALBERGUE		<i>probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones</i>		<i>gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos</i>	ENTREVISTAS A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DEL ALBERGUE		<i>de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.</i>		Bajo	tratamiento mantener controles deje asi
LA CAPACIDAD DE HOSPEDAJE SIEMPRE DEBE ESTAR CUBIERTA	LA CAPACIDAD DE HOSPEDAJE NO ES CUBIERTA EN SU TOTALIDAD	DESCONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL ALBERGUE, INSATISFACCION DE LOS USUARIOS, Y UNA MALA RECOMENDACION, INSEGURIDAD	7	<i>Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia</i>	6	<i>Moderada gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos</i>	INSPECCIONES DIARIAS Y CONTROL DE INGRESOS	5	<i>Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario</i>	210	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje asi
LA DOTACION TOTAL DEL ALBERGUE SE ENCUENTRA Y SE MANTIENE EN OPTIMAS CONDICIONES	LA DOTACION TOTAL DEL ALBERGUE NO SE ENCUENTRA Y NI SE MANTIENE EN OPTIMAS CONDICIONES	FALLA EN LA ENTREGA POR PARTE DE LOS PROVEEDORES, DESCUIDO EN LA RECEPCION DE MERCANCIAS, FALLAS EN LOS CONTROLES DE INVENTARIOS, Y ENTRADA A ALMACEN, FALLAS EN EL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE EQUIPOS	6	<i>Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones</i>	8	<i>Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a incumplir la normativa sobre seguridad o quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores</i>	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO	7	<i>Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.</i>	336	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
LA POBLACION BENEFICIARIA DEBE TENER EXCLUSIVAS CONDICIONES DE VULNERABILIDAD	LA POBLACION BENEFICIARIA NO TIENE CONDICIONES EXCLUSIVAS DE VULNERABILIDAD	FALLAS EN LA SELECCIÓN Y ESTUDIO DE CASOS DE LOS USUARIOS	7	<i>Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia</i>	6	<i>Moderada gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos</i>	ESTUDIO Y ANALISIS DE CASOS DE LA POBLACION A BENEFICIARSE CON EL SERVICIO DEL ALBERGUE	3	<i>Baja probabilidad de que el defecto llegue al usuario ya que, de producirse, seria detectado por los controles o en fases posteriores del proceso.</i>	126	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje asi
SE GARANTICE LA ESTABILIDAD FISICA Y MENTAL DE LOS USUARIOS	NO SE GARANTIZA LA ESTABILIDAD FISICA Y MENTAL DE LOS USUARIOS	INSEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCUTRA DEL ALBERGUE, FALTA DE PERSONAL CON EL PERFIL ADECUADO PARA PROPORCIONAR APOYO A LOS USUARIOS DEL ALBERGUE	6	<i>Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones</i>	6	<i>Moderada gravedad del fallo que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos</i>	CHEQUEOS MEDICOS, PSICOLOGICOS Y SOCIALES	6	<i>Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario</i>	216	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje asi

