

FACTORES DE INFLUENCIA EN LA APLICACIÓN
DEL AUTOCONTROL EN EL HOSPITAL
DEPARTAMENTAL CENTENARIO DE SEVILLA

JULIETA RUIZ LOAIZA

DOCENTE

RICHARD NELSON ROMAN MARÍN

INVESTIGACIÓN II

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD
MANIZALES

2017

Tabla de contenido

	Página
RESUMEN	1
ABSTRACT	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	2
3 ANTECEDENTES	2
7 HIPOTESIS	3
4 JUSTIFICACIÓN	3
5 OBJETIVOS	4
5.1 Objetivo General.....	4
5.2 Objetivos específicos.....	5
6. INTRODUCCIÓN.....	5
7. MARCO TEÓRICO	6
7.1 El clima laboral y la sobrecarga en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla.....	6
7.2 El Autocontrol.....	8
7.3 Socialización de manuales de procesos y procedimientos	10
8. DISEÑO METODOLÓGICO	11
8.1 Ubicación Contextual	11
8.2 Misión.....	12
8.3 Visión.....	12
8.4 Tipo y Enfoque del Estudio	12
8.5 Población	13
8.6 Muestra poblacional	16

9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
9.1 Resultados	19
10. CONCLUSIONES	25
11. RECOMENDACIONES.....	28
GLOSARIO	29
12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	30

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal Asistencia HDCS	13
Tabla 2. Personal Administrativo HDCS	14
Tabla 3. Cálculo población a encuestar	16
Tabla 4. Encuesta No.1 clima y sobrecarga laboral.....	19
Tabla 5. Encuesta Autocontrol.....	22
Tabla 6. Encuesta sobre socialización manuales de procesos y procedimientos.....	24

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Encuestas por área del HDCS	17
Gráfica 2. Tipo de personal encuestado HDCDS	17
Gráfica 3. Encuestas por cargo HDCS	18
Gráfica 4. Percepción del Clima Laboral.....	21
Gráfica 5. Entorno Laboral.....	21
Gráfica 6. Valores del Autocontrol	23

RESUMEN

La aplicación del autocontrol en las entidades públicas ha pasado de ser un tema legal para ser algo fundamental, pues permite llevar a cabo un proceso de mejoramiento continuo. En la presente investigación se exploran tres elementos fundamentales del tema, como son Autocontrol, clima y sobre carga laboral y socialización de manuales de procesos y procedimientos a partir del punto de vista de los propios empleados del Hospital Departamental Centenario de Sevilla.

ABSTRACT

The application of self-control in public entities has gone from being a legal issue to being something fundamental, as it allows for a process of continuous improvement. In the present research three fundamental elements of the subject are explored, as they are Autocontrol, work climate and socialization of manuals of processes and procedures from the point of view of the own employees of the Centennial Hospital of Seville.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El autocontrol se relaciona directamente con la capacidad que tiene el servidor público para ejercer procesos de evaluación sobre la calidad de su trabajo, detectar posibles irregularidades y sobre ellas tomar medidas de control y en caso de requerirse solicita ayuda, todo esto con el fin de ejecutar su función administrativa y eficaz.

Sin embargo, también es una de las estrategias más difíciles de implementar dentro de las organizaciones y ante la cual se encuentra mayor resistencia por parte

de los servidores públicos, lo que ha obligado a las instituciones de Estado a implementar acciones en pro de generar una adecuada cultura del autocontrol.

Justamente en esta participación extensiva y permanente es donde se producen las mayores dificultades, pues lograr las condiciones necesarias para ello se convierte en un reto para las instituciones.

El Hospital Departamental Centenario de Sevilla no es ajeno a esta situación, por lo cual se hace necesario evaluar cuáles son los factores que han influido en esta ESE de segundo nivel para la aplicación e implementación del autocontrol dentro del proceso de control interno, por lo que se requiere realizar una investigación para determinar los factores que impiden lograr esta cultura.

2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué factores influyen en la aceptación y aplicación de la figura del autocontrol en los empleados del Hospital Departamental Centenario de Sevilla E.S.E., para el primer semestre del año 2017?

3 ANTECEDENTES

En enero de 2010 Michelle Van Dellen realizó en Estados Unidos una investigación sobre: el autocontrol es una actitud contagiosa, reunieron un grupo de personas donde algunos tenían autocontrol y todos terminaron con la misma actitud de estos, y en otro grupo reunieron personas que no tenían ningún autocontrol solo algunos y este grupo al final terminaron sin autocontrol, por esta razón la conclusión que arrojó esta investigación fue “El autocontrol es una actitud contagiosa”

En el año 2012 Kelly MacGonigal escribió un libro sobre el autocontrol combina los hallazgos más recientes sobre el autocontrol procedentes de la psicología, la economía, la neurociencia y la medicina para explicar cómo podemos abandonar viejos hábitos y adoptar otros saludables, vencer la costumbre de dejar las cosas para mañana, prestar atención a lo que hacemos y manejar el estrés.

En mayo de 2005 Edanys Sacerio Valcárcel escribió un artículo sobre: En más de una ocasión nos habremos preguntado por qué algunas personas, independientemente de su cultura o historia personal, reaccionen frente a problemas de manera inteligente, creativa y conciliadora, por qué algunas personas tienen más desarrollada que otras la habilidad para relacionarse bien con los demás, aunque no sean las que más se destacan por su inteligencia, por qué algunos triunfan aunque no sean los más inteligentes, porque aprenden a manejar la inteligencia emocional, de allí que el autocontrol tiene que ver con el dominio emocional que tenga el ser humano.

7 HIPOTESIS

El autocontrol debe proporcionar seguridad razonable a las empresas en el logro de los objetivos institucionales, el cual debe ser ejercido por el mismos empleados como parte de sus labores administrativas, por ser una cultura es voluntario, es cuestión de actitud solo yo decido si lo aplico o no, los servidores públicos nos acostumbramos a que nos deben estar midiendo y ver resultados para realizar las tareas o actividades que les ha sido encomendadas, piensan que el control interno solo se lleva por cumplir, no lo ven como esa oportunidad de mejora continua lo que siempre se busca es que el desarrollo de estas actividades se realice con la eficiencia, eficacia y responsabilidad que se requiere, no hay nada más satisfactorio que realizar el trabajo bien, pero estamos lejos de esta cultura.

4 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca determinar las causas por las cuales se presentan inconvenientes a la hora de implementar la cultura del autocontrol en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla entidad en la cual los servidores públicos aún no tienen interiorizada la cultura del autocontrol.

Su importancia radica no solo en el hecho de que el autocontrol es un elemento obligatorio dentro de la implementación del MECI en las entidades públicas, sino por la relevancia que su adecuada aplicación entrega a estas, pues

es a partir de ella que los funcionarios empiezan a entregar excelencia en sus actuaciones, mejorando la calidad en la prestación del servicio y dando cumplimiento cabal a la misión y visión de la institución.

En la actualidad la E.S.E. HDCS, cuenta con un importante recurso humano formado, con profesionales no solo en la rama de la salud sino en áreas de tipo administrativo y gerencial que le permiten posicionarse como una de las mejores instituciones hospitalarias del Departamento del Valle del Cauca, que ha presentado un comportamiento financiero positivo que le ha permitido crecer y mejorar su infraestructura física y de servicios.

La trascendencia de la investigación radica en lo que representa el autocontrol para el Hospital Departamental Centenario de Sevilla, pues no se trata de una tendencia, el autocontrol debe ser un estilo de trabajo que represente a los servidores públicos el deseo de mejorar continuamente, haciendo su labor de la mejor forma posible.

Es allí donde se encuentra la utilidad del trabajo, pues al determinar con claridad los factores que determinan la falta de empoderamiento de los funcionarios del autocontrol, se podrán emprender labores de mejoramiento y de educación que se enfoquen en las áreas y factores específicos, pudiendo generar así beneficios consistentes en una cultura del autocontrol totalmente interiorizada y operativa en el Hospital Departamental Centenario.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la aplicación de la figura del autocontrol en los empleados del Hospital Departamental Centenario de Sevilla, para el primer semestre del año 2017.

5.2 Objetivos específicos

- Establecer la influencia de la sobrecarga laboral y del clima laboral en la aplicación del autocontrol en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla.
- Identificar como afecta el desconocimiento del tema del autocontrol para su correcta implementación.
- Determinar como la falta de socialización de los manuales de procesos y procedimientos influye en la implementación de la cultura del autocontrol

6. INTRODUCCIÓN

Cada día se hace más importante al interior de las organizaciones la implementación de procesos y procedimientos en los cuales los empleados sean los principales protagonistas, este es el caso del autocontrol, el cual es fundamental para el crecimiento de las entidades y permitiendo que los funcionarios sean quienes ejerzan su propio control, mejorando con ello el ambiente y el clima laboral.

La presente investigación busca explorar la aplicación e implementación del autocontrol al interior del Hospital Departamental Centenario de Sevilla, ESE de segundo nivel a partir de la aplicación de encuestas en los mismos funcionarios.

Para esto se desarrollaran tres capítulos, el primero busca establecer el clima laboral al interior de la entidad a partir de un cuestionario de 31 preguntas, en las cuales se explora la percepción de los funcionarios sobre su rol al interior de la entidad, su relación con sus superiores y expectativas.

En el segundo capítulo se adentra en el tema del autocontrol propiamente dicho, entendiéndolo que requiere tanto de capacitación como de retroalimentación para su correcta aplicación, además del desarrollo de una conciencia basada en valores, ética y profesionalismo.

Por último, se analiza el tema de socialización de los manuales de procesos y procedimientos, entendidos estos como algo fundamental para poder alcanzar unos niveles óptimos en el auto control.

7. MARCO TEÓRICO

7.1 El clima laboral y la sobrecarga en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla

Lo más importante en el clima laboral es la comunicación entre los funcionarios en todos los niveles jerárquicos de la institución, porque cuando la comunicación es fluida la organización minimiza la generación de conflicto, esta se debe generar en un ambiente armonioso de recompensa y motivación.

Estas características se dan cuando se trabaja en equipo y con excelentes relaciones interpersonales y en un ambiente físico adecuado, por lo que las variables que podemos analizar son:

- Ambiente físico: Analiza las condiciones físicas con que cuenta el trabajador para desempeñar las actividades debe ser un sitio cómodo a una temperatura adecuada y donde no esté afectado por el ruido y el clima.

- La estructura: En esta variable se contempla el tamaño de la organización, el estilo de dirección, políticas, contratación, normatividad, los trámites y procedimientos que se ejecutan.

- El ambiente social: si se presenta malas relaciones interpersonales, irrespeto, conflicto entre compañeros, puede conllevar a un mal ambiente social entre compañeros. Trabajar en equipo es difícil porque todos los seres humanos presentan temperamentos y formas de reaccionar diferentes también hay diversas opiniones. Pero es allí donde la organización debe generar un excelente clima laboral para motivar a los funcionarios a trabajar en equipo, aprender a compartir, analizar y llegar a un acuerdo.

- El mal comportamiento laboral conlleva a que se presente ausentismo, enfermedad, rotaciones y stress.

- Variables propias del comportamiento organizacional

Un clima laboral positivo depende mucho de la gerencia, esta debe ser de puertas abiertas, tratar a los funcionarios por su nombre, realizar reconocimiento por un buen desempeño en el trabajo, saber escuchar, tener en cuenta sugerencias de los subalternos, porque nadie más que ellos son los que identifican las dificultades que se están presentando en los equipos de trabajo y así poder tomar decisiones acertadas y trabajar siempre por el mejoramiento continuo.

Si las variables mencionadas anteriormente son tenidas en cuenta y se hacen planes de trabajo para su mejoramiento continuo y además se ofrece ese clima laboral que debe tener la organización se va a tener trabajadores motivados, el clima laboral se ve afectado por actitudes, comportamientos inadecuados y esto conlleva a improductividad porque los comportamientos e ineptitudes afectan el buen desempeño en la institución.

En un clima organizacional negativo encontramos: Inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, desmotivación, poco compromiso y apatía al trabajo; mientras que en un clima laboral positivo encontramos: Logros de resultados, compromiso, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, autonomía y autocontrol.

La responsabilidad es muy importante en el desempeño de las funciones porque cuando se tiene claro que es lo que se debe hacer y se tiene autonomía para la toma de decisiones se logra tomar decisiones acertadas lo que permite utilizar la recompensa cuando el trabajo está bien hecho y no acudir mucho a mencionar el castigo sino motivar a mejorar cada día más hasta alcanzar los objetivos y metas propuestas y aprender a gestionar los riesgos que se pueden presentar y que puedan impedir el cumplimiento de las metas propuestas. Cuando se alcanzan las metas se percibe el trabajo en equipo y se dan buenas relaciones interpersonales entre los líderes y las personas a su cargo como también la cooperación en el desarrollo de las acciones y las excelentes relaciones interpersonales.

Cuando se dan todas las condiciones antes mencionadas se puede contar en la institución o empresa con personas con un alto sentido de pertenencia por su lugar de trabajo y bien informados al contar con gerencias de puertas abiertas donde la comunicación se realiza a todos los niveles jerárquicos, comunicación descendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

Las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, que están llamadas a vivir en un mundo de permanente cambio, tanto en lo social como en lo económico y tecnológico.

En una empresa donde no haya un buen clima laboral puede perder excelente talento humano porque hay deserción a otras empresas, no siempre la motivación es el salario, las condiciones de ambiente con los demás compañeros es fundamental para el desempeño de las actividades, cuando el ambiente laboral es negativo se pueden presentar las siguientes consecuencias: gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes, Ausencia del personal, Aumentan los conflictos, Disminución de la productividad laboral¹.

Ana Alcayaga, Directora de Ingeniería en Prevención de Riesgos y Medioambiente de la USS de Chile plantea que “la creencia de que la sobrecarga laboral es un tema personal de cada trabajador, ha quedado obsoleta. Hoy, este ítem es un factor de riesgo psicosocial, parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores²”.

Cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo. Las negativas reacciones psicosomáticas ante una extenuante recarga de trabajo constituyen un cuadro que se está dando en varias empresas públicas y privadas y en todos los niveles jerárquicos de las mismas³.

7.2 El Autocontrol

Se conoce como autocontrol aquella capacidad que puede poseer un ser humano de ejercer dominio sobre sí mismo, es decir, de poder controlarse, tanto en

sus pensamientos como en su actuar. Sin embargo, el término se inclina más hacia los actos que pueda llegar a realizar una persona, sobre todo cuando son hechos por impulso y no porque la persona se haya detenido a pensar el pro y los contras de dicho acto. La motivación laboral tiene que ver mucho con el autocontrol porque las habilidades interpersonales más relacionadas con la s importante entender que hoy no se requieren supervisores, sino que líderes que fomenten la motivación de los trabajadores.

Empatía y la comunicación son las capacidades relacionadas con la forma de entenderse y controlarse a uno mismo las que pueden marcar verdaderamente la diferencia en el ambiente de trabajo y en los resultados. Daniel Goleman dice la inteligencia intrapersonal favorece la motivación laboral y las habilidades intrapersonales mejoran la capacidad de autocontrol.

Para ejercer el autocontrol debemos tener muy en cuenta las metas propuestas y evitar cualquier actividad que nos ocupe el tiempo en cosas diferentes y nos desvíe del objetivo y no nos permita el cumplimiento de estas metas.

El autocontrol es la capacidad que debemos desarrollar para evaluar y controlar nuestro trabajo sin importar el nivel jerárquico, el autocontrol lo realizamos bajo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), si hemos planeado el trabajo a realizar y luego se realiza la verificación de lo realizado esto nos permite encontrar desviaciones y tomar las acciones correctivas de forma oportuna. El objetivo del autocontrol es generar en los servidores públicos actitud de mejoramiento continuo en el desarrollo de sus actividades por lo que se debe actuar dominando las acciones y reacciones, buscando el mejoramiento continuo, cumpliendo con los principios y valores y siendo responsables de nuestros propios actos. A través del autocontrol podemos tener crecimiento y desarrollo personal, cumplimiento de las metas y objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes.

La fuerza de voluntad es uno de los limitantes para ejercer el autocontrol, porque el autocontrol es cuestión de actitud solo nosotros mismos podemos decidir si aplicamos el autocontrol porque es voluntario, no se requiere de que haya una persona motivando a realizarlo cuando se tiene la conciencia, la competencia, la responsabilidad, compromiso, para autoevaluarnos y estar prestos a realizar el cambio que sea necesario y esto nos lleva a una excelente calidad de vida personal y laboral, porque obtenemos buenos resultados en el trabajo se refleja en el mismo y en la vida personal por la satisfacción de haber logrado los objetivos y las metas propuestas.

La cultura del autocontrol significa hacer las cosas con calidad, oportunidad, transparencia y participación para el mejoramiento continuo en la realización de nuestras labores diarias, así mismo se desarrolla el talento humano, se protege el patrimonio público, se legitima el estado, se respetan las normas y se llega a un crecimiento y desarrollo personal.

El autocontrol se caracteriza por ser voluntario y personal, se requiere de herramientas para practicarlo y parámetros de comparación, para poder evaluar el cumplimiento en el desarrollo de las acciones.

Igualmente hay unas reglas que debemos aplicar para poder lograr el autocontrol hablar por uno mismo, aprender a escuchar, respeto a las ideas de los demás, ocuparse de uno mismo, ser respetuoso y aprender a dialogar, además se deben poner en práctica los valores institucionales compromiso, pertenencia, responsabilidad, servicio, trabajo en equipo, honestidad, solidaridad, lealtad, confianza y participación.

7.3 Socialización de manuales de procesos y procedimientos

Para poder aplicar el autocontrol siempre se debe contar con manual de procesos y procedimientos o manual de operaciones porque estos son la brújula para realizar el comparativo y poder determinar el cumplimiento de las actividades planeadas, porque el manual de procesos y procedimientos caracteriza el proceso

y describe el paso a paso de los procedimientos a realizar en cada área, donde cada uno tiene una entrada, un proceso y una salida, o sea que cada proceso es la entrada de otro además nos dice cuáles son las operaciones que se desarrollan en la institución .

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta que permite al Hospital, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente. Es importante señalar que es la base del sistema de la calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los servidores públicos, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

De allí la importancia de socializar con todos los funcionarios el manual de procesos y procedimientos para que cada uno conozca los procedimientos que debe realizar y así poder ejercer el autocontrol necesario donde identifique las desviaciones y tome los correctivos necesarios⁵.

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 Ubicación Contextual

El Hospital Departamental Centenario de Sevilla, es una institución de salud que presta servicios de primer y segundo nivel, los servicios abarcan: Urgencias, Consulta externa, Atención Primaria en Salud, medicina especializada, cirugía, hospitalización en gineco obstetricia, pediatría, partos, odontología, ayudas diagnósticas y terapéuticas (laboratorio, imagenología, terapia física y respiratoria), se cuenta con diferentes programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, los cuales garantizan el ciclo de atención, diagnóstico y tratamiento de las diferentes enfermedades, cuenta con 250 funcionarios y colaboradores.

8.2 Misión

Somos una Empresa Social del Estado que brinda servicios Integrales de salud de mediana complejidad, con el compromiso de satisfacer y brindar bienestar a nuestros usuarios.

8.3 Visión

En el año 2017 seremos un modelo de Empresa Social del Estado, prestadora de servicios de salud, reconocida en el Valle del Cauca y Colombia por su alto nivel de gestión administrativa, financiera y asistencial ajustada a la modernización tecnológica que genere bienestar, confianza y seguridad a nuestros usuarios.

8.4 Tipo y Enfoque del Estudio

De acuerdo al tipo de trabajo planteado se debe hacer uso de las herramientas ofrecidas por la investigación cualitativa pues esta permite describir con claridad un fenómeno a partir de sus cualidades, como es el caso de la implementación de la cultura del autocontrol en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla.

La investigación cualitativa permitirá tomar cada uno de los factores determinantes y describir su influencia en los funcionarios de la institución y respondiendo por qué inciden y en qué porcentaje.

De otro lado se debe hacer uso de la metodología descriptiva, pues como su nombre lo indica permitirá describir el fenómeno a partir de las variables elegidas (de orden cualitativo) y de las herramientas diseñadas para recabar la información.

En cuanto al método, para los objetivos específicos descritos se debe diseñar una encuesta para cada uno, en la cual las preguntas formuladas estén enfocadas a determinar la incidencia de cada uno de los factores en la falta de cultura del autocontrol en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla. Se decide hacer uso de encuestas, pues permite tener preguntas cerradas basadas en

características puntuales que pueden ser fácilmente tabulables y generar indicadores.

Estas encuestas deberán de estar diseñadas teniendo en cuenta si el personal al cual serán aplicadas pertenece al área asistencial o administrativa, el nivel educativo, el cargo, el tipo de contrato y el nivel salarial, pues cada una de estas variables pueden inferir en el resultado obtenido.

Las encuestas deberán ser aplicadas en diferentes estadios, pues se busca identificar diversos factores, algunos de los cuales se relacionan, pero no se desea que el uno interfiera con el otro, además se debe buscar un espacio tranquilo y garantizar la reserva de identidad para obtener respuestas honestas.

8.5 Población

Dentro de la población objeto se debe tener en cuenta personal asistencial y administrativo de cada una de las áreas tanto misionales como de apoyo, pues la cultura del autocontrol es algo que debe estar presente en todas y cada una de ellas.

Por lo tanto, se debe analizar el número de personas asignadas a cada área con el fin de que la representación sea equitativa, pues algunas dado su desarrollo cuentan con un mayor número de personas, las personas serían elegidas al azar evitando así subjetividades, entregando mayor confiabilidad a los resultados.

De esta población se va a excluir los funcionarios que lleven menos de seis meses de ingreso, los especialistas que trabajan por horas, el funcionario de control interno y el equipo auditor.

Tabla 1. Personal Asistencia HDCS

Área	Número de personas	Personas a encuestar
URGENCIAS	25	10

Área	Número de personas	Personas a encuestar
CIRUGIA	17	10
CONSULTA EXTERNA	30	10
EXTRAMURAL	8	4
GINECOLOGÍA Y PARTOS	9	4
HOSPITALIZACIÓN	21	10
SISTEMAS	3	3
COORDINACION MÉDICA	2	2
ODONTOLOGIA	15	5
TERAPIAFISICA Y RESPIRATORIA	3	3
IMAGENOLOGÍA	4	4
TOTAL	146	74

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Personal Administrativo HDCS

Área	Número de personas	Personas a encuestar
ATENCION AL USUARIO	2	2
CONTABILIDAD	3	3
TESORERIA	2	2
TALENTO HUMANO	2	1
GERENCIA	2	1
JURÍDICA	4	3

Área	Número de personas	Personas a encuestar
RECURSOS FISICOS	7	7
COORDINACIÓN DE ENFERMERIA	2	2
GESTION DOCUMENTAL	5	5
CALIDAD	1	1
SALUD OCUPACIONAL	1	1
ORIENTADORES	8	4
SERVICIOS GENERALES	10	10
FACTURACIÓN	20	15
SERVICIO FARMACÉUTICO	6	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1
REFERENCIA Y CONTRAFERENCIA	2	1
CARTERA	2	2
CENTRO DE SALUD EL LAGO	11	3
COMPRAS	1	1
PLANEACION	1	1
CONTROL INTERNO Y EQUIPO AUDITOR	8	
TOTAL	104	76

Fuente: Elaboración propia.

8.6 Muestra poblacional

En primer lugar es necesario contextualizar el universo sobre el cual se llevaron a cabo las encuestas, se llevó a cabo sobre una muestra de 152 personas de acuerdo a la siguiente fórmula

Tabla 3. Cálculo población a encuestar

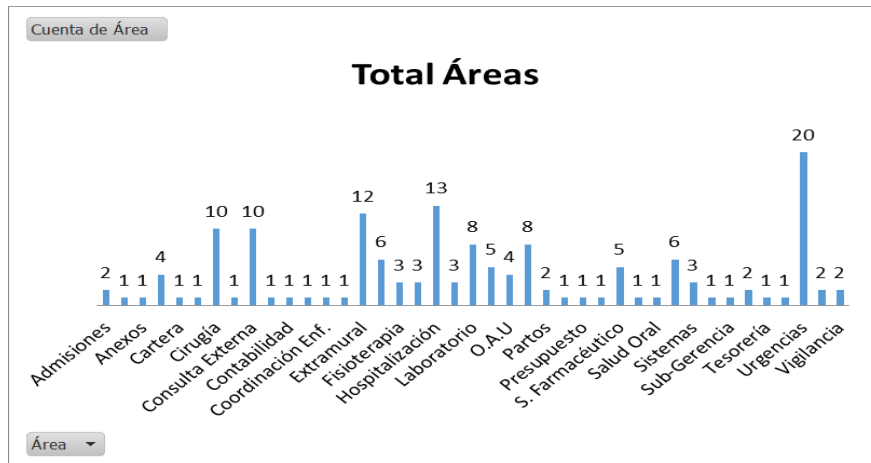
HOSPITAL DEPARTAMENTAL CENTENARIO DE SEVILLA				
VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALOR	VALOR 2	UNIDAD DE MEDIDA
N	Tamaño de la población	250		personas
Z	Confiabilidad	95%	1,96	
p	proporción	80%		porcentaje
me	margen de error	4%		porcentaje
n	$N*(Z*Z)*p*(1-p)$	152		
	$(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)$			

Lo cual nos arroja un resultado de 152 personas a encuestar.

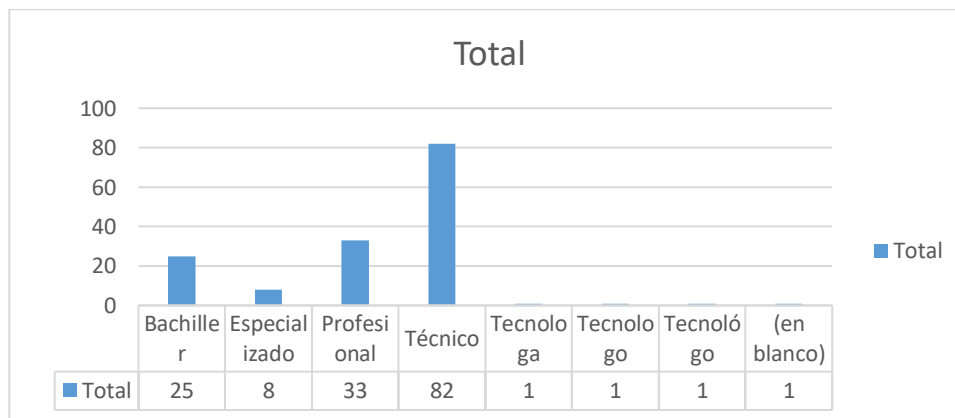
Además se hizo una contextualización con algunos datos básicos, estas preguntas fueron:

- Área en la que labora
- Cargo que desempeña
- Tipo de cargo: asistencial o administrativo
- Nivel Educativo
- Tipo de vinculación: Contrato, Planta, Temporal

Esto arrojó los siguientes resultados



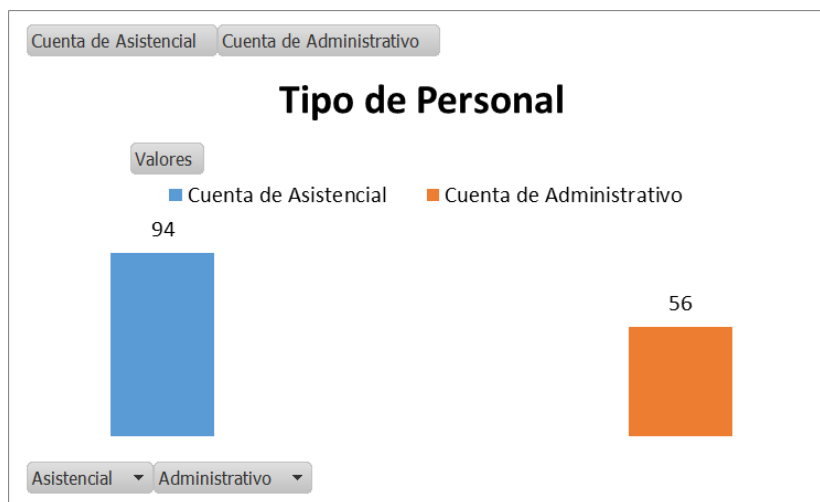
Gráfica 1. Encuestas por área del HDCS



Gráfica 2. Nivel Educativo

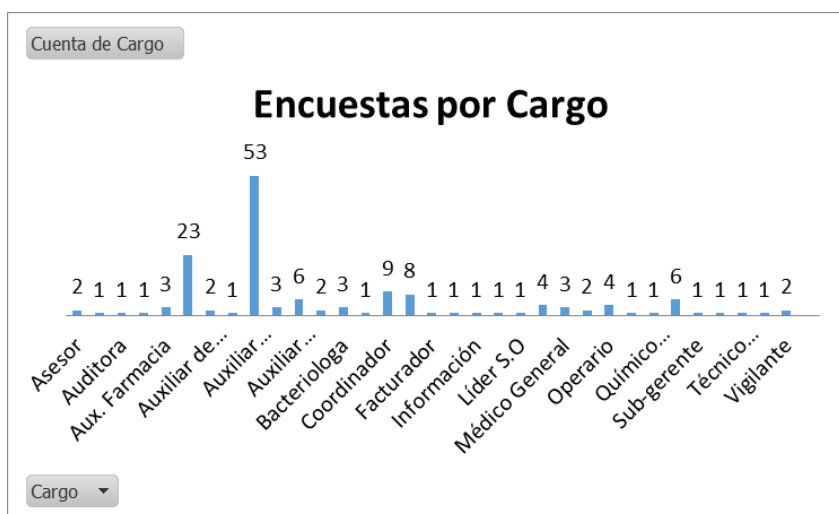
Se evidencia que el área donde más encuestas fueron contestadas es la de Urgencias, donde la mayor parte del personal es asistencial, por lo que como se evidencia en la siguiente gráfica, la encuesta fue diligenciada por un mayor número de personal asistencial, lo cual también es acorde con el espíritu de la entidad y su misión.

Gráfica 2. Tipo de personal encuestado HDCDS



Es así como en la siguiente grafica se evidencia que las auxiliares de enfermería son el mayor número de personas que prestan sus servicios en la institución por lo cual en ellas se concentra el mayor número de encuestas:

Gráfica 3. Encuestas por cargo HDCS



9. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

9.1 Resultados

El modelo de encuesta se encuentra en el anexo No. 1 y las preguntas son las siguientes y la opción de respuesta es cerrada sí o no.

Tabla 4. Encuesta No.1 clima y sobrecarga laboral

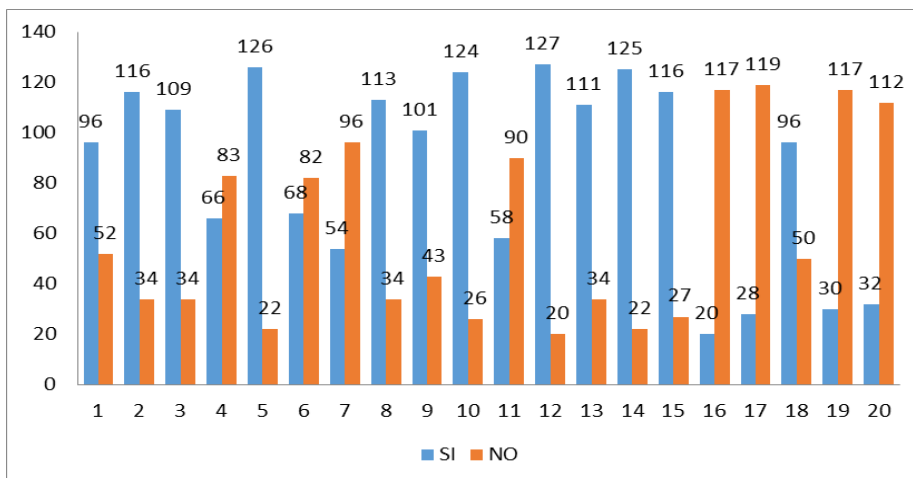
No.	Pregunta	SI	NO
1	Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo	96	52
2	Considera usted que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores	116	34
3	¿Se siente realizado en su trabajo?	109	34
4	Considera usted que es muy rutinario su trabajo	66	83
5	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	126	22
6	¿Cree usted que su jefe o superiores son demasiado exigentes con su trabajo?	68	82
7	¿Considera que su jefe es autoritario?	54	96
8	¿Considera que su jefe es participativo?	113	34
9	¿Considera usted que trabaja en equipo con su jefe?	101	43
10	¿Considera usted que trabaja en equipo con sus compañeros?	124	26
11	¿Se considera vigilado por su jefe o superiores?	58	90
12	¿Tiene usted comunicación con su jefe?	127	20
13	¿Considera que tiene usted un jefe justo?	111	34
14	¿El puesto que ocupa en la Institución está en relación con la experiencia que usted posee?	125	22
15	¿El Puesto que ocupa en la Institución está en relación con su titulación académica?	116	27
16	¿Se considera usted infravalorado por el puesto de trabajo que ocupa?	20	117
17	¿Considera que hay puestos más importantes que el suyo ocupados por personas con menos experiencia y capacidad que la suya?	28	119
18	¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?	96	50
19	¿Considera que trabaja usted más que sus compañeros aun ganando lo mismo?	30	117
20	¿Le gustaría cambiar de puesto de trabajo dentro de su Institución?	32	112
21	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	92	57

No.	Pregunta	SI	NO
22	¿Según los sueldos que hay en su Institución, cree que debería de ganar más?	80	63
23	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la Institución?	54	87
24	¿Considera que podría ganar más en otra Institución por su experiencia, formación o titulación académica?	76	66
25	¿Considera que existe igualdad entre los hombre y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo en su Institución?	135	14
26	¿Considera usted que realiza un trabajo útil en la Institución?	134	10
27	¿Considera usted que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	74	69
28	¿Considera posible la promoción laboral en su Institución por un buen rendimiento?	82	65
29	¿Cree que existe buena comunicación de arriba abajo, en su Institución, entre jefes y subordinados?	87	63
30	¿Cree que existe buena comunicación de abajo a arriba, en su Institución, entre subordinados y jefes?	88	60
31	¿Considera que en su Institución su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	98	96

Las primeras 20 preguntas hacen referencia al clima laboral y se obtuvo la siguiente gráfica, que demuestra que las personas que prestan sus labores dentro del Hospital consideran que al interior de la entidad reina un buen clima laboral y que las condiciones de trabajo se prestan para que se genere espacios agradables para laborar.

Esto se evidencia en preguntas como la satisfacción ante la labor realizada y la posibilidad de exponer sus inquietudes ante sus superiores, en la cuales un alto porcentaje de funcionarios se muestran satisfechos.

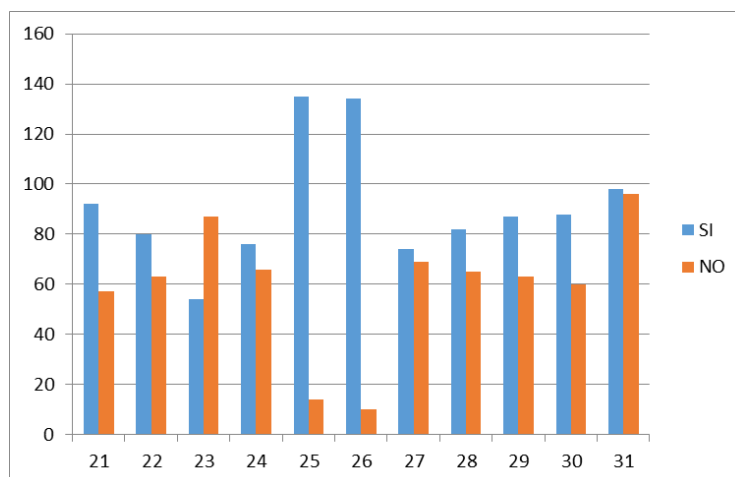
Gráfica 4. Percepción del Clima Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

Se puede concluir entonces como de acuerdo a las respuestas entregadas en este ítem un gran porcentaje de los empleados encuestados se sienten satisfechos con las condiciones laborales actuales y que esto los hace sentirse cómodos y a gusto en su puesto laboral y en el entorno en general de la institución.

Gráfica 5. Entorno Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

Las preguntas siguientes hacen referencia a la valoración del trabajo relacionado con la satisfacción del empleado con el salario asignado y la percepción que los empleados tienen a futuro al interior de la institución, reflejado en la comunicación interna.

En este tema en particular se evidencia como se percibe por parte de los funcionarios que hay equidad en el tema salarial y de responsabilidades sin importar el género lo que redundo no solo en el clima laboral sino en cómo los funcionarios se ven al interior y como también encuentran que tienen posibilidades de mejorar sus condiciones laborales y de permanecer a futuro en la institución debido a la sensación de estabilidad que esta les genera.

Estos resultados son relevantes si se tiene en cuenta que en una empresa donde no haya un buen clima laboral puede perder excelente talento humano porque hay deserción a otras empresas, no siempre la motivación es el salario, las condiciones de ambiente con los demás compañeros es fundamental para el desempeño de las actividades, cuando el ambiente laboral es negativo se pueden presentar las siguientes consecuencias¹: gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes, Ausencia del personal, Aumentan los conflictos, Disminución de la productividad laboral.

Con base en esto se diseñó la siguiente herramienta para medir el nivel de conocimiento sobre autocontrol de los funcionarios del Hospital, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados de las preguntas cuya respuesta era sí o no.

Tabla 5. Encuesta Autocontrol

PREGUNTA	SI	NO
¿Usted ha recibido capacitaciones sobre autocontrol?	100	51
¿Considera que el autocontrol es importante en su labor diaria?	146	6
¿Conoce en qué consiste el autocontrol?	124	28

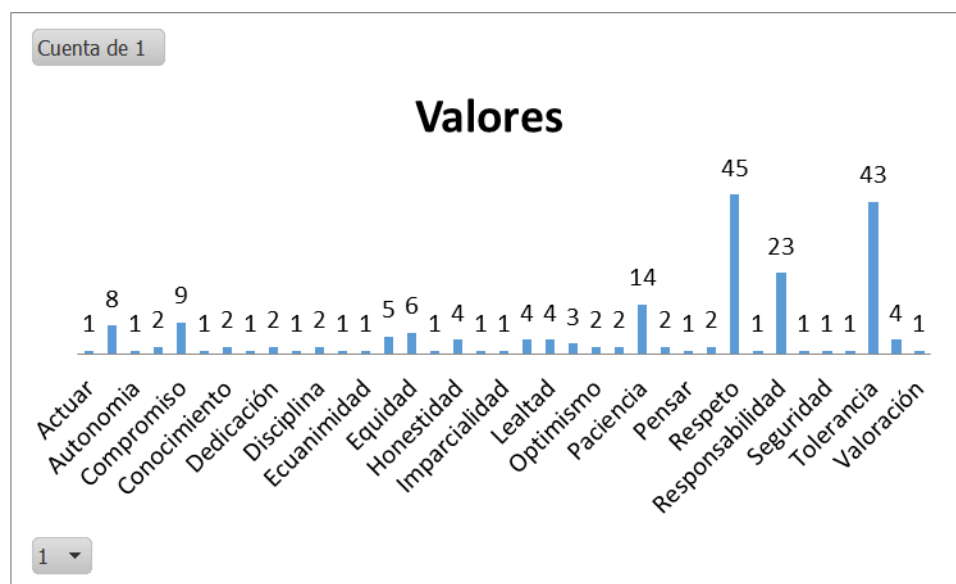
¿Considera qué hay retroalimentación sobre el tema del autocontrol?	61	87
¿Cree que sus superiores practican el autocontrol?	89	59
¿Aplica el auto control en el desempeño de sus funciones?	136	16

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

En primer lugar se evidencia que hay un nivel de conocimiento del concepto de autocontrol y de su aplicabilidad en el entorno de la institución, pues para el 96% del total de los encuestados el autocontrol es importante en el desarrollo normal de sus actividades laborales. Sin embargo, también es claro que hay debilidades en cuanto a la retroalimentación sobre el tema y la puesta en marcha del mismo de manera visible en especial de parte de los superiores ante sus subalternos.

En cuanto a la pregunta sobre los valores que denotan el autocontrol, la siguiente gráfica permite evidenciar que el respeto, la responsabilidad y la tolerancia son los más reconocidos por los funcionarios.

Gráfica 6. Valores del Autocontrol



Esto es importante si se tiene en cuenta que la cultura del autocontrol significa hacer las cosas con calidad, oportunidad, transparencia y participación para el mejoramiento continuo en la realización de nuestras labores diarias, así mismo se desarrolla el talento humano, se protege el patrimonio público, se legitima el estado, se respetan las normas y se llega a un crecimiento y desarrollo personal.

En cuanto al conocimiento del ciclo PHVA, las cifras son concluyentes y acordes a lo manifestado anteriormente sobre la necesidad de seguir capacitando pues solo 29 de las 152 personas encuestadas, es decir el 19% conocen sobre este, por el contrario 97 manifiestan no tener conocimiento sobre el tema.

En este punto se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 6. Encuesta sobre socialización manuales de procesos y procedimientos

Pregunta	Si	No
¿Participó usted de la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos?	55	97
¿Conoce usted los manuales de procesos y procedimientos de su cargo?	111	41
¿Se le ha capacitado sobre los procesos y procedimientos?	101	52
¿Aplica los procesos y procedimientos descritos en el manual?	116	36
¿Considera que los manuales de procesos y procedimientos deben ser actualizados?	122	30
¿Toma acciones correctivas cuando detecta desviaciones en la aplicación de procesos y procedimientos?	118	34
¿Las sugerencias para el mejoramiento del proceso y el procedimiento son escuchadas y aplicadas?	117	35

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas

Esta encuesta revela que se han llevado a cabo procesos de capacitación sobre los manuales, pues un número importante de funcionarios manifiesta conocer y poner en práctica lo que se encuentra en estos, sin embargo en la pregunta sobre la participación en la construcción y actualización de los mismos se evidencia que no se tuvo en cuenta la mayoría de los funcionarios.

Es necesario la revisión y actualización de estas herramientas pues el 80.3% de los funcionarios encuestados considera que deben ser actualizados, lo que sugiere que ha habido retrasos en este proceso.

A pesar de esto se reconoce la capacidad de la institución para tomar en cuenta las sugerencias hechas para el mejoramiento de los procesos, así como la aplicación de medidas correctivas lo que conlleva a mejoramiento continuo.

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con el primer objetivo en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla, se puede afirmar que existe una percepción positiva del clima laboral y que en buena parte esto es resultado de que no existe, según los mismos funcionarios sobrecarga laboral.

Se concluye entonces que hay una relación directa entre la sobrecarga laboral y la percepción positiva o negativa del clima laboral al interior de la empresa analizada, esto se reflejó en los resultados obtenidos en la primera encuesta, ya que la mayoría de los encuestados afirmó que la carga laboral asignada era aceptable y que además consideraban que el ambiente y el clima laboral es bueno.

Esto permite que los funcionarios puedan establecer mejores herramientas de autocontrol, pues al trabajar en condiciones favorables se ven predispuestos a mejorar los mecanismos aplicados respecto al autocontrol, es decir que hay una influencia positiva y una relación directa entre el clima laboral positivo, la distribución de la carga laboral y la aplicación del autocontrol.

De acuerdo con el primer objetivo en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla, se puede afirmar que existe una percepción positiva del clima laboral y que en buena parte esto es resultado de que no existe, según los mismos funcionarios sobrecarga laboral.

Se concluye entonces que hay una relación directa entre la sobrecarga laboral y la percepción positiva o negativa del clima laboral al interior de la empresa analizada, esto se reflejó en los resultados obtenidos en la primera encuesta, ya que la mayoría de los encuestados afirmó que la carga laboral asignada era aceptable y que además consideraban que el ambiente y el clima laboral es bueno.

Esto permite que los funcionarios puedan establecer mejores herramientas de autocontrol, pues al trabajar en condiciones favorables se ven predispuestos a mejorar los mecanismos aplicados respecto al autocontrol, es decir que hay una influencia positiva y una relación directa entre el clima laboral positivo, la distribución de la carga laboral y la aplicación del autocontrol.

De acuerdo con el primer objetivo en el Hospital Departamental Centenario de Sevilla, se puede afirmar que existe una percepción positiva del clima laboral y que en buena parte esto es resultado de que no existe, según los mismos funcionarios sobrecarga laboral.

Se concluye entonces que hay una relación directa entre la sobrecarga laboral y la percepción positiva o negativa del clima laboral al interior de la empresa analizada, esto se reflejó en los resultados obtenidos en la primera encuesta, ya que la mayoría de los encuestados afirmó que la carga laboral asignada era aceptable y que además consideraban que el ambiente y el clima laboral es bueno.

Esto permite que los funcionarios puedan establecer mejores herramientas de autocontrol, pues al trabajar en condiciones favorables se ven predispuestos a mejorar los mecanismos aplicados respecto al autocontrol, es decir que hay una influencia positiva y una relación directa entre el clima laboral positivo, la distribución de la carga laboral y la aplicación del autocontrol.

Esto permite que los funcionarios puedan establecer mejores herramientas de autocontrol, pues al trabajar en condiciones favorables se ven predispuestos a mejorar los mecanismos aplicados respecto al autocontrol, es decir que hay una influencia positiva y una relación directa entre el clima laboral positivo, la distribución de la carga laboral y la aplicación del autocontrol.

Se identifica de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, que la mayor parte de funcionarios conocen acerca del tema del autocontrol. Sin embargo se encontró que la principal dificultad radica en la falta de retroalimentación continua y permanente con respecto al tema y la poca capacitación que algunos funcionarios evidenciaron sobre el tema al momento de crear una correcta cultura del autocontrol.

Además se encuentra que si bien los funcionarios conocen acerca el autocontrol y la importancia de su aplicación, consideran en un porcentaje importante que este compromiso no es asumido de igual forma por los niveles más altos de la entidad.

Con base en lo anteriormente planteado se puede inferir que la falta de conocimiento sobre el tema del autocontrol afecta la correcta implementación de este al interior de la institución.

Al preguntar a los funcionarios acerca del conocimiento general que posee sobre los manuales de procesos y procedimientos, la gran mayoría de los funcionarios afirman que no participaron de la construcción de esto y que solo les fue socializado después de ser construidos por otras personas

En cuanto al proceso de socialización de los manuales de procesos y procedimientos, se hallaron las mayores falencias, pues se esperaría que al ser instrumentos de uso diario para el desempeño de las labores de los funcionarios, el 100% de estos conocieran su contenido y lo aplicaran, sin embargo esto no es así.

También es preocupante el hecho de que un alto número de funcionarios consideren que estos se encuentren desactualizados y que no se hayan tomado en cuenta sus sugerencias en la construcción de estos.

Este desconocimiento repercute de manera directa en la aplicación de la cultura de autocontrol, pues del pleno empoderamiento del contenido de los manuales depende en buena parte el autocontrol, pues este se debe aplicar en cada uno de los procesos de la entidad. Es decir que la falta de socialización y conocimiento de los funcionarios de los manuales de procesos y procedimiento si influye en la implementación de la cultura del autocontrol al interior de la entidad.

En conclusión, se evidencia un importante avance en cada uno de los temas analizados al interior del Hospital departamental Centenario de Sevilla, sin embargo, se encuentran algunas falencias en cuanto a la percepción que se tiene sobre la aplicación del autocontrol en los niveles jerárquicos superiores y la capacitación continua en el tema.

11. RECOMENDACIONES

La primera recomendación va enfocada hacia la actualización de los manuales de procesos y procedimientos, así como la socialización de estos con todo el personal de la institución y la evaluación permanente acerca del conocimiento de estos, porque a partir del conocimiento donde los funcionarios pueden iniciar el autocontrol.

En segundo lugar, se debe llevar a cabo procesos que permitan reforzar los puntos positivos encontrados, como es el caso del clima laboral y la distribución de la carga laboral, con el fin de que se conviertan en uno principales baluartes de la institución y no se decaiga en ellos.

Realizar capacitaciones, talleres y retroalimentación del autocontrol para crear la cultura en los funcionarios del Hospital Departamental Centenario de Sevilla y poder incrementar el indicador del cumplimiento de las metas y satisfacción laboral.

GLOSARIO

Debido al tema no se requiere de este, pues no contiene términos especializados.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Actualidad Empresa [Internet]. Bilbao. El Clima Laboral y Organizacional. [citado 04 de julio de 2017]. Disponible en <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>.
2. Alcayaga [internet] Universidad San Sebastián. La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad
3. El Heraldo [Internet]. Editorial 04 Julio 2017.
4. Estrés laboral [Internet]. Normas en la legislación laboral sobre el estrés laboral. Disponible en <http://estreslaboral.blogcindario.com/2011/04/00001-normas-en-la-legislacion-colombiana-sobre-el-estres-laboral.html>
5. Hospital de Suba [Internet]. Manual de procesos y procedimientos. Disponible en http://www.esesuba.gov.co/joomla/portal/images/stories/Documentos/procesos_y_procedimientos/Manual_procesos_procedimientos.pdf