Anexo B. Matriz de marco lógico

MATRIZ MARCO LÓGICO DE INTERVENCIÓN PROYECTO

	Lógica de Intervención	Indicadores Verificables Objetivamente	Fuentes y medios de verificación	Hipótesis
	¿Cuál es el objetivo general a que va a contribuir la investigación?	¿Cuál es el indicador clave relacionado con el objetivo general?	¿Cuáles son las fuentes de información apropiadas para esos indicadores?	
OBJETIVO GENERAL	Mejorar la calidad en el servicio del albergue "Esperanza de vida" a la población vulnerable del Hospital Universitario Departamental De Nariño E.S.E	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del albergue.	Encuestas de satisfacción a los usuarios del albergue "Esperanza de Vida" del HUDN.	El 90% de los usuarios atendidos en el albergue se encuentran satisfechos con el servicio prestado.
Objetivos específicos	¿Qué objetivos específicos debe lograr la investigación como contribución al objetivos general?	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
A1	Aumentar el apoyo psicológico y social a los usuarios del albergue.	El HUDN contratará tres profesionales para brindar apoyo a los usuarios del albergue por un periodo contractual de 1 año con posibilidad de renovación de contrato.	Contratos firmados en el HUDN.	Se contratará personal con el perfil idoneo para prestar el servicio y apoyar a los usuarios del albergue "Esperanza de Vida" del HUDN.
A2	Mejorar las condiciones físicas del albergue.	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
A3	Dotar de los implementos necesarios para la prestación del servicio en el albergue.	El 95% de la dotación presupuestada para el proyecto sera entregada albergue en un lapso de 6 meses.	Copia de ingreso a almacen y registro fotografico.	La dotación adquirida se encuentra en óptimas condiciones.
Resultados esperados	Los resultados son los logros que permiten alcanzar el objetivo específico ¿Cuáles son los resultados esperados?	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
A1	Contratación de un Psicologo.	Psicologo contratado.	Contratos firmados en el HUDN.	Se contrata un Psicologo con el perfil idóneo para la atención de usuarios en el albergue.
	Contratación de un Trabajador Social	Trabajador Social contratado.	Contratos firmados en el HUDN.	Se contrata un Trabajador Social con el perfil idóneo para la atención de usuarios en el albergue.
	Contratación de un Auxiliar de Enfermería	Auxiliar de Enfermería.	Contratos firmados en el HUDN.	Se contrata un Auxiliar de Enfermería con el perfil idóneo para la atención de usuarios en el albergue.
A2	Instalación de pasamanos en el perímetro de la terraza del albergue	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Construcción de un domo de acceso.	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Adecuación de rampa de acceso a las instalaciones, para usuarios en situación de incapacidad.	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Adecuación ingreso principal (calle - rampa de ingreso).	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Instalación de reja para cierre de garaje.	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Reparación anden exterior	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
	Reparación del techo sala	Metros cuadrados intervenidos.	Acta de recibido a satisfacción de la interventoría y registro fotografico.	Los contratistas de obra cumplen de manera total y oportuna con la obra a ejecutar.
A3	Dotación de electrodomesticos.	Electrodomesticos ingresados a almacen y entregados al albergue.	Copia de ingreso a almacen y registro fotografico.	Los electrodomesticos adquiridos se encuentran en óptimas condiciones.
	Dotación de muebles y enseres.	Muebles y enseres ingresados a almacen y entregados al albergue.	Copia de ingreso a almacen y registro fotografico.	Los muebles y enseres adquiridos se encuentran en óptimas condiciones.
	Dotación de menaje.	Menaje ingresado a almacen y entregados al albergue.	Copia de ingreso a almacen y registro fotografico.	El menaje adquirido se encuentra en óptimas condiciones.
	Dotación de ropa de cama.	Ropa de cama ingresados a almacen y entregados al albergue.	Copia de ingreso a almacen y registro fotografico.	La ropa de cama adquirida se encuentra en óptimas condiciones.

Anexo C. Presupuesto

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RESUMEN							
RUBROS	CONTRAPARTIDA		CONTRAPARTIDA		SGR	TOTAL	
	POR CADA INSTITUCION		TOTAL DE CONTRAPARTIDA		Efectivo		
	Especie	Efectivo	Especie	Efectivo			
01. Talento humano	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 334.807.200,00	\$ 334.807.200,00	
02. Equipos y software	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.850.000,00	\$ 1.850.000,00	
03. Capacitación y participación en eventos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
04. Servicios tecnologicos y pruebas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
05. Materiales, insumos y documentación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 21.972.000,00	\$ 21.972.000,00	
06. Protección de conocimiento y divulgación	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
07. Gastos de viaje	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
08. Infraestructura	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 28.287.150,10	\$ 28.287.150,10	
09. Administrativos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 105.600.000,00	\$ 105.600.000,00	
10. Interventoria	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 34.479.644,51	\$ 34.479.644,51	
11. Otros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 50.000,00	\$ 50.000,00	
TOTAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 527.045.994,61	\$ 527.045.994,61